



คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต
และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี



คู่มือนี้ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2567



**SERVICE QUALITY IN PHYSICAL LOCATIONS AND ONLINE SYSTEMS:
A CASE STUDY OF THE CENTER FOR QUALITY OF LIFE DEVELOPMENT
AND OCCUPATIONAL PROMOTION FOR THE ELDERLY
IN SURAT THANI PROVINCE**

**BY
SAMACHCHA NIT-AKHOM**

A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

**OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY IN PUBLIC ADMINISTRATION
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2024

คุษฎีนิพนธ์เรื่อง

คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต
และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดย

สมัชชา นิจอคม

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2567

รศ.ดร.คนูวัศ สาคกริก
ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.ปิยากร หวังมหาร
กรรมการ

รศ.ดร.จิระ ประทีป
กรรมการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล
กรรมการ

รศ. ดร.ชนิดา จิตตรุทธะ
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ศ.ดร.สื้อจิตต์ เพ็ชรประสาน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

7 สิงหาคม 2567

Dissertation entitled

**SERVICE QUALITY IN PHYSICAL LOCATIONS AND ONLINE SYSTEMS:
A CASE STUDY OF THE CENTER FOR QUALITY OF LIFE DEVELOPMENT
AND OCCUPATIONAL PROMOTION FOR THE ELDERLY
IN SURAT THANI PROVINCE**

by

SAMACHCHA NIT-AKHOM

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Doctor of Philosophy in Public Administration

Rangsit University
Academic Year 2024

Assoc.Prof. Danuvas Sagarik, Ph.D.
Examination Committee Chairperson

Assoc.Prof. Piyakorn Whangmahaporn, Ph.D.
Member

Assoc.Prof. Chira Prateep, Ph.D.
Member

Assoc.Prof. Pathan Suvannamongkol, Ph.D.
Member

Assoc.Prof. Chanida Jittaruttha, Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Prof. Suejit Pechprasarn, Ph.D.)

Dean of Graduate School

August 7, 2024

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้เป็นอย่างดีด้วยความอนุเคราะห์จากคณาจารย์สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ชนิตา จิตตรุทธะ อาจารย์ที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์เป็นอย่างสูงยิ่งในความกรุณาที่มีให้แก่ผู้วิจัย ทั้งการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของคุษฎีนิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยตระหนักถึงความเมตตา และความทุ่มเทของอาจารย์ที่มีให้ต่อศิษย์ทุกคน รวมถึงผู้วิจัยด้วย และขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาส และศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.จรัส สุวรรณมาลา สำหรับความกรุณาที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ และหลักวิชาการอันเป็นพื้นฐานแนวคิดและแรงบันดาลใจที่สำคัญในการศึกษาวิจัยจนสำเร็จเป็นคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ณวัศ สาคกริก ประธานกรรมการสอบคุษฎีนิพนธ์ และคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน อันประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาวร รองศาสตราจารย์ ดร.จิระ ประทีป และรองศาสตราจารย์ ดร.ปธาน สุวรรณมงคล ที่กรุณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมาปรับปรุงให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ บุคลากรเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลการวิจัย คุณประโยชน์ที่ได้อันเกิดจากคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบให้เป็นผลงานร่วมกันของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวในการสนับสนุนและกำลังใจที่มีให้แก่กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณคุณเขยวลักษณ์ ศักดิ์ดา นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองบัว ตำบลหนองบัว อำเภอรังษี จังหวัดตรัง และอาจารย์ ดร.อมร หวังอัครางกูร รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ที่ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เป็นอย่างดียิ่งต่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งความเชื่อมั่นและกำลังใจที่มอบให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาของการศึกษาและการทำคุษฎีนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบคุณกัลยาณมิตร นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต รุ่น 15 รวมถึงกัลยาณมิตรรุ่นพี่รุ่นน้อง กัลยาณมิตรกลุ่ม Advisee อ.ชนิดา และเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต สำหรับการให้คำแนะนำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือ การให้กำลังใจ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาของการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์

ท้ายที่สุด คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดามารดา คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมถึงคุณครูอาจารย์ที่เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้นำมาอ้างอิง เพื่อความสมบูรณ์ทางวิชาการของการทำงานวิจัย ผู้วิจัยจะนำไปพัฒนาการทำงานเพื่อประโยชน์แก่สังคมในส่วนรวม เป็นที่พึงของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สมัชชา นิจาคม

ผู้วิจัย



6405443 : สมัชชา นิจอคม
 ชื่อคุณูปนิพนธ์ : คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนา
 คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
 หลักสูตร : ปรัชญาคุณูปบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ชนิดา จิตตรุทธะ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ สาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของ ศพอส. ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี อาศัยวิธีวิทยาในการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มารับบริการที่ ศพอส. ทั้งหมด 26 แห่ง จำนวน 390 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามคุณภาพการบริการของ ศพอส. ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .892 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น ร่วมด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธาน ศพอส. และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ศพอส. ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของ ศพอส. ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัญหาอุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการ คือ การขาดพื้นที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ การบริหารจัดการที่ยังต้องอาศัยส่วนราชการขับเคลื่อนการดำเนินงาน การจัดกิจกรรมและบริการที่ยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้สูงอายุ ความไม่มั่นใจในนโยบายการดำเนินงาน การกำหนดเป้าประสงค์ในการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ คือ การจัดกิจกรรมและการบริการที่มุ่งเน้นการบริการในสถานที่ให้บริการมากกว่าระบบออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานขาดความเชื่อมโยงระหว่างกัน การให้บริการในระบบออนไลน์ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ให้บริการขาดทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดบุคลากรที่จะดำเนินงานในการให้บริการในระบบออนไลน์ สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ กรมกิจการผู้สูงอายุ ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งทั่วประเทศมีการดำเนินงาน ศพอส. เพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรสูงอายุ และควรดำเนินการถ่ายโอนภารกิจของ ศพอส. มาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับบริบท สภาพปัญหา และความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุในพื้นที่โดยเกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด

(คุณูปนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 253 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความต้องการจำเป็น, ผู้สูงอายุ, ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ, จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลายมือชื่อนักศึกษา ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

6405443 : Samachcha Nit-Akhom

Dissertation Title : Service Quality in Physical Locations and Online Systems: A Case Study of the Center for Quality of Life Development and Occupational Promotion for the Elderly in Surat Thani Province

Program : Doctor of Philosophy in Public Administration

Dissertation Advisor : Assoc.Prof. Chanida Jittarutha, Ph.D.

Abstract

This research aims to study the current service quality and the desired service quality, the reasons for evaluating service quality, and the problems, obstacles, and needs for providing quality services both at physical locations and online systems at the Center for Quality of Life Development and Occupational Promotion for the Elderly (CQLOPE) in Surat Thani Province. Additionally, it proposes ways to improve the quality of services at the CQLOPE in Surat Thani province. A mixed-methods research methodology was employed, collecting data from a sample group of 390 elderly individuals receiving services at all 26 CQLOPE centers, using a quota sampling method. The data collection tool was a service quality questionnaire for the CQLOPE in Surat Thani Province, with a reliability coefficient of .892. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Priority Needs Index (PNI Modified). In-depth interviews were also conducted with local government administrators, CQLOPE presidents, and CQLOPE operational staff in Surat Thani Province.

The research found that the current quality of physical location and online system services at the CQLOPE is overall at a moderate level, while the desired quality of service is at the highest level. The problems, obstacles, and needs for providing quality physical location services include a lack of space for elderly activities, reliance on government agencies to drive operations, activities and services that do not fully meet the needs of the elderly, uncertainty in policy implementation, and operational objectives that do not align with the needs of the elderly. For online system services, the issues include a focus on physical locations rather than online activities and services, lack of integration in the IT systems used, online services not meeting the needs of the elderly, service staff lacking IT skills, and local administrative organizations lacking personnel to manage online systems services. For service quality improvement, the Department of Older Persons (DOP) should promote and support all local administrative organizations nationwide in operating CQLOPE to accommodate the increasing elderly population. Furthermore, the transfer of CQLOPE responsibilities to local administrative organizations is recommended to ensure more flexible management that aligns with the context, problems, and needs of the elderly in each area, thereby maximizing benefits and efficiency.

(Total 253 pages)

Keywords: Service Quality, Needs, Elderly, Center for Quality of Life Development and Occupational Promotion for the Elderly, Surat Thani Province

Student's Signature Dissertation Advisor's Signature

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูป	ญ
สัญลักษณ์และคำย่อ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	7
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
1.4 ขอบเขตการวิจัย	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	11
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	15
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	24
2.4 มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ	26
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.1 รูปแบบการวิจัย	47
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	59
3.6 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลการวิจัย	64
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลการศึกษา	65
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	65
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	111
บทที่ 5 บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	151
5.1 สรุปผลการวิจัย	151
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	160
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	171
บรรณานุกรม	176
ภาคผนวก	180
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล	181
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	232
ประวัติผู้วิจัย	253

สารบัญตาราง

หน้า	
ตารางที่	
1.1	จำนวนประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย 2
1.2	จำนวนประชากรผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 4
3.1	จำนวนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 50
	จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ
3.2	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีการ 51
	ดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 66
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ 66
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา 66
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส 67
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะของครอบครัวที่ผู้สูงอายุ 68
	อาศัยอยู่
4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประกอบอาชีพ 68
4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ 69
4.8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแหล่งที่มาของรายได้ 69
4.9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเพียงพอของรายได้ 70
4.10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้ารับ 70
	บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ
4.11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็น 71
	สมาชิกในชมรม สมาคม องค์กร หรือหน่วยงานอื่นนอกจากศูนย์พัฒนาคุณภาพ
	ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ
4.12	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่ 72
	จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต
	และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.13	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	75
4.14	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)	78
4.15	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	82
4.16	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)	86
4.17	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	88
4.18	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการ ที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ (Tangibility)	94
4.20	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการ ที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)	97
4.21	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการ ที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Responsiveness)	101
4.22	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการ ที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ (Assurance)	104
4.23	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการ ที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ (Empathy)	108

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
2.1	การจัดกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ	28
2.2	กรอบแนวคิดการวิจัย	46



สัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์

ความหมาย

กศน.	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
พมจ.	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ศพอส.	ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัด สุราษฎร์ธานี
อปท.	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
อสม.	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
F	ความถี่ (Frequency)
P	ร้อยละ (Percentage)
$\bar{X}$	ค่าเฉลี่ย (Means)
S.D.	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
PNI _{Modified}	ค่าความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ (Priority Needs Index: PNI _{Modified})

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงสร้างของประชากรโลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่มีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาขององค์การสหประชาชาติที่คาดการณ์ว่า อัตราส่วนของประชากรโลกที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป จะเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10 ในปี พ.ศ. 2565 เป็นร้อยละ 12 ภายในปี พ.ศ. 2573 และจะมีอัตราส่วนของประชากรกลุ่มดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 16 ภายในปี พ.ศ. 2593 ซึ่งนับเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่ประชากรกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปจะมีจำนวนมากกว่าประชากรเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปีทั่วโลก โดยการศึกษาขององค์การสหประชาชาติยังคาดการณ์ว่าจำนวนผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นสามเท่า จาก 143 ล้านคนในปี พ.ศ. 2562 เป็น 426 ล้านคน ภายในปี พ.ศ. 2593 (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022, p. 7-8) เช่นเดียวกับกลุ่มประเทศในประชาคมอาเซียนที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 79 ล้านคน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 674 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.74 ของประชากรทั้งหมด โดยมีประเทศสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงที่สุด รองลงมาเป็นประเทศไทย เวียดนาม มาเลเซีย และอินโดนีเซีย ตามลำดับ มีเพียงประเทศลาว ฟิลิปปินส์ และกัมพูชาที่ยังไม่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จึงกล่าวได้ว่าอาเซียนได้เข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุ (Aged Society) แล้ว (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566, น. 11-12)

สำหรับประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปมากถึง 12.5 ล้านคน จากจำนวนประชากรรวม 66.13 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.86 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยเป็นกลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น (The Young Old) อายุ 60-69 ปี จำนวน 7 ล้านคน กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง (The Middle Old) อายุ 70-79 ปี 3.65 ล้านคน กลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย (The Oldest Old) อายุ 80 ปีขึ้นไป 1.82 ล้านคน และกลุ่มศตวรรษิกชน (Centenarian) หรือผู้สูงอายุที่มีอายุ 100 ปีขึ้นไป จำนวน 34,985 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566, น.16) ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย

ผู้สูงอายุ	จำนวน
ผู้สูงอายุวัยต้น อายุ 60-69 ปี	7 ล้านคน
สูงอายุวัยกลาง อายุ 70-79 ปี	3.65 ล้านคน
ผู้สูงอายุวัยปลาย อายุ 80 ปีขึ้นไป	1.82 ล้านคน
ศตวรรษิกชน หรือผู้สูงอายุที่มีอายุ 100 ปีขึ้นไป	34,985 คน
รวม	12.5 ล้านคน

ที่มา : กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566, น.16

การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของจำนวนประชากรผู้สูงอายุ ส่งผลให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ การเป็น “สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์” (Complete-Aged Society) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา และจะก้าวสู่การเป็น “สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด” (Super-Aged Society) ในปี พ.ศ. 2574 ยิ่งไปกว่านั้นจากการคาดการณ์แนวโน้มประชากรของประเทศไทย ยังพบว่า ภายในปี พ.ศ. 2585 อัตราการเพิ่มของจำนวนประชากรจะลดต่ำลงจนถึงขั้นติดลบ ในขณะที่ประชากรผู้สูงอายุ จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยประชากรไทยจะลดลงจาก 66 ล้านคน เหลือเพียง 60 ล้านคน แต่ประชากรสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จะเพิ่มจาก 13 ล้านคน เป็น 19 ล้านคน (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2564, น. 5-6) อันเนื่องมาจากความสำเร็จในการดำเนินนโยบายด้านประชากรของรัฐบาลในอดีต การวางแผนครอบครัว ความก้าวหน้าและเทคโนโลยีทางการแพทย์ ความเจริญทางเศรษฐกิจ ตลอดจนพัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากสถานการณ์ดังกล่าว จึงมีความสำคัญและจำเป็นทั้งในเรื่องของการขาดแคลนประชากรวัยแรงงานที่เป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลประชากรกลุ่มผู้สูงอายุให้มีหลักประกันคุณภาพชีวิตที่ดีผ่านการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ

สวัสดิการสังคม (Social Welfare) เป็นระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวข้องกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรม และเป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546) โดยประเทศไทยมีการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการ

สังคมสำหรับผู้สูงอายุมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 และมีความก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ อาทิ การจัดตั้ง คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ การจัดทำแผนระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุแห่งชาติ การจัดทำปฏิญญา ผู้สูงอายุไทย การตราพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดตั้งกรมกิจการผู้สูงอายุขึ้นเป็นส่วน ราชการในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้าน ผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ใน 4 รูปแบบ คือ การประกันสังคม (Social Insurance) การช่วยเหลือสาธารณะ (Public Assistance) การ บริการสังคม (Social Service) และการช่วยเหลือของภาคประชาชน ซึ่งเป็นการบริหารจัดการทั้งใน ส่วนของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (สุภารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2557, น. 77 – 81)

การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทย มีลักษณะเป็น การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กับ หน่วยงานภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ทั้งการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การ ขับเคลื่อนชมรมผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดสวัสดิการสังคมและการสังคมสงเคราะห์อื่น ๆ ให้แก่ ผู้สูงอายุ (สุภารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2559, น. 121 - 123) อย่างไรก็ตามการจัดสวัสดิการสังคมและการ สังคมสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐโดยส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นโครงการที่ มุ่งให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุมากกว่าการดึงศักยภาพของผู้สูงอายุออกมาใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งความสามารถในการประกอบอาชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีรายได้และสามารถพึ่งพาตนเองได้ (ปิยากร หวังมหพร และคณะ, 2562, น. 35) ด้วยเหตุนี้ในปี พ.ศ. 2557 กระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ร่วมกับกระทรวงมหาดไทย และสมาคมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยจึงได้ ร่วมกันกำหนดรูปแบบการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (สพอส.) เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุ ได้มีสถานที่ในการจัดกิจกรรม และบริการส่งเสริมด้านอาชีพและถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ ในชุมชน ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ ได้รับการพัฒนาด้านสุขภาพกาย จิตใจ และสังคม รวมถึงเป็นศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัคร คูดูแลและจัดระบบข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2558, น. 1) เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้น ของประชากรกลุ่มผู้สูงอายุ และเพื่อยกระดับการจัดบริการและสวัสดิการทางสังคมในการคุ้มครอง ส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบครบวงจร สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการ ของผู้สูงอายุและชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยในปีแรกได้ดำเนินงานจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุขึ้นในระดับตำบลของทุกอำเภอเป็นจำนวน 878 แห่งทั่วประเทศ จนถึงปัจจุบันมีการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุขึ้นทั่ว

ประเทศเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,995 แห่ง มีผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรม 188,900 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566, น. 56) ในจำนวนนี้มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่มีกิจกรรมในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในทุกมิติ ครอบคลุมทั้งด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม ตลอดจนมีการบูรณาการงานด้านผู้สูงอายุอย่างครบวงจร ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกได้รับรางวัลศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดีเด่น ประจำปีจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 71 แห่ง อาทิ ภาคเหนือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลปาดาล อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลในประคู้ อำเภอสือดา จังหวัดนครราชสีมา ภาคกลาง ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และภาคใต้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าฉาง อำเภอท่าฉางจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565) ซึ่งนับเป็นต้นแบบของการดำเนินงานที่สำคัญของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุแห่งอื่น ๆ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างศักยภาพของผู้สูงอายุให้เกิดความเข้มแข็งและเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญของครอบครัว ชุมชน และสังคมต่อไป

จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับที่ 3 ของภาคใต้ รองจากจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา โดยข้อมูลในปี พ.ศ. 2566 จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,074,351 คน ในจำนวนนี้เป็นประชากรผู้สูงอายุจำนวน 184,042 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.13 ของจำนวนประชากรทั้งหมด จำแนกเป็นผู้สูงอายุวัยต้น อายุ 60-69 ปี จำนวน 101,706 คน สูงอายุวัยกลาง อายุ 70-79 ปี จำนวน 51,501 คน ผู้สูงอายุวัยปลาย อายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 30,223 คน และศตวรรษิกชน หรือผู้สูงอายุที่มีอายุ 100 ปีขึ้นไป จำนวน 612 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566) ดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนประชากรผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้สูงอายุ	จำนวน
ผู้สูงอายุวัยต้น อายุ 60-69 ปี	101,706 คน
สูงอายุวัยกลาง อายุ 70-79 ปี	51,501 คน
ผู้สูงอายุวัยปลาย อายุ 80 ปีขึ้นไป	30,223 คน
ศตวรรษิกชน หรือผู้สูงอายุที่มีอายุ 100 ปีขึ้นไป	612 คน
รวม	184,042 คน

ที่มา : กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566

จากข้อมูลในตารางที่ 1.2 จะเห็นได้ว่าจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต โดยที่ผ่านมามีหน่วยงานในระดับจังหวัดได้กำหนดนโยบายในการรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุผ่านการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปัจจุบันได้มีการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี มาแล้วจำนวน 26 แห่ง ในจำนวนนี้มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกได้รับรางวัลศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดีเด่น ประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งแต่ละแห่งมีการดำเนินงานที่โดดเด่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตามหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก ประกอบด้วยหลักเกณฑ์ด้านการจัดกิจกรรม โครงการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจะต้องมีการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุอย่างน้อยทุกเดือนตลอดทั้งปี ครอบคลุมทั้งเรื่องสุขภาพอนามัย ภัย จิตใจ และอารมณ์ เรื่องเศรษฐกิจ เรื่องสังคม การมีส่วนร่วม การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เรื่องสภาพแวดล้อม รวมถึงมีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาเจ็บป่วย อยู่ตามลำพัง ดิฉัน และผู้สูงอายุพิการ หลักเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจะต้องมีการประชุมคณะกรรมการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ตลอดจนมีการระดมทรัพยากร ทุน วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ หลักเกณฑ์ด้านการมีระบบข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่ที่เป็นปัจจุบันที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจะต้องมีระบบข้อมูลที่สามารถนำข้อมูลผู้สูงอายุมาทำการศึกษาและพิจารณาใช้ประโยชน์ในการนำเสนอ โครงการและจัดกิจกรรมเพื่อผู้สูงอายุ และหลักเกณฑ์ด้านการจัดสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ต้องมีความสะดวกและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงมีพื้นที่สีเขียวและพื้นที่สำหรับการออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565, น. 232 - 235)

นอกจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านนา อำเภอ บ้านนาเดิม และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าฉาง อำเภอท่าฉาง ที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกได้รับรางวัลศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดีเด่น ประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานีแล้ว ยังมีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุ

ราษฎรธานีที่มีผลการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุระดับดีมาก (เกรด A) ประกอบด้วย ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลต้นขาน อำเภอพนม ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลวัดประคู้ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลท่าชนะ อำเภوتاชนะ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลเขาหัวควาย อำเภอพุนพิน ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลเสวียด อำเภотаฉาง ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าชนะ อำเภوتاชนะ และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565, น. 224) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดีเด่นระดับจังหวัด

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาถึงผลเชิงประจักษ์จากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินงานของของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยกลับพบว่า ผู้สูงอายุในพื้นที่รับผิดชอบดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังคงมีความต้องการและความคาดหวังในการรับบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ ตลอดจนการบริการด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุมากกว่าการบริการที่ผู้สูงอายุได้รับอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมและรูปแบบการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ควรมีการพัฒนาให้เท่าทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบันที่ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Era) อย่างเต็มระบบมากขึ้น ตลอดจนการที่หลายหน่วยงานเริ่มมีการนำระบบการให้บริการบนพื้นที่เสมือนจริง (Virtual Space Platforms) ผ่านระบบออนไลน์ (Online) เข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการให้บริการได้จากทุกสถานที่และทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางมายังสถานที่ให้บริการของหน่วยงานนั้น

แม้ที่ผ่านมาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในการดำเนินงานระหว่างศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในภาพรวมของจังหวัดสุราษฎร์ธานีกับศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ได้รับรางวัลดีเด่นประจำจังหวัด และศูนย์

พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีผลการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุระดับดีมาก (เกรด A) ทำให้ผู้ศึกษาเห็นช่องว่างในการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสนใจศึกษาถึงคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการวัดระดับคุณภาพการบริการตามตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL ตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ ซึ่งเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการในประเด็นการบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจของการบริการ (Assurance) และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (Empathy) (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1990) ตลอดจนการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ อันจะนำมาสู่การพัฒนาเป็นต้นแบบในการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเกิดประโยชน์ในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมผู้สูงอายุในยุคสมัยใหม่ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นคำถามสำหรับการวิจัย ดังนี้

1.2.1 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับใด แตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

1.2.2 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับใด แตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

1.2.3 คุณภาพการบริการทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

1.2.4 การพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ควรมีแนวทางอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และสาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และสาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.3.3 เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.3.4 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ โดยทำการศึกษาค้นคว้าการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิทยาในการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix-

Method Research) ระหว่างวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยดำเนินการวิจัยด้วยเครื่องมือเชิงปริมาณก่อนเพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ แล้วจึงดำเนินการวิจัยด้วยเครื่องมือเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุเชิงลึกของผลลัพธ์ที่วิเคราะห์ได้จากเครื่องมือเชิงปริมาณต่อไปเพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษา โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในหัวข้อนี้ มีอำนาจอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะในสถานที่และในระบบออนไลน์ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามมาตรฐานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทำการศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกเป็นรายด้าน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) รวมถึงการศึกษาปัญหาอุปสรรคและความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และการเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาในหัวข้อนี้ มีอำนาจอธิบายประชากรผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และมารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุทั้งหมด 26 แห่ง ประกอบด้วย 1) ผู้สูงอายุซึ่งมารับบริการที่ศูนย์พัฒนา

คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง 2) ผู้สูงอายุซึ่งมารับบริการที่ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง 3) ผู้สูงอายุซึ่งมารับ บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบล จำนวน 11 แห่ง และ 4) ผู้สูงอายุซึ่งมารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วน ตำบล (อบต.) จำนวน 11 แห่ง โดยการสอบถามความคิดเห็นผู้สูงอายุที่มารับบริการแต่ละ 15 คน รวม ประชากรทั้งหมดที่ศึกษา คิดเป็นจำนวน 390 คน ซึ่งเป็นตัวแทนประชากรที่มารับบริการที่ศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุทั้งหมด 26 แห่ง ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

นอกจากนี้ยังมีอำนาจอธิบายถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นข้าราชการและเป็นผู้ให้บริการ สาธารณะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ประธานศูนย์ พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็น ตัวแทนของ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง ศูนย์ พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบล จำนวน 2 แห่ง และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริม อาชีพผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 2 แห่ง รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 24 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาในหัวข้อนี้ มีอำนาจอธิบายครอบคลุมคุณภาพการบริการทั้งในสถานที่จริงและ ในระบบออนไลน์ เฉพาะกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริม อาชีพผู้สูงอายุทั้งหมด 26 แห่ง ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ ผู้สูงอายุเทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาล ตำบล จำนวน 11 แห่ง และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วน ตำบล (อบต.) จำนวน 11 แห่ง

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในหัวข้อนี้ มีอำนาจอธิบายได้ในช่วงเวลาที่รวบรวมข้อมูลจากประชากรผู้สูงอายุที่มารับบริการและข้าราชการผู้ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้ง 26 แห่ง ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2567 – เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ระดับคุณภาพการบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งปรับจากตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ (หรือ SERVQUAL) ของ Parasuraman et al. (1990)

คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งปรับจากตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ (หรือ SERVQUAL) ของ Parasuraman et al. (1990)

การให้บริการในสถานที่ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสถานที่ตั้ง ภายในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 26 ศูนย์

การให้บริการในระบบออนไลน์ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 26 ศูนย์ ที่ดำเนินการผ่านระบบออนไลน์บนเวอร์ชวลแพลตฟอร์ม (Virtual Platform) ได้แก่ เว็บไซต์ (Website) แอปพลิเคชัน (Web & Mobile Application) ระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์แบบเรียลไทม์ (Real-time Video Teleconference) รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (LINE) เป็นต้น

ผู้รับบริการ (Service Recipient) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 26 ศูนย์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (Center for Quality of Life Development and Occupational Promotion for the Elderly) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 26 ศูนย์

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ได้แก่ อาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือฐานข้อมูล ระบบออนไลน์ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการดำเนินงานทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ที่ชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม และมีความน่าเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการดำเนินงานทั้งในสถานที่

ให้บริการและในระบบออนไลน์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างทันทั่วทั้งที่มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การที่บุคลากรของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงมีความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดีทั้งการให้บริการในสถานที่และการให้บริการในระบบออนไลน์

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การที่บุคลากรของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุแต่ละคน ด้วยความเข้าใจและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

1.6.1.1 การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.6.1.2 การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.6.1.3 องค์ความรู้และข้อค้นพบที่ได้การวิจัยในครั้งนี้ช่วยเป็นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้แก่นักวิชาการ นิสิตนักศึกษา และผู้สนใจได้ศึกษาค้นคว้า และต่อยอดในการวิจัยต่อไป

1.6.2 ประโยชน์เชิงนโยบาย

1.6.2.1 การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

1.6.2.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ สามารถนำไปเป็นข้อมูลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งอื่น ๆ นำไปพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัด

1.6.2.3 หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย กำกับดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อันได้แก่ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยกรมกิจการผู้สูงอายุ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครอง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงสาธารณสุข โดยสำนักงานสาธารณสุขระดับจังหวัดและอำเภอ โรงพยาบาลประจำอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และศูนย์สุขภาพชุมชน ตลอดจนภาคีเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีแนวทางที่สามารถนำไปพัฒนา ต่อยอด หรือยกระดับการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ในบทนี้เป็นการนำเสนอแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ข้อมูลที่เป็นทางการเกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ รวมทั้งการศึกษาเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังจะได้นำเสนอตามลำดับ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2.4 มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2.1.1 ความหมายของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ (Older People) ตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) หมายถึงบุคคลที่มีอายุมาก โดยคำว่า “สูงอายุ” นั้น ปรากฏครั้งแรกในพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2494 มาตรา 9 ที่กำหนดให้ข้าราชการมีสิทธิได้รับบำเหน็จบำนาญปกติด้วยเหตุทดแทน เหตุทุพพลภาพ เหตุสูงอายุ และเหตุรับราชการนาน และมาตรา 18 ที่กำหนดให้การให้บำเหน็จบำนาญด้วยเหตุสูงอายุจะให้แก่ข้าราชการผู้มีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ จากบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2494 จึงนิยามได้ว่าผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ

หกลสิบปีขึ้นไป สอดคล้องกับบทบัญญัติของพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 ที่บัญญัติความหมายของคำว่า “ผู้สูงอายุ” ว่าหมายถึง บุคคลที่มีอายุเกินหกลสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

ส่วนองค์การสหประชาชาติ (United Nations) ได้กำหนดนิยามของคำว่า “ประชากรสูงอายุ” (Older Population) ในการนำเสนอข้อมูลด้านประชากรและสถานการณ์ทางสังคมว่า หมายถึง ประชากรที่มีอายุหกลสิบห้าปีขึ้นไป (United Nations, 2023, p.18)

จากนิยามข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุคือ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่หกลสิบปีขึ้นไป อย่างไรก็ตาม การกำหนดเกณฑ์อายุในการให้นิยามคำว่า ผู้สูงอายุ หรือวัยชรา ในแต่ละประเทศอาจต่างกันออกไป ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงถือเอาเกณฑ์อายุตามนิยามของพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ว่าผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุหกลสิบปีขึ้นไป

2.1.2 การเปลี่ยนแปลงเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ

วัยสูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายอย่าง ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายที่มองเห็นได้ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายที่มองไม่เห็น และการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจและอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในผู้สูงอายุ โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (เกษม ดันติผลาชีวะ และกุลยา ดันติผลาชีวะ, 2528) คือ

2.1.2.1 การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายในทุกกระบวนหน้าที่ โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะเป็นการเสื่อมมากกว่าการเจริญเติบโต เมื่อเทียบกับวัยหนุ่มสาว ความสามารถของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายก็จะมีประสิทธิภาพลดลงมีโอกาสเจ็บป่วย หรือเป็นโรคต่าง ๆ ได้ง่าย

2.1.2.2 การเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์และจิตใจ สภาพร่างกายและสังคมที่เปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อจิตใจของผู้สูงอายุเปลี่ยนตามไปด้วย การพัฒนาจิตใจสามารถปรับปรุงและพัฒนาจิตใจของตนเองในทางที่ดีงาม สามารถควบคุมอารมณ์และจิตใจได้ดีกว่าวัยหนุ่มสาว

2.1.2.3 การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุจะเริ่มมีการเข้าสังคมน้อยลง เนื่องจากการที่ถูกลดบทบาทในสังคมลง จนทำให้ผู้สูงอายุเกิดความยากลำบากในการปรับตัว ทำให้เกิดความเจ็บปวดทางอารมณ์ จิตใจ และร่างกาย

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ย่อมเป็นไปตามกลไกต่าง ๆ ของธรรมชาติในวัยผู้สูงอายุ ในด้านสภาพร่างกาย ผู้สูงอายุมักมีปัญหาคความเจ็บป่วยของร่างกายที่เสื่อมลง ในด้านสภาพจิตใจ ผู้สูงอายุมักมีอาการวิตกกังวลและตึงเครียด ส่วนทางด้านสังคม ผู้สูงอายุมักจะเก็บตัวและมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมลดน้อยลง จากการเปลี่ยนแปลงเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุในด้านต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าสังคมและสภาพแวดล้อมรอบตัวของผู้สูงอายุมีส่วนสำคัญที่จะกระตุ้นและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายจิตใจได้ ดังนั้นสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อน และบุคคลรอบข้างที่มีการส่งเสริมและให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ จะส่งผลให้ผู้สูงอายุเห็นคุณค่าของตนเอง และสามารถจะอบรมถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่มีให้เป็นประโยชน์กับบุคคลต่าง ๆ ได้ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความภาคภูมิใจ อันจะส่งผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุให้มีสุขภาพที่ดีขึ้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เหมาะสมกับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงตามช่วงวัยของผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดกิจกรรมและบริการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุเป็นไปโดยสอดคล้องกับความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (1990) เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้” (Perceived Service Quality - PSQ) และ “คุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ทั้งหมด” (Total Perceived Quality) โดยคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้จะเกิดจากการประเมินระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ โดยมี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ได้แก่ ภาพลักษณ์การให้บริการ เทคนิคการให้บริการ และคุณภาพการทำงาน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ประกอบด้วย (Gronroos, 1990, p. 17)

ด้านที่ 1 ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจ และมั่นใจในผู้ให้บริการว่าจะให้บริการที่ดี

ด้านที่ 2 ด้านความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถในการให้บริการ

ด้านที่ 3 ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่มุ่งเน้นการตอบสนองที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการของผู้ให้บริการที่ต้องมีความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี และมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีที่สุด อันนำมาสู่ความไว้วางใจของผู้รับบริการ ตลอดจนความภาคภูมิใจที่มีต่อผู้ให้บริการ

ด้านที่ 4 ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวก การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับความสำคัญจากผู้ให้บริการ

ด้านที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสาร และมีทักษะในการทำความเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน และให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วและสอดคล้องตามความต้องการ

ข้อเสนอดังกล่าวข้างต้นของ Gronroos (1990) สอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman et al (1985) ที่อธิบายถึงคุณภาพการบริการว่า คุณภาพการบริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติด้านการรับรู้และด้านความคาดหวัง โดยปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 10 ด้าน ประกอบด้วย (Parasuraman et al., 1985, p. 47)

ด้านที่ 1 ด้านความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

ด้านที่ 2 ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ

ด้านที่ 3 ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถ และความชำนาญในงานที่ให้บริการ

ด้านที่ 4 ด้านการเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้เกิดความสะดวกสบายในการเข้าถึงการบริการ

ด้านที่ 5 ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ รวมถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านที่ 6 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องผ่านภาษาที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน

ด้านที่ 7 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความเชื่อถือได้ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ

ด้านที่ 8 ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ปลอดภัย ไม่อันตราย ไม่เผชิญความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ทั้งความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ตลอดจนความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ

ด้านที่ 9 ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ (Understanding / Knowing the Customer) หมายถึง การเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนการจดจำข้อมูลที่สำคัญหรือข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ

ด้านที่ 10 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพขององค์กรหรือหน่วยงานผู้ให้บริการ ลักษณะของพนักงานผู้ให้บริการ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) ได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ไปพัฒนาเป็น เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการ บริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายาม หาคำนิยามความหมายของคุณภาพการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ซึ่งได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมนำไปใช้แพร่หลายใน อุตสาหกรรมการบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550, น. 75)

ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร ที่ Parasuraman, Zeithaml และ Berry ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัด คุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ดังข้อความด้านล่าง ก่อนที่จะมีการปรับปรุงให้คงเหลือเพียง 5 ตัวแปรหลัก และได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการบริการไว้ กล่าวคือ

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้อง ได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอความเป็น รูปธรรมของบริการ หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่ รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จัก ให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วย ความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตรายความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการบริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการบริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าวได้นำหลักทฤษฎีเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการบริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Parasuraman et al., 1990 ; Lovelock, 1996) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้

ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้อะไรวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนา การให้บริการประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดตัวแบบคุณภาพการบริการ SERVQUAL ที่ประกอบด้วย 5 มิติของ Parasuraman et al. (1990) ผู้ศึกษาจึงเลือกคุณภาพการบริการทั้ง 5 มิติมาทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อให้บริการมีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ มีความจริงใจและตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ และให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที และหากต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษเจ้าหน้าที่จะตอบสนองทันที

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อหาหรืออย่างถูกต้อง ชัดเจน

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดีเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ควรมุ่งเน้นเพียงแค่ผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะเท่านั้น หากแต่ยังต้องให้ความสำคัญกับกลไกและกระบวนการในการจัดบริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน โดยเกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยจะได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มาใช้เป็นแนวคิดหลักในการออกแบบการวิจัยและการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแนวทางการพัฒนา

คุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นเกณฑ์ที่ประยุกต์มาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยในส่วนของประเทศไทยนั้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย (ก.พ.ร.) ได้เริ่มศึกษาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 โดยนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาและรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยสู่ระดับมาตรฐานสากล และเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภายใน (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2557) โดยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์กรอย่างรอบด้านและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติทั้ง 7 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2559) ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 การนำองค์กร เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

ด้านที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

ด้านที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

ด้านที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ด้านที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร

ด้านที่ 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

ด้านที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการบริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นการพัฒนาระบบราชการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขประชาชน ดังนั้นระบบราชการจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงตนเองอย่างรอบด้านและต่อเนื่อง มีขีดสมรรถนะสูง มีวิสัยทัศน์และความรับผิดชอบต่อสังคมให้ความสำคัญกับประชาชน ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องวางแผนและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศ และทำงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามกรอบแนวคิดการพัฒนาและวงจรคุณภาพการบริการภาครัฐ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถขององค์กรในการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง และการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการในภาครัฐที่มีต่อประชาชน ทั้งในรูปแบบเดิมที่เป็นมาคือ คุณภาพบริการในสถานที่จริง และในรูปแบบใหม่คือ คุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ ที่เป็นทิศทางของการให้บริการในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาใช้เป็นแนวคิดในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่อไป

2.4 มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ หรือ ศพอส. มีบทบาทสำคัญในการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน ภายใต้แนวคิดให้ผู้สูงอายุอยู่ในชุมชน (Ageing in Place) และเน้นการมีส่วนร่วมของคนทุกช่วงวัยในชุมชน ทั้งกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนและพื้นที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ รวมไปถึงสมาชิกครอบครัวของผู้สูงอายุและผู้ดูแลผู้สูงอายุ และกลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ สมาชิกทุกช่วงวัยในชุมชน และสมาชิกในองค์กรต่าง ๆ โดยการเปิดโอกาสให้ชมรมผู้สูงอายุ เกษนอาสาสมัคร ชุมชน องค์กรภาคีเครือข่ายจากภาครัฐและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การหนุนเสริม เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีสถานที่ในการรวมกลุ่มจัดกิจกรรมและได้รับการบริการเพื่อการพัฒนาในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสุขภาพของผู้สูงอายุและสมาชิกในชุมชน รวมทั้งเพื่อเป็นศูนย์รวบรวมการถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุในชุมชน ศูนย์ส่งเสริมอาชีพและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของผู้สูงอายุในชุมชน ศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนศูนย์ข้อมูลผู้สูงอายุในชุมชนภายใต้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุใน 4 มิติ (เบญจทิพย์ สิงห์ธร และ พจนา พิชิตปรีชา, 2565, น. 333) ดังนี้

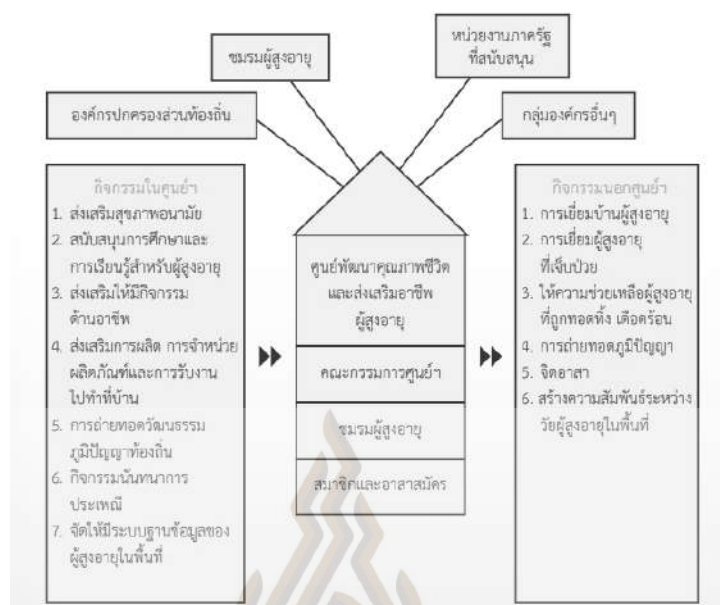
1) มิติด้านสุขภาพ มุ่งเน้นการส่งเสริมการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของผู้จัดการระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข (Care Manager) และผู้ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Caregiver)

2) มิติด้านเศรษฐกิจ มุ่งเน้นการส่งเสริมการสร้างรายได้และการมีงานทำที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการส่งเสริมการออมให้กับผู้สูงอายุ

3) มิติด้านสังคม มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพครอบครัว และอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพชมรมผู้สูงอายุ และการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุ

4) มิติด้านสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีนวัตกรรม มุ่งเน้นการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัยในการดำรงชีวิต และการพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

สำหรับกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เป็นการจัดกิจกรรมที่มีทั้งกิจกรรมภายในและกิจกรรมภายนอกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยในส่วนของกิจกรรมภายในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัย กิจกรรมสนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ กิจกรรมส่งเสริมอาชีพ กิจกรรมด้านสังคมและนันทนาการ กิจกรรมถ่ายทอดวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนการจัดให้มีระบบฐานข้อมูลของผู้สูงอายุในพื้นที่ การให้คำปรึกษาและการช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ การส่งเสริมศักยภาพการดำเนินของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุหรือศูนย์ประสานงานอาสาสมัคร และกิจกรรมที่ตอบสนองตามความต้องการอื่น ๆ ของผู้สูงอายุ เป็นต้น ส่วนกิจกรรมภายนอกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การเยี่ยมผู้สูงอายุที่เจ็บป่วย การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่เดือดร้อน อยู่ตามลำพัง ถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้ดูแลการให้ความช่วยเหลือ กิจกรรมอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนกิจกรรมทางศาสนาและประเพณี และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุในพื้นที่ โดยมีคณะกรรมการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ สมาชิกและอาสาสมัครเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 2.1



รูปที่ 2.1 การจัดกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ
ที่มา : กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2558, น. 3

นอกจากการจัดกิจกรรมและบริการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุแล้ว ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังมีการกิจในการจัดเก็บข้อมูลสำคัญเพื่อขับเคลื่อนการจัดกิจกรรมศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ สำหรับการใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนการกำหนดแนวทางขับเคลื่อนการจัดกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และการ บูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในระดับชุมชน ประกอบด้วย ข้อมูลด้านผู้สูงอายุในชุมชน ข้อมูลด้านอาชีพของผู้สูงอายุในชุมชน และข้อมูลด้านอาสาสมัครในชุมชน โดยการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอยู่บนหลักเกณฑ์ของมาตรฐานในการดำเนินงาน ประกอบด้วย มาตรฐาน 3 ด้าน 6 องค์ประกอบ และ 45 ตัวชี้วัด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2563, น. 10 - 28) ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านการจัดกิจกรรมและบริการ

ด้านการจัดกิจกรรมและบริการ หมายถึง การจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องด้านสุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิต ที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลิน สนุกสนาน ผ่อนคลาย ทั้งร่างกายและจิตใจซึ่งกิจกรรมประกอบไปด้วย การส่งเสริมสุขภาพกายและใจ การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่แท้จริง

องค์ประกอบสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

ตัวชี้วัด

- 1) มีบริการตรวจสุขภาพ เบื้องต้น ได้แก่ การคัดกรองโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคไขมันในเลือดสูง
- 2) มีกิจกรรมส่งเสริมการบริโภคอาหารตามหลักโภชนาการสำหรับผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาหารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีโรคเรื้อรัง
- 3) มีกิจกรรมออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ
- 4) มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมผ่อนคลายความเครียด
- 5) มีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัย สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ดูแล หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 6) มีกิจกรรมส่งเสริมการดูแลสุขภาพช่องปากสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพช่องปากแก่ผู้สูงอายุ
- 7) มีกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคเรื้อรังและการป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากโรคเรื้อรัง เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคข้อเข่าเสื่อม ฯลฯ
- 8) มีกิจกรรมให้ความรู้ด้านดูแลผู้สูงอายุ สมาชิกในครอบครัว อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 9) มีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียง
- 10) มีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการ

องค์ประกอบอาชีพและสังคม

ตัวชี้วัด

- 11) มีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพที่ก่อให้เกิดการเพิ่มรายได้หรือการลดรายจ่ายหรือการออม
- 12) มีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพหลากหลายโดยใช้วัสดุทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น
- 13) มีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพที่มีวิทยากรเป็นจิตอาสาหรือผู้สูงอายุภายในชุมชน
- 14) มีกิจกรรมงานเทศกาล ประเพณี วัฒนธรรม งานเฉลิมฉลอง งานทางศาสนาของชุมชน
- 15) มีกิจกรรมให้การศึกษาหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุ
- 16) มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้หรือภูมิปัญญาจากผู้สูงอายุในชุมชนให้แก่ชุมชนท้องถิ่นหรือสังคม
- 17) มีกิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเกิดความเพลิดเพลินสนุกสนานผ่อนคลายความตึงเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ
- 18) การจัดระบบฐานข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เช่น ข้อมูลผู้สูงอายุ ข้อมูลกลุ่มอาชีพและสังคม ข้อมูลอาสาสมัคร
- 19) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์สามารถใช้งานทางอินเทอร์เน็ตได้
- 20) มีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ กิจกรรมทางสังคมโดยการมีส่วนร่วม หรือสนับสนุนด้านต่าง ๆ จากภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือภาครัฐ

มาตรฐานที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ

ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ หมายถึง สภาพทางกายภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อันได้แก่ ตัวอาคารสถานที่ ขนาดพื้นที่ใช้สอย การจัดวางผังของห้องการเข้าถึง ตลอดจนสภาพะการใ้ใช้งาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความสว่าง ความชื้น การระบายอากาศความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ซึ่งส่งผลต่อการใ้ใช้งานอาคารทั้งในด้านบวกและด้านลบ

องค์ประกอบสภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

ตัวชี้วัด

21) มีสถานที่ตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ไกลจากชุมชนผู้สูงอายุ ไม่อยู่ในย่านที่มีเสียงอึกทึก หรือมีมลพิษ และมีเส้นทางที่สามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวก

22) มีพื้นที่เพียงพอสำหรับจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุภายนอกอาคารมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่นและสามารถใ้ใช้งานได้ทุกกลุ่มสถานภาพของผู้สูงอายุ ตลอดจนมีพื้นผิวของพื้นที่ใ้ใช้งานที่มีความปลอดภัย

องค์ประกอบอาคารสถานที่และพื้นที่ใช้สอย

ตัวชี้วัด

23) อาคารสถานที่ตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยมีป้ายชื่อ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุถาวร กำกับไว้ด้านหน้าอาคาร และภายในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีป้ายสัญลักษณ์และมีการใ้ใช้ที่เหมะสมบ่งบอกทิศทางการสัญจรภายในอย่างปลอดภัย

24) ตัวอาคารมีการเลือกใ้วัสดุครุภัณฑ์ ที่มีความมั่นคงแข็งแรง

25) มีการแบ่งพื้นที่ภายในที่เพียงพอกับการรวมกลุ่มและการใ้ใช้งานของสมาชิกใ้ได้อย่างเหมาะสมและมีพื้นที่สำหรับเก็บสิ่งของวัสดุและครุภัณฑ์ ที่เป็นสัดส่วนก่อให้เกิดความปลอดภัย

26) มีห้องน้ำภายในอาคารศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ หรือบริเวณโดยรอบอาคาร ที่อยู่ในมาตรฐานของผู้สูงอายุและผู้พิการ อย่างน้อย 1 ห้องต่อชั้นในระยะเวลาที่สามารถเข้าถึงได้

27) มีการจัดให้อุณหภูมิภายในอาคารที่เหมาะสมต่อการประกอบกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยจัดให้มีการระบายอากาศที่ดีจัดหาและติดตั้งพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศตามสมควรและมีแสงสว่างเพียงพอต่อการประกอบกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

28) ทางเข้าอาคาร ประตูภายในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ มีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นคนพิการ ตลอดจนมีความต่อเนื่องระหว่างอาคารและจัดให้มีทางลาด รวบรวมตามความเหมาะสม และสามารถใช้งานได้จริง

29) มีบริการแหล่งการเรียนรู้ และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น

30) มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ

มาตรฐานที่ 3 ด้านกลไกและบริหารจัดการ

ด้านกลไกและบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนโดยใช้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเป็นฐานและสถานที่รวมกลุ่มในการจัดกิจกรรมและบริการ ที่ครอบคลุมทุกวิถี จึงจำเป็นต้องประกอบด้วยกลไก และบริหารจัดการ

องค์ประกอบกลไก

ตัวชี้วัด

31) การจัดทำแผน มีแผนดำเนินการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ได้แก่ แผนดำเนินการสอดคล้องกับแผนด้านผู้สูงอายุของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือแผนชมรมผู้สูงอายุ หรือแผนที่จัดทำขึ้นพิเศษ

32) มีแผนผังโครงสร้างการบริหารที่แต่งตั้งโดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ คณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุติดแสดงอยู่ในที่ทำการของ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

33) มีหลักฐานการดำเนินการ การประชุม และการปฏิบัติงาน กิจกรรมของศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

องค์ประกอบการบริหารจัดการ

ตัวชี้วัด

34) ด้านบุคลากร มีข้อมูลบุคลากรศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) และข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่

35) ด้านบุคลากร มีผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดำเนินการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดูแลสถานที่ หรือจัดกิจกรรมและบริการประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

36) ด้านงบประมาณมีแผนงบประมาณศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ในการดำเนินงานปฏิบัติงานกิจกรรมและบริการ

37) ด้านงบประมาณ มีการขอรับสนับสนุน และรายได้จากแหล่งที่มาอื่น ๆ

38) ด้านหน่วยงานที่ร่วมดำเนินการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ มี การขับเคลื่อนโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชมรมผู้สูงอายุ (ที่จดทะเบียนเป็นองค์กรสาธารณะ ประโยชน์) และความร่วมมือของหน่วยงานในจังหวัดและพื้นที่

39) ด้านอาคารสถานที่ ที่ทำการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ มี แผนการใช้งานการก่อสร้าง การปรับปรุงอาคารและการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมสำหรับ ผู้สูงอายุและมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมอาคารอย่างต่อเนื่อง

40) ด้านอาคารสถานที่ มีแผนการจัดการ ค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคค่าใช้จ่ายบำรุงรักษา

41) ด้านกิจกรรมและบริการมีความถี่ของกิจกรรมภายในและกิจกรรมภายนอก อย่างน้อย สัปดาห์ละ 3 ครั้งตลอดปี

42) ด้านกิจกรรมและบริการ มีความหลากหลายของกิจกรรมภายในและกิจกรรมภายนอก อย่างน้อย 5 กิจกรรมไม่ซ้ำกันตลอดปีโดยมีการจัดทำสถิติการรับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ คิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของผู้สูงอายุในพื้นที่

43) ด้านกิจกรรมและบริการ มีความครอบคลุมของกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 3 กลุ่ม

44) ด้านกิจกรรมและบริการ มีความครอบคลุมของกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ สมาชิก ครอบครัวผู้สูงอายุและผู้ดูแล และสมาชิกทุกวัยในชุมชน

45) ด้านกิจกรรมและบริการ มีกิจกรรมเสริมในการขับเคลื่อนศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอย่างใดอย่างหนึ่งไม่น้อยกว่า 2 รายการ

จากการศึกษามาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเห็นถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ตามมาตรฐาน องค์ประกอบ และตัวชี้วัดในแต่ละด้านที่กำหนดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมาใช้เป็นแนวคิดหลักในการออกแบบการวิจัยและการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่อไป

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธิพงศ์ บุญผดุง (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในท้องถิ่น โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง (ระยะที่ 1) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิต

ผู้สูงอายุ 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการรวมกลุ่มทางสังคม และด้านสภาพอารมณ์ที่ดี และด้านสภาพร่างกายที่ดี ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต พบว่าด้านสภาพ อารมณ์ที่ดี มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ปัจจัยด้านความว่างเปล่า อ้างว้าง และปัจจัยด้านความสุขสบายใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์ใน ครอบครัว มิตรสหาย และเพื่อนบ้าน ด้านการรวมกลุ่มทางสังคมมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปัจจัย ด้านการอุทิศและการได้รับการยอมรับจากชุมชน ด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านการดำรงชีพ และปัจจัยด้านรายรับและรายจ่าย คุณภาพชีวิตด้านสภาพร่างกายที่ดี มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปัจจัยด้านการใส่ใจเรื่องสุขภาพ และปัจจัยด้านการบริโภคที่ดี และสุดท้ายด้านการตัดสินใจด้วยตนเอง มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นอิสระทางความคิด และปัจจัยการเลือกทำในสิ่งที่ต้องการ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยใช้ โรงเรียนเป็นฐานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งสามารถนำไป ทดลองใช้ และศึกษาผลการใช้กับผู้สูงอายุในท้องถิ่นในงานวิจัยระยะที่ 2 ต่อไป

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในท้องถิ่นโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในทุก ๆ ด้าน โดยการส่งเสริมและสร้าง การยอมรับในสังคม และการได้รับการยกย่องเชิดชู ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุในมิติคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ต่อไป

ลลิตา หาญโสดา (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงกลวง อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตตามมาตรฐานที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในการให้บริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และ 3) เสนอแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุภายใต้ภารกิจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วงกลวง อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้สูงอายุมีความต้องการในการให้บริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านรายได้ ด้านสุขภาพและการ

รักษาพยาบาล ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง และด้านนันทนาการ ส่วนระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน และด้านที่พักอาศัย

2) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้สูงอายุ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ การอาศัยอยู่ร่วมกันภายในบ้าน การอุปการะเลี้ยงดูผู้อื่น การมีผู้อุปการะเลี้ยงดู โรคประจำตัว ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการให้บริการด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) แนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ได้แก่ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน ภาาีเครือข่ายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการระดมความคิดเห็น โดยให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมตั้งแต่ระดับนโยบาย การวางแผน และระดับบริหาร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดโครงการส่งเสริมอาชีพ และควรสำรวจ ความต้องการของผู้สูงอายุหรือครัวเรือนที่มีผู้สูงอายุในการอบรมฝึกอาชีพ ควรจัดอบรมให้ความรู้ ในการดูแลผู้สูงอายุโดยบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีรถฉุกเฉิน ในการช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ส่งเสริมให้มีกิจกรรมจิตอาสาในการดูแลผู้สูงอายุที่อาศัยโดยลำพัง จัดตั้งโรงเรียนและศูนย์สำหรับผู้สูงอายุ ตลอดจนปรับปรุงสภาพที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความลำบาก โดยบูรณาการร่วมกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงกลวงกับกรมกิจการผู้สูงอายุ

สรุปได้ว่า ความต้องการและแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประกอบด้วยหลายปัจจัย ผู้สูงอายุมีความต้องการที่แตกต่างกันไปตามปัจเจกบุคคล และบริบทพื้นที่ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุต่อไป

อรรถพงษ์ ชขศักดิ์ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ 2) ศึกษาความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุ และ 3) ศึกษาแนวทางการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาคุณภาพชีวิต 3 ด้าน คือด้านร่างกาย มีอาการปวดเมื่อย มีน้ีรยะ รวมทั้งมีโรคประจำตัว ด้านจิตใจ คือ คิดถึง ห่วง กังวลเกี่ยวกับลูกหลาน และรู้สึกเหงา ด้านสังคม จะมีสังคมที่แคบลง นอกจากนี้ผู้สูงอายุบางคนยังมีปัญหาด้านเศรษฐกิจ คือ รายได้ไม่เพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อม คือที่อยู่อาศัยไม่เหมาะสม

สรุปได้ว่า แนวทางการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ เพื่อรับรู้ถึงปัญหาและสาเหตุของคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อการส่งเสริมและจัดสรรการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการที่จำเป็นในการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุต่อไป

วนิชยา ประไพภักดิ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาแนวทางการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลางดง ตำบลกลางดง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความต้องการในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลางดง ตำบลกลางดง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการในการดำเนินงานกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลางดง ตำบลกลางดง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ทั้งหมด 6 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก 2) การเปรียบเทียบระดับความต้องการในการดำเนินงานกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลางดง ตำบลกลางดง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลมีระดับความต้องการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 3) แนวทางการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลางดง ตำบลกลางดง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ด้านที่จำเป็นเร่งด่วนที่สุด คือ ด้านอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ โดยศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลางดง ตำบลกลางดง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร มีกิจกรรมการมอบรางวัลให้กับอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุดีเด่นประจำปีเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ รวมถึงจัดกิจกรรมมอบรางวัลเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

สรุปได้ว่า แนวทางการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ การสร้างการรับรู้ถึงระดับความต้องการของผู้สูงอายุ ในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความแตกต่างไปตามบริบทพื้นที่ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับระดับของความความต้องการของผู้สูงอายุ โดยจำแนกความต้องการออกเป็นระดับต่าง ๆ เพื่อให้สามารถพิจารณาคำความต้องการได้อย่างชัดเจนต่อไป

ปิยากร หวังมหาพร และคณะ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการ

ดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุใน 4 จังหวัดของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดระนอง และจังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่าการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุใช้มาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทยใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดกิจกรรมและบริการ พบว่า ยังมีปัญหาโดยยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบและการจัดกิจกรรมยังไม่ครอบคลุม 2) ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ สภาพทางกายภาพ สถานที่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุไม่เพียงพอแก่การจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ และ 3) ด้านกลไกและการบริหารจัดการมีปัญหาอยู่บ้างเพราะผู้สูงอายุเองยังดำเนินการด้วยตนเองไม่ได้ยังต้องให้ส่วนราชการ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้สนับสนุนช่วยเหลือหลักในหลาย ๆ เรื่อง สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านการเมือง และปัจจัยด้านการสื่อสาร

สรุปได้ว่า การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาของการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อันประกอบด้วย ปัญหาด้านกิจกรรมและบริการ ปัญหาด้านสถานที่ และปัญหาด้านกลไกการบริหารจัดการ และยังทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านการเมือง และปัจจัยด้านการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุต่อไป

เบญญทิพย์ สิงห์ธร และ พจนา พิชิตปรีชา (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในตำบลทุ่งปี อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการขับเคลื่อนศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งปีในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งปี ตามมาตรฐานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ

ผู้สูงอายุ ภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาการขับเคลื่อนศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งปี ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณมีทั้งสิ้น 5 แนวทาง ประกอบด้วย 1) แนวทางการจัดสวัสดิการร่วมกันระหว่างภาคส่วนท้องถิ่นกับท้องที่ 2) แนวทางการจัดสวัสดิการร่วมกันระหว่างภาคส่วนท้องถิ่น ท้องที่ หน่วยงานส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค และชุมชน 3) แนวทางการจัดสวัสดิการร่วมกันระหว่างภาคส่วนท้องถิ่น หน่วยงานส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาคและชุมชน 4) แนวทางการจัดสวัสดิการร่วมกันระหว่างภาคส่วนท้องถิ่น และชุมชน และ 5) แนวทางการจัดสวัสดิการร่วมกันระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค และชุมชน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) มี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ความเข้มแข็งของผู้นำและความเข้มแข็งของเครือข่าย

สรุปได้ว่า การดำเนินงานการพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ มักประสบปัญหาในด้านทรัพยากรในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณ ด้านบุคคล ด้านความยั่งยืน จึงส่งผลให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ผู้สูงอายุในพื้นที่นั้น ๆ ได้รับความกระทบในการเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงมีพึงได้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับสภาพการปัจจุบันของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ในด้านปัญหาที่เกิดขึ้นจริง แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุต่อไป

จรัส พูลแก้ว และยุทธชัย ฮารีบิน (2566) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต 2) ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยคุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้ 5 กลยุทธ์ ได้แก่ การบริการ

ความสัมพันธ์กับลูกค้า การบริหารประสิทธิภาพของลูกค้า การพัฒนาเทคโนโลยี การปรับปรุงมาตรฐานบริการ และการสร้างนวัตกรรมบริการและผลิตภัณฑ์

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในมิติต่าง ๆ รวมถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่อไป

นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในภาพรวมพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตรควรมีชุดยูนิฟอร์มหรือกำหนดชุดฟอร์มในแต่ละวันให้เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมือนกัน หรือสัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงการเป็นผู้ให้บริการของหน่วยงาน เช่น ป้ายชื่อคล้องคอ จะทำให้ภาพลักษณ์ดูมีความพร้อมที่จะให้บริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ควรมีการจัดตั้งศูนย์การให้คำปรึกษาแบบครบวงจร 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ควรสร้างความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่พนักงาน ซึ่งควรมีความสามารถในการสื่อสารที่ดี 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ควรสร้างความรู้

ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐานเดียวกัน 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ ควรสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาให้ผู้ให้บริการรวมทั้งรับผิดชอบต่อกำพูดที่ให้ไว้กับนักวิจัย เป็นต้น

สรุปได้ว่า การวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการให้บริการ ได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และทราบถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในมิติต่าง ๆ รวมถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่อไป

สมคิด ดวงจักร และชัชวาล แอ่มหล้า (2566) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ (4.44) ด้านการเอาใจใส่ (4.43) ด้านการตอบสนอง (4.42) ด้านความน่าเชื่อถือ (4.30) ด้านสิ่งสัมผัสได้ (4.21) ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ คือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับสารสนเทศให้ครอบคลุม ด้านความน่าเชื่อถือคือการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรท้องถิ่นให้เป็นองค์กรบริการ ด้านการตอบสนองควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ด้านความมั่นใจควรพัฒนาทักษะบุคลากรให้พร้อมบริการตลอดเวลา และด้านความเอาใจใส่ควรให้เอกชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการบริการ

สรุปได้ว่า การวิจัยแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงระดับของคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับ

สารสนเทศให้ครอบคลุม การปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรท้องถิ่นให้เป็นองค์กรบริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาทักษะบุคลากรให้พร้อมบริการตลอดเวลา และควรให้เอกชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการบริการ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในมิติต่าง ๆ รวมถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่อไป

Camarinha-Matos & Afsarmanesh (2001) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างชุมชนเสมือนจริงเพื่อสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุ (Virtual Communities and Elderly Support) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินโครงการ TeleCARE ของ European IST ผลการวิจัยพบว่า โครงการ TeleCARE เป็นโครงการที่มีเป้าหมายเพื่อออกแบบและพัฒนาชุมชนเสมือนจริงที่เน้นการสนับสนุนการช่วยเหลือผู้สูงอายุ ทั้งการดูแลผู้สูงอายุทางไกล และการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุทางไกลผ่านระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ (Video Teleconference) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ร่วมกับการบูรณาการด้านข้อมูลผู้สูงอายุแบบรวมศูนย์ และการทำงานของผู้ช่วยดูแลสังคมผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุ และครอบครัวของผู้สูงอายุ ซึ่งมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ โดยที่ไม่ต้องเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสุขภาพทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกในการเดินทาง หรือมีข้อจำกัดทางด้านร่างกาย

สรุปได้ว่า การวิจัยเกี่ยวกับการสร้างชุมชนเสมือนจริงเพื่อสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุผ่านการศึกษาการดำเนินโครงการ TeleCARE ของ European IST ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงแนวทางสำหรับการดูแลผู้สูงอายุในอนาคต โดยการนำระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ (Video Teleconference) มาใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยจะได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเป็นข้อคำถามสำหรับแบบสอบถามคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ต่อไป

Camarinha-Matos & Afsarmanesh (2002) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนเสมือนจริงสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ (Virtual Community Infrastructure for Elderly Care) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทัศน์ในการพัฒนาองค์กรเสมือนจริงที่บูรณาการร่วมกับการทำงานของผู้ช่วยดูแลสังคม ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุ และครอบครัวของผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบขึ้นเป็น “ชุมชนเสมือนจริง” เพื่อเป็นแนวทาง

สำหรับการดูแลผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า การออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนเสมือนจริงสำหรับการดูแลผู้สูงอายุเป็นความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการรองรับการขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกในการสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุร่วมกับการทำงานของผู้ช่วยดูแลสังคม ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุ และครอบครัวของผู้สูงอายุ เช่น ระบบหลายเอเจนต์ (Multi-agent Systems) การจัดการข้อมูลแบบรวมศูนย์ (Federated Information Management) การสื่อสารที่ปลอดภัย (Safe Communications) อินเทอร์เน็ตแบบไฮเปอร์มีเดีย (Hypermedia Interfaces) เทคโนโลยีอัจฉริยะของเครื่องใช้ในบ้าน ตลอดจนสภาพแวดล้อมเสมือนจริงในชุมชนและสถานที่ทำงาน ผ่านแพลตฟอร์มเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่

สรุปได้ว่า การวิจัยแนวทางการออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนเสมือนจริงสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงแนวทางสำหรับการดูแลผู้สูงอายุในอนาคตที่อาศัยประโยชน์จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดการดูแลผู้สูงอายุร่วมกับการทำงานของผู้ช่วยดูแลสังคม ผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุ และครอบครัวของผู้สูงอายุ ในลักษณะชุมชนเสมือนจริง ซึ่งผู้วิจัยจะได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเป็นข้อคำถามสำหรับแบบสอบถามคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ต่อไป

Zato, Rodriguez, Tapia, Corchado & Bajo (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์กรเสมือนจริงเพื่อการติดตามดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการในบ้านพักคนชรา (Virtual Organizations of Agents for Monitoring Elderly and Disabled People in Geriatric Residences) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการใช้แพลตฟอร์ม PANGEA ภายใต้ระบบองค์กรเสมือนจริง Virtual Organizations of Agents (VO) ในการปรับปรุงการให้บริการดูแลสุขภาพและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่อยู่ในความดูแลในบ้านพักคนชรา PANGEA ผลการวิจัยพบว่า แพลตฟอร์ม PANGEA เป็นแพลตฟอร์มที่ออกแบบมาเพื่อสนับสนุนกิจกรรมของผู้ให้การดูแลผู้สูงอายุและผู้ที่อยู่ในความดูแลในบ้านพักคนชรา และเพื่อรับประกันว่าผู้สูงอายุและผู้ที่อยู่ในความดูแลในบ้านพักคนชราจะได้รับการดูแลที่เหมาะสม โดยการนำระบบเครือข่ายเซ็นเซอร์ไร้สาย (Wireless Sensor Networks) และระบบระบุตำแหน่งแบบเรียลไทม์ (Real-Time Locating System) มาใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานของบ้านพักคนชรา PANGEA ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการดูแลสุขภาพและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่อยู่ในความดูแลในบ้านพักคนชรามีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีระบบการติดตามและฐานข้อมูลที่เป็นของผู้สูงอายุและผู้ที่อยู่ในความดูแลในบ้านพักคนชรา

สรุปได้ว่า การวิจัยเกี่ยวกับองค์กรเสมือนจริงเพื่อการติดตามดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการในบ้านพักคนชรา ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงแนวทางการนำระบบเครือข่ายเซ็นเซอร์ไร้สาย (Wireless Sensor Networks) และระบบระบุตำแหน่งแบบเรียลไทม์ (Real-Time Locating System) มาใช้ในการให้บริการและติดตามดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเป็นข้อกำหนดสำหรับแบบสอบถามคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ต่อไป

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ การดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ การพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะหน่วยงานในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ตลอดจนแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสร้างชุมชนเสมือนจริงมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงบริบทการดำเนินงานด้านการจัดบริการสาธารณะเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค ความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ และปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันในแต่ละกรณีศึกษา ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการจัดบริการสาธารณะเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำข้อค้นพบจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นมาใช้เป็นแนวคิดหลักในการออกแบบการวิจัย และการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่อไป

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยการศึกษาการดำเนินงานตามมาตรฐานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ร่วมกับการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เป็นอยู่กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นคุณภาพการบริการทั้งในสถานที่และคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ ผู้วิจัยได้นำตัวแบบและ

วิธีการประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1990) ซึ่งครอบคลุมมิติการวัดคุณภาพการบริการที่สำคัญ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในส่วนของคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งคุณภาพการบริการในสถานที่และคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1 และนำไปสู่การศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อที่จะทำการศึกษาและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป ดังแสดงในภาพที่ 2.2

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ข้อมูลที่เป็นทางการเกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ รวมทั้งการศึกษาเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ การดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และการพัฒนาคุณภาพบริการ อันนำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ ดังรายละเอียดที่ผู้วิจัยจะได้นำเสนอในบทต่อไป



รูปที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัยสังเคราะห์จากแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman,

Zeithaml & Berry (1990) และ Lovelock (1996)

ที่มา : ผู้วิจัย, 2566

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ในบทที่แล้ว เป็นการนำเสนอวรรณกรรมและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนั้นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัย ในบทนี้จึงเป็นการนำเสนอการออกแบบวิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยหัวข้อ รูปแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลการวิจัย ดังจะได้นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ โดยทำการศึกษาค้นคว้าการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิทยาในการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix-Method Research) ระหว่างวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยดำเนินการวิจัยด้วยเครื่องมือเชิงปริมาณก่อนเพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ แล้วจึงดำเนินการวิจัยด้วยเครื่องมือเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุเชิงลึกของผลลัพธ์ที่วิเคราะห์ได้จากเครื่องมือเชิงปริมาณต่อไปเพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษา แบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาการดำเนินงานตามมาตรฐานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) ทั้ง ปฐมภูมิ ทฤษฎี คำรา เอกสาร งานวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

ระยะที่ 2 ศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกเป็นรายด้าน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) รวมถึงการศึกษาปัญหาอุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และจัดลำดับความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ด้วยเทคนิค Modified Priority Needs Index : PNI^{Modified}

ระยะที่ 3 เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ โดยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 66,665 คน ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 11 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 11 แห่ง รวมจำนวนศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งสิ้น 26 ศูนย์ (กรมการปกครอง, 2566)

3.2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรผู้สูงอายุทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 26 ศูนย์ โดยใช้สูตรคำนวณของ Krejcie & Morgan (1970) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

สูตรคำนวณของ Krejcie & Morgan

$$n = \frac{X^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + X^2 p (1 - p)} \quad (3-1)$$

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากร
X	แทน	ค่าไคสแควร์ที่ Degree of freedom (df) เท่ากับ 1 ระดับความเชื่อมั่น 95% (เท่ากับ 3.841)
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)
p	แทน	สัดส่วนของประชากร

เมื่อแทนค่าตัวแปรในสมการ โดยประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 66,665 คน ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยใช้เกณฑ์จำนวนของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้ง 26 ศูนย์แล้ว ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละแห่งละ 14.65 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นแต่ละแห่งละ 15 คน โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุติดต่อกันทุกเดือนอย่างต่อเนื่องเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม และผ่านการใช้งานระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมาเป็นเวลาไม่เกิน 6 เดือน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 390 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด
สุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

ที่	ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.)	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ศพอส.เทศบาลตำบลวัดประดู่	2,679	15
2	ศพอส.เทศบาลตำบลขุนทะเล	2,303	15
3	ศพอส.ตำบลตะกุกเหนือ	1,285	15
4	ศพอส.ตำบลท่าชนะ	1,063	15
5	ศพอส.เทศบาลตำบลเวียงสระ	1,914	15
6	ศพอส.ตำบลเขาหัวควาย	773	15
7	ศพอส.ตำบลต้นขวน	1,449	15
8	ศพอส.เทศบาลตำบลย่านดินแดง	394	15
9	ศพอส.ตำบลตะเคียนทอง	1,470	15
10	ศพอส.เทศบาลตำบลบ้านนา	630	15
11	ศพอส.ตำบลป่าแฉะ	1,166	15
12	ศพอส.เทศบาลนครเกาะสมุย	10,127	15
13	ศพอส.ตำบลย่านยาว	885	15
14	ศพอส.เทศบาลตำบลเกาะพะงัน	1,046	15
15	ศพอส.เทศบาลตำบลพุนพิน	1,119	15
16	ศพอส.เทศบาลเมืองคอนสัก	1,930	15
17	ศพอส.ตำบลพ่วงพรมคร	1,668	15
18	ศพอส.เทศบาลตำบลท่าฉาง	2,193	15
19	ศพอส.เทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์	2,065	15
20	ศพอส.ตำบลเสวียด	1,010	15
21	ศพอส.เทศบาลเมืองท่าข้าม	3,647	15
22	ศพอส.เทศบาลตำบลท่าขนอน	384	15
23	ศพอส.เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	22,195	15
24	ศพอส.ตำบลบางเคียน	566	15
25	ศพอส.เทศบาลตำบลท่าชนะ	792	15
26	ศพอส.ตำบลท่าอุแท	1,912	15
รวม		66,665	390

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีข้อมูลครบถ้วน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลไปจนกว่าข้อมูลจะมีความอิ่มตัว (Saturation of Data) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่น้อยกว่า 24 คน โดยแบ่งประเภทของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 2 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 2 แห่ง เพื่อเป็นตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยมีรายละเอียดผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
เทศบาลนคร	
1.เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	1.นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี 2.ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
2.เทศบาลนครเกาะสมุย	1.นายกเทศมนตรีนครเกาะสมุย 2.ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครเกาะสมุย 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครเกาะสมุย

ตารางที่ 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ต่อ)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
เทศบาลเมือง	
3.เทศบาลเมืองท่าข้าม	1.นายกเทศมนตรีเมืองท่าข้าม 2.ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองท่าข้าม 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองท่าข้าม
4.เทศบาลเมืองคอนสัก	1.นายกเทศมนตรีเมืองคอนสัก 2.ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองคอนสัก 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองคอนสัก
เทศบาลตำบล	
5.เทศบาลตำบลบ้านนา	1.นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนา 2.ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านนา 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านนา
6.เทศบาลตำบลท่าฉาง	1.นายกเทศมนตรีตำบลท่าฉาง 2.ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าฉาง 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าฉาง
องค์การบริหารส่วนตำบล	
7.องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย	1.นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย 2.ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลเขาหัวควาย

ตารางที่ 3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ต่อ)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
	3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองท่าข้าม
8.องค์การบริหารส่วนตำบลบางเดือน	1.นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดือน 2.ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลบางเดือน 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลบางเดือน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจำนวน 26 ศูนย์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ลักษณะของครอบครัวที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ การประกอบอาชีพ รายได้ แหล่งที่มาของรายได้ความเพียงพอของรายได้ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และการเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกในชมรม สมาคม องค์กร หรือหน่วยงานอื่นนอกจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน 22 ข้อคำถาม ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) พร้อมคำถามปลายเปิดในแต่ละด้านเพื่อทราบถึงสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Type) ซึ่งแบ่งช่วงการวัดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) คือ

- 5 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน 22 ข้อคำถาม พร้อมคำถามปลายเปิดในแต่ละด้านเพื่อทราบถึงสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งช่วงการวัดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับส่วนที่ 2

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 4

3.3.2 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และแบบสัมภาษณ์สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1) ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร งานวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ แล้วนำมาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ตามกรอบแนวคิดการวิจัย และสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อให้ข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงแก้ไข

2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย (1) ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคการวิจัยและการพัฒนานโยบายสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ อาจารย์ ดร. อมร หวังอัครงกูร รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี และอาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ นายณัฐวุฒิ ตุงคนากร หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ตำบลท่าเสา อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร และประธานชมรมพัฒนาชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี และ (3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ นางสาวเยาวลักษณ์ ศักดา นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว ตำบลหนองบัว อำเภอรัญญา จังหวัดตรัง เพื่อตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย (Index of Item-objective Congruence : IOC) จำแนกดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยออกเป็นรายข้อ โดยกำหนดเป็นคะแนน +1 หรือ 0 หรือ -1 ตามสูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Rovinelli & Hambleton, 1977 p.116) ดังนี้

สูตร IOC

$$\frac{\sum R}{N}$$

(3-2)

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกคน

กำหนดเกณฑ์พิจารณารายการประเมิน

- +1 หมายถึง แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3) ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ปรากฏว่า มีค่าตั้งแต่ 0.66 - 1.00 ทุกข้อ ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้มีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงข้อคำถามให้มีความ

เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง ก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าข้อคำถามสามารถสื่อความหมายได้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของผู้วิจัย ตลอดจนมีความง่าย และมีความเหมาะสมในการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1978, p.161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.892

5) ผู้วิจัยปรับปรุงแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดลองใช้ให้มีความสมบูรณ์ และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 26 ศูนย์

6) ในส่วนของแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ภายหลังจากที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญรายเดียวกับที่ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำประเด็นข้อคำถามไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งนี้ ในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 26 ศูนย์ ในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมากำหนดเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม และเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1) ผู้วิจัยดำเนินการขอออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยจากมหาวิทยาลัยรังสิต ถึงผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุทั้ง 26 ศูนย์ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการอธิบายแบบสอบถามการวิจัย และนำส่งด้วยตนเองทุกหน่วยงาน พร้อมกับนัดหมายระยะเวลาการส่งกลับคืนเมื่อกลุ่มตัวอย่างดำเนินการตอบข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว โดยดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณระหว่างเดือนมกราคม 2567 ถึงเดือนมีนาคม 2567

2) ผู้วิจัยลงพื้นที่ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัย พร้อมติดตามและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ให้ความอนุเคราะห์ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยจำนวน 390 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ก่อนนำมาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

3.4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

1) ผู้วิจัยดำเนินการขอออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยจากมหาวิทยาลัยรังสิต ถึงผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 2 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 2 แห่ง เพื่อขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลการวิจัย โดยแนบประเด็นการสัมภาษณ์ส่งไปพร้อมกับหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ทราบประเด็นการสัมภาษณ์ล่วงหน้า

2) ผู้วิจัยลงพื้นที่ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุทั้ง 8 แห่ง ตามกำหนดวันเวลานัดหมาย โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกระหว่างเดือนมีนาคม 2567 ถึงเดือนเมษายน 2567

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัส และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้นนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคาดหวังตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำมาหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการรวบรวมวิเคราะห์ และจัดกลุ่มข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามแต่ละด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่

พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981, p.82) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด

จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์จัดลำดับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยเทคนิค Modified Priority Needs Index : PNI_{Modified} และในกรณีที่ค่า PNI_{Modified} เท่ากัน จะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบ (สุวิมล ว่องวานิช, 2548) คำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

สูตร PNI_{Modified}

$$\frac{I - D}{D} \quad (3-3)$$

I	แทน	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์
D	แทน	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่

$$\text{สูตร PNI} = (I - D) \times I \quad (3-4)$$

I	แทน	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์
D	แทน	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned} \quad (3-5)$$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3) การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์ กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคาดหวัง ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำมาหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดกลุ่มข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามแต่ละด้าน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความ

คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981, p.82) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ และที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด

จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์จัดลำดับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ด้วยเทคนิค Modified Priority Needs Index : PNI_{Modified} และในกรณีที่ค่า PNI_{Modified} เท่ากัน จะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบ (สุวิมล ว่องวานิช, 2548) กำหนดโดยใช้สูตร ดังนี้

สูตร PNI_{Modified}

$$\frac{I - D}{D} \quad (3-6)$$

I แทน คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์
D แทน คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่

$$\text{สูตร PNI} = (I - D) \times I \quad (3-7)$$

I แทน คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์

D แทน คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned} \quad (3-8)$$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00	หมายถึง	ความต้องการที่จำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4) การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยรวบรวม วิเคราะห์ และจัดกลุ่มข้อคิดเห็น

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูล (Typological Analysis) ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูล

สำคัญ ประกอบกับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม แล้วนำมาวิเคราะห์ประกอบกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แบบสร้างข้อสรุป โดยทำการวิเคราะห์ใน 4 ประเด็น คือ ประเด็นแรก เป็นการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการ ประเด็นที่สอง เป็นการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการ ประเด็นที่สาม เป็นการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และประเด็นสุดท้าย เป็นการวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

3.6 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลการวิจัย โดยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยจากมหาวิทยาลัยรังสิตพร้อมโครงการวิจัยเข้านำเสนอต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเมื่อได้รับอนุญาตแล้วผู้วิจัยได้เข้าพบกับกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทราบ พร้อมทั้งชี้แจงถึงสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากผู้เข้าร่วมการวิจัยจะถือเป็นความลับ และจะไม่มีการระบุชื่อ-สกุล หรือข้อมูลที่สามารถสื่อถึงตัวตนของผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยผลการวิจัยจะถูกนำเสนอในภาพรวม และจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น และข้อมูลการวิจัยทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 1 ปี หลังจากที่ได้ผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว

บทที่ 4

การวิเคราะห์ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ สาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลอดจนเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ อาศัยวิธีวิทยาในการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix-Method Research) โดยพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยขึ้นตามตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้สูงอายุ และอาศัยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัยเรียงลำดับในแต่ละประเด็น ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุทั้ง 26 ศูนย์ จำนวน 390

คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ลักษณะของครอบครัวที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ การประกอบอาชีพ รายได้ แหล่งที่มาของรายได้ ความเพียงพอของรายได้ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และการเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกในชมรม สมาคม องค์การ หรือหน่วยงานอื่นนอกจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1 – 4.11

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ชาย	144	36.9
หญิง	246	63.1
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
60 - 69 ปี	303	77.7
70 - 79 ปี	87	22.3
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 - 69 ปี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 และมีอายุระหว่าง 70 - 79 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	24	6.2
ประถมศึกษา	123	31.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	6.2

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	87	22.3
ปวส. / อนุปริญญา	6	1.5
ปริญญาตรี	120	30.8
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษาจนมากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นต่ำกว่าประถมศึกษาเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และน้อยที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
โสด	6	1.5
สมรส	357	91.5
หม้าย	21	5.4
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	6	1.5
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 91.5 รองลงมา มีสถานภาพหม้าย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และน้อยที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด จำนวน 6 คน ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่กับคู่สมรส จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะของครอบครัวที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่

ลักษณะของครอบครัวที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
อาศัยอยู่ตามลำพัง	6	1.5
อาศัยอยู่กับบุตรหลาน	33	8.5
อาศัยอยู่กับสามี / ภรรยา	96	24.6
อาศัยอยู่กับสามี / ภรรยา และบุตร	249	63.8
อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง	6	1.5
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับสามีหรือภรรยา และบุตร จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาอาศัยอยู่กับสามีหรือภรรยา จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 อาศัยอยู่กับบุตรหลาน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ตามลำพัง ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	21	5.4
ข้าราชการบำนาญ	63	16.2
เกษตรกรรวม	129	33.1
ธุรกิจส่วนตัว	102	26.2
รับจ้างทั่วไป	75	19.2
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 เป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และน้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	48	12.3
5,001 – 10,000 บาท	105	26.9
10,001 – 15,000 บาท	114	29.2
15,001 – 20,000 บาท	66	16.9
สูงกว่า 20,000 บาท	57	14.6
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และน้อยที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแหล่งที่มาของรายได้

แหล่งที่มาของรายได้	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ครอบครัว	ตอบ 90	23.1
	ไม่ตอบ 300	76.9
การประกอบอาชีพ	ตอบ 323	82.8
	ไม่ตอบ 67	17.2
เงินฝาก / การลงทุน	ตอบ 39	10.0
	ไม่ตอบ 351	90.0
เงินบำนาญ	ตอบ 63	16.2
	ไม่ตอบ 327	83.8
เงินสวัสดิการภาครัฐ	ตอบ 321	82.3
	ไม่ตอบ 69	17.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้จากการประกอบอาชีพมากที่สุด จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาคือ มีรายได้จากเงินสวัสดิการภาครัฐ อาทิ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 มีรายได้จากครอบครัว จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 มีรายได้จากเงินบำนาญ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และน้อยที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้จากเงินฝากหรือการลงทุน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความเพียงพอของรายได้

ความเพียงพอของรายได้	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
ไม่พอใช้จ่าย แต่ไม่มีหนี้สิน	96	24.6
ไม่พอใช้จ่ายและมีหนี้สิน	81	20.8
มีเพียงพอสำหรับใช้จ่าย แต่ไม่เหลือสำหรับเก็บออม	117	30.0
มีเพียงพอสำหรับใช้จ่าย และมีเหลือสำหรับเก็บออม	96	24.6
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เพียงพอสำหรับใช้จ่ายแต่ไม่เหลือสำหรับเก็บออม จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่พอใช้จ่ายแต่ไม่มีหนี้สิน ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เพียงพอสำหรับใช้จ่ายและมีเหลือสำหรับเก็บออม จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และน้อยที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ไม่พอใช้จ่ายและมีหนี้สิน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
รับบริการด้านสุขภาพอนามัย	ตอบ 286	73.3
	ไม่ตอบ 104	26.7

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ต่อ)

วัตถุประสงค์ ในการเข้ารับบริการ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
รับบริการด้านการศึกษาและ การเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ	ตอบ 130 ไม่ตอบ 260	33.3 66.7
รับบริการด้านกิจกรรมส่งเสริม อาชีพและการมีงานทำ	ตอบ 286 ไม่ตอบ 104	73.3 26.7
ร่วมกิจกรรมด้านการถ่ายทอด วัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น	ตอบ 130 ไม่ตอบ 260	33.3 66.7
ร่วมกิจกรรมนันทนาการ สำหรับผู้สูงอายุ	ตอบ 338 ไม่ตอบ 52	86.7 13.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเพื่อร่วมกิจกรรมนันทนาการมากที่สุด จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมาคือ มีวัตถุประสงค์การเข้ารับบริการด้านสุขภาพอนามัย ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการเพื่อรับบริการด้านกิจกรรมส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และน้อยที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรับบริการด้านการศึกษาและการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการเพื่อร่วมกิจกรรมด้านการถ่ายทอดวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกในชมรม สมาคม องค์กร หรือหน่วยงานอื่นนอกจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

การเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกในชมรม สมาคม องค์กร หรือหน่วยงานอื่น	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เข้าร่วม	270	69.2
ไม่ได้เข้าร่วม	120	30.8
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกในชมรม สมาคม องค์กร หรือหน่วยงานอื่นนอกจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อาทิ ชมรมผู้สูงอายุ สมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ กลุ่มสตรีตำบล กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกในชมรม สมาคม องค์กร หรือหน่วยงานอื่นนอกจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 ตามลำดับ

4.1.2 ระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการ กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคาดหวังตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ร่วมกับการวิเคราะห์จัดลำดับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดลำดับความต้องการที่จำเป็น (Priority Needs Index) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.12 – 4.17

ตารางที่ 4.12 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.32	0.83	ปานกลาง	0.46	2
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.86	0.28	มากที่สุด		

ตารางที่ 4.12 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.36	0.74	ปานกลาง	0.42	4
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.78	0.38	มากที่สุด		
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.34	0.79	ปานกลาง	0.45	3
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.85	0.28	มากที่สุด		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.65	0.82	มาก	0.34	5
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.89	0.24	มากที่สุด		
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	2.94	0.95	ปานกลาง	0.66	1
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.87	0.29	มากที่สุด		
ค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการทุกด้าน					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.34	0.74	ปานกลาง	0.46	
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.87	0.22	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.82) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.74) ถัดมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.79) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ใน

ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.95)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.78 – 4.89) สูงที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.24) รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.29) ถัดมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.28) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.28) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.38)

สำหรับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.66$ รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ อันดับที่ 3 เป็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45$ ส่วนอันดับที่ 4 เป็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.42$ และอันดับสุดท้าย คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.34$

ตารางที่ 4.13 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
1	ที่ตั้งของ ศพอส. อยู่ไม่ไกลจากชุมชนและมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ										
	คุณภาพการบริการที่	15	60	135	165	15	3.27	0.90	ปาน		
	เป็นอยู่	3.8	15.4	34.6	42.3	3.8			กลาง	0.47	
	คุณภาพการบริการที่	0	0	0	75	315	4.81	0.40	มาก	(7.41)	3
	พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	19.2	80.8			ที่สุด		
2	พื้นที่ของ ศพอส. มีเพียงพอและเหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ										
	คุณภาพการบริการที่	15	48	138	162	27	3.35	0.92	ปาน		
	เป็นอยู่	3.8	12.3	35.4	41.5	6.9			กลาง		
	คุณภาพการบริการที่	0	0	0	45	345	4.88	0.32	มาก	0.46	4
	พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	11.5	88.5			ที่สุด		
3	บริเวณของ ศพอส. มีป้ายชื่อและป้ายบอกทางที่เห็นได้อย่างชัดเจน										
	คุณภาพการบริการที่	18	24	153	171	24	3.41	0.88	ปาน		
	เป็นอยู่	4.6	6.2	39.2	43.8	6.2			กลาง		
	คุณภาพการบริการที่	0	0	3	42	345	4.88	0.35	มาก	0.43	5
	พึงประสงค์	0.0	0.0	0.8	10.8	88.5			ที่สุด		
4	ตัวอาคารของ ศพอส. มีประตูและทางลาดสำหรับรถเข็น รวมถึงราวจับบันไดที่ใช้งานได้จริง มีแสงสว่างและมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศที่เพียงพอและเหมาะสม										
	คุณภาพการบริการที่	12	48	156	159	15	3.30	0.85	ปาน		
	เป็นอยู่	3.1	12.3	40.0	40.8	3.8			กลาง	0.47	
	คุณภาพการบริการที่	0	0	0	57	333	4.85	0.35	มาก	(7.52)	2
	พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	14.6	85.4			ที่สุด		

ตารางที่ 4.13 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) (ต่อ)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	PNI	ลำดับ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด					
5	บริเวณของ ศพอส. มีห้องน้ำ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	12	63	132	168	15	3.28	0.89	ปาน กลาง	0.48	1
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	0	51	339	4.87	0.34	มาก ที่สุด		
		0.0	0.0	0.0	13.1	86.9					
ภาพรวมคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ											
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่						3.32	0.83	ปาน กลาง	0.46	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์						4.86	0.28	มาก ที่สุด		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.27 - 3.41) สูงที่สุดคือ บริเวณของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีป้ายชื่อและป้ายบอกทางที่เห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.88) รองลงมาคือ พื้นที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเพียงพอและเหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.92) ถัดมาคือ ตัวอาคารของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีประตูและทางลาดสำหรับรถเข็น รวมถึงราวจับบันไดที่ใช้งานได้จริง มีแสงสว่าง และมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.85) และบริเวณของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีห้องน้ำ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ที่ตั้งของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ

ผู้สูงอายุอยู่ไม่ไกลจากชุมชนและมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.90)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 – 4.88) สูงที่สุดคือ พื้นที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเพียงพอและเหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.32) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับบริเวณของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีป้ายชื่อและป้ายบอกทางที่เห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.35) รองลงมาคือ บริเวณของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีห้องน้ำ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.34) ถัดมาคือ ตัวอาคารของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีประตูและทางลาดสำหรับรถเข็น รวมถึงราวจับบันไดที่ใช้งานได้จริง มีแสงสว่าง และมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.35) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ที่ตั้งของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอยู่ไม่ไกลจากชุมชนและมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.40)

สำหรับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า อาคารสถานที่และบริเวณโดยรอบของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่เป็นอยู่ในปัจจุบันขาดการปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการใช้ประโยชน์ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงขาดระบบสาธารณูปโภค อุปกรณ์ ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ทำให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหลายแห่งต้องใช้อาคารสำนักงานหรือสถานที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้นสังกัดเป็นสถานที่ในการจัดกิจกรรมทดแทน ซึ่งทำให้เกิดความไม่สะดวกในการทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีห้องน้ำ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.48$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ตัวอาคารของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีประตูและทางลาดสำหรับรถเข็น รวมถึงราวจับบันไดที่ใช้งานได้จริง มีแสงสว่าง และมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศที่เพียงพอและเหมาะสม มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47$, $PNI = 7.52$ อันดับที่ 3 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีสถานที่ตั้งอยู่ไม่ไกลจากชุมชนและมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47$, $PNI = 7.41$ ส่วนอันดับที่ 4 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีพื้นที่เพียงพอและเหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ และอันดับสุดท้าย คือความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีป้ายชื่อและป้ายบอกทางที่เห็นได้อย่างชัดเจน มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.43$

ตารางที่ 4.14 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)

ที่	ระดับคุณภาพการบริการ					$\bar{X}$	S.D.	แปล	PNI	ลำดับ
ประเด็น	(ความถี่ : ร้อยละ)							ผล		
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
1 ศพอส. มีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแฟ้มข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว										
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	9	39	180	147	15	3.31	0.79	ปานกลาง	0.47	1
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	2.3	10.0	46.2	37.7	3.8			กลาง		
	0	0	0	54	336	4.86	0.35	มากที่สุด		
	0.0	0.0	0.0	13.8	86.2					

ตารางที่ 4.14 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) (ต่อ)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	PNI	ลำดับ	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด						
2	สพอส. มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้											
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3	51	159	165	12	3.34	0.77	ปานกลาง	0.46 (7.58)	2	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	0	42	348	4.89	0.31	มากที่สุด			
3	สพอส. มีหน่วยงานที่ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ											
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3	48	156	162	21	3.38	0.80	ปานกลาง	0.45	4	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	0	39	351	4.90	0.30	มากที่สุด			
4	สพอส. มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา											
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3	54	132	177	24	3.42	0.83	ปานกลาง	0.43	5	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	0	48	342	4.88	0.33	มากที่สุด			
5	สพอส. มีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายครอบคลุมทั้งกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ สมาชิกครอบครัวผู้สูงอายุและผู้ดูแล และสมาชิกในชุมชน โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง											
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	60	156	153	21	3.35	0.80	ปานกลาง	0.46 (7.53)	3	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	0	42	348	4.89	0.31	มากที่สุด			
ภาพรวมคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ												
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่						3.36	0.74	ปานกลาง	0.42		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์						4.78	0.38	มากที่สุด			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.31 - 3.42) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.83) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีหน่วยงานที่ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.80) ถัดมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายครอบคลุมทั้งกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ สมาชิกครอบครัวผู้สูงอายุและผู้ดูแล และสมาชิกในชุมชน โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.80) และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแฟ้มข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์พร้อมให้บริการให้ผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.79)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.86 - 4.90) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีหน่วยงานที่ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.30) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.31) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายครอบคลุมทั้งกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ สมาชิกครอบครัวผู้สูงอายุและผู้ดูแลและสมาชิกในชุมชน โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.31) ถัดมาคือศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุและ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแฟ้มข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.35$)

สำหรับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการจัดระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลผู้สูงอายุ ข้อมูลกลุ่มอาชีพและสังคม ข้อมูลบุคลากรศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ข้อมูลอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดทำข้อมูลประกอบการดำเนินงาน หรือข้อมูลที่มีอยู่มีความคลาดเคลื่อนไม่เป็นปัจจุบัน

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.42$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแฟ้มข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์ที่พร้อมให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$, $PNI = 7.58$ อันดับที่ 3 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายครอบคลุมทั้งกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ สมาชิกครอบครัวผู้สูงอายุและผู้ดูแล และสมาชิกในชุมชน โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$, $PNI = 7.53$ ส่วนอันดับที่ 4 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีหน่วยงานที่ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45$ และอันดับสุดท้าย คือความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.43$

ตารางที่ 4.15 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ที่	ระดับคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปล	PNI	ลำดับ
ประเด็น	(ความถี่ : ร้อยละ)			ผล		
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1 สพอส. มีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพกายสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ						
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	51	153	162	24	3.41 0.79 ปานกลาง
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.0	13.1	39.2	41.5	6.2	0.43 5
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	0	0	54	336	4.86 0.35 มากที่สุด
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	13.8	86.2	0.43 5
2 สพอส. มีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ						
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3	54	174	138	21	3.31 0.80 ปานกลาง
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.8	13.8	44.6	35.4	5.4	0.45 4
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	0	0	75	315	4.81 0.40 มากที่สุด
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	19.2	80.8	(7.22) 4
3 สพอส. มีกิจกรรมและบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ						
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3	51	162	153	21	3.35 0.80 ปานกลาง
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.8	13.1	41.5	39.2	5.4	0.45 3
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	0	0	60	330	4.85 0.36 มากที่สุด
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	15.4	84.6	(7.28) 3
4 สพอส. มีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ						
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	9	51	159	153	18	3.31 0.84 ปานกลาง
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	2.3	13.1	40.8	39.2	4.6	0.47 1
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	0	0	54	336	4.86 0.35 มากที่สุด
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	13.8	86.2	(7.53) 1

ตารางที่ 4.15 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (ต่อ)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
1	สพอส. มีกิจกรรมและบริการด้านการดำรงสัคมสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	9	54	156	150	21	3.31	0.86	ปานกลาง	0.47	2
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	2.3	13.8	40.0	38.5	5.4				(7.47)	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	0	57	333	4.85	0.35	มากที่สุด		
	ภาพรวมคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่						3.34	0.79	ปานกลาง	0.45	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์						4.85	0.28	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.31 - 3.41) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพกายสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.80) ถัดมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการดำรงสัคมสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.86) ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและ

เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.84) และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 -4.86) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพกายสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.35) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.35) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) ถัดมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการด้านสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.35) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.40)

สำหรับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และการจัดกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่มักจัดขึ้นตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับนโยบายจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ทำให้กิจกรรมที่จัดขึ้นไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ และขาดความต่อเนื่องในการจัดกรรม

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47$, $PNI = 7.53$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการด้านสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47$, $PNI = 7.47$ อันดับที่ 3 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45$, $PNI = 7.28$ ส่วนอันดับที่ 4 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45$, $PNI = 7.22$ และอันดับสุดท้าย คือความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพกายสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.43$

ตารางที่ 4.16 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	PNI	ลำดับ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด					
1	เจ้าหน้าที่ของ ศพอส. มีความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษา การตอบคำถาม และการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	6	36	126	174	48	3.57	0.88	มาก		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	1.5	9.2	32.3	44.6	12.3				0.37	1
		0	0	0	48	342	4.88	0.33	มากที่สุด		
		0.0	0.0	0.0	12.3	87.7					

ตารางที่ 4.16 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) (ต่อ)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
2	เจ้าหน้าที่ของ ศพอส. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้สูงอายุเสมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	9	24	96	210	51	3.69	0.86	มาก		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	2.3	6.2	24.6	53.8	13.1				0.32	4
		0	0	0	45	345	4.88	0.32	มากที่สุด		
3	เจ้าหน้าที่ของ ศพอส. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	6	24	105	207	48	3.68	0.82	มาก		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	1.5	6.2	26.9	53.1	12.3				0.33	3
		0	0	0	39	351	4.90	0.30	มากที่สุด		
4	ความมั่นใจและความไว้วางใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	9	30	93	207	51	3.67	0.88	มาก		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	2.3	7.7	23.8	53.1	13.1				0.34	2
		0	0	0	39	351	4.90	0.30	มากที่สุด		
		0.0	0.0	0.0	10.0	90.0					
ภาพรวมคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ											
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่						3.65	0.82	มาก		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์						4.89	0.24	มากที่สุด	0.34	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้

ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.57 - 3.69) สูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้สูงอายุเสมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.86) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.82) ถัดมาคือ ความมั่นใจและความไว้วางใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษา การตอบคำถาม และการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.88)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.88 - 4.90) สูงที่สุดคือ ความมั่นใจและความไว้วางใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.30) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับเจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.90$, S.D. = 0.30) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษา การตอบคำถาม และการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.33) และเจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้สูงอายุเสมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.32) ตามลำดับ

สำหรับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการที่ดีแก่ผู้สูงอายุ หากแต่การดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ

ผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่เป็นภาระงานที่เพิ่มเติมเข้ามาจากความรับผิดชอบในงานประจำ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดกิจกรรมหรือขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้อย่างเต็มที่ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหลายแห่งยังขาดความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษาการตอบคำถาม และการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.34$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษาการตอบคำถาม และการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.37$ รองลงมาคือ ความต้องการในการสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.34$ อันดับที่ 3 เป็นความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.33$ และอันดับสุดท้าย คือความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้สูงอายุเสมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.32$

ตารางที่ 4.17 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ที่	ระดับคุณภาพการบริการ					$\bar{X}$	S.D.	แปล	PNI	ลำดับ
	(ความถี่ : ร้อยละ)							ผล		
ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					

ตารางที่ 4.17 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) (ต่อ)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	PNI	ลำดับ	
		(ความถี่ : ร้อยละ)										
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด						
1	สพอส. มีบริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นรายบุคคล											
	คุณภาพการบริการที่	9	120	126	111	24	3.05	0.96	ปาน	0.60	3	
	เป็นอยู่	2.3	30.8	32.3	28.5	6.2			กลาง			
	คุณภาพการบริการที่	0	0	0	45	345	4.88	0.32	มาก			
	พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	11.5	88.5			ที่สุด			
2	สพอส. มีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล											
	คุณภาพการบริการที่	24	123	120	108	15	2.92	0.99	ปาน	0.67	2	
	เป็นอยู่	6.2	31.5	30.8	27.7	3.8			กลาง			
	คุณภาพการบริการที่	0	0	0	51	339	4.87	0.34	มาก			
	พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	13.1	86.9			ที่สุด			
3	สพอส. มีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ รวมถึงการเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล											
	คุณภาพการบริการที่	33	129	108	108	12	2.84	1.02	ปาน	0.71	1	
	เป็นอยู่	8.5	33.1	27.7	27.7	3.1			กลาง			
	คุณภาพการบริการที่	0	0	0	57	333	4.85	0.35	มาก			
	พึงประสงค์	0.0	0.0	0.0	14.6	85.4			ที่สุด			
ภาพรวมคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ												
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่						2.94	0.95	ปาน	0.66		
									กลาง			
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์						4.87	0.29	มาก			
									ที่สุด			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.84 – 3.05) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีบริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.96) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ รวมถึงการเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 1.02)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 – 4.88) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีบริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.32) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.34) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ รวมถึงการเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.35)

ถ้าหากสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า การจัดกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่เป็นการจัดกิจกรรมพื้นฐานด้านการส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้สูงอายุที่จะสามารถเข้าร่วมกิจกรรมตามที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจัดขึ้นได้ จึงต้องเป็นผู้สูงอายุที่มีความพร้อมทั้งในด้านร่างกาย การเดินทาง รวมถึงความพร้อมด้านเวลา ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุที่ขาดความพร้อมดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่ติดบ้านหรือติดเตียง ไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.66$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ รวมถึงการเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.71$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.67$ และอันดับสุดท้ายคือความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีบริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นรายบุคคล มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.60$

4.1.3 ระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคาดหวังตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ร่วมกับการวิเคราะห์จัดลำดับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดลำดับความต้องการที่จำเป็น (Priority Needs Index) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.18 – 4.23

ตารางที่ 4.18 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	2.60	0.75	ปานกลาง	0.83	2
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.77	0.38	มากที่สุด		
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	2.62	0.74	ปานกลาง	0.82	3
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.78	0.38	มากที่สุด		
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	2.73	0.76	ปานกลาง	0.76	4
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.80	0.37	มากที่สุด		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	2.97	0.96	ปานกลาง	0.63	5
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.84	0.36	มากที่สุด		
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	2.48	0.67	น้อย	0.94	1
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.82	0.35	มากที่สุด		
ค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ทุกด้าน					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	2.69	0.72	ปานกลาง	0.78	
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.80	0.34	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.96) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 0.76) ถัดมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 0.74) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.67)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.77 – 4.84) สูงที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.35) ถัดมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.37) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.38)

สำหรับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.78$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.94$ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.83$ อันดับที่ 3 เป็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.82$ ส่วนอันดับที่ 4 เป็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.76$ และอันดับสุดท้าย คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.63$

ตารางที่ 4.19 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
1	ศพอส. มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	33	170	165	21	0	2.45	0.73	น้อย		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	8.5	43.6	42.3	5.4	0.0				0.93	1
		0	0	6	98	285	4.72	0.48	มากที่สุด		
2	ระบบออนไลน์ของ ศพอส. สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	42	117	159	72	0	2.67	0.90	ปานกลาง		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	10.8	30.0	40.8	18.5	0.0				0.80	4
		0	0	3	72	315	4.80	0.42	มากที่สุด		
3	ระบบออนไลน์ของ ศพอส. สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดรูปแบบมีความเหมาะสมสำหรับการใช้งานของผู้สูงอายุ มีความสวยงาม และน่าสนใจ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	45	102	195	48	0	2.63	0.84	ปานกลาง		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	11.5	26.2	50.0	12.3	0.0				0.82	3
		0	0	9	66	315	4.78	0.46	มากที่สุด		
4	ระบบออนไลน์ของ ศพอส. มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	33	111	189	57	0	2.69	0.82	ปานกลาง		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	8.5	28.5	48.5	14.6	0.0				0.78	5
		0	0	9	63	318	4.79	0.46	มากที่สุด		

ตารางที่ 4.19 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) (ต่อ)

ที่		ระดับคุณภาพการบริการ					$\bar{X}$	S.D.	แปล	PNI	ลำดับ
	ประเด็น	(ความถี่ : ร้อยละ)							ผล		
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
5	สพอส. มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	36	141	174	39	0	2.55	0.80	ปานกลาง	0.87	2
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	6	78	306	4.77	0.46	มากที่สุด		
		0.0	0.0	1.5	20.0	78.5					
ภาพรวมคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ											
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่						2.60	0.75	ปานกลาง	0.83	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์						4.77	0.38	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่สูงที่สุด คือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการสื่อสารแบบสองทางทั้งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.82) มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ($\bar{X} = 2.67$, S.D. = 0.90) มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ถัดมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดรูปแบบมีความเหมาะสมสำหรับการใช้งานของผู้สูงอายุ มีความสวยงาม และน่าสนใจ ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 0.84) มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา

สนับสนุนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 2.55$, S.D. = 0.80) มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 0.73) มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับน้อย

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.72 – 4.80) สูงที่สุดคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการสื่อสารแบบสองทางทั้งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.46) ถัดมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดรูปแบบมีความเหมาะสมสำหรับการใช้งานของผู้สูงอายุ มีความสวยงาม และน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.46) และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.48)

ถ้าหากสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ โดยในปัจจุบันมีเพียงการใช้โปรแกรมไลน์ (LINE) ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของเจ้าหน้าที่และสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ซึ่งหากในอนาคตศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น ก็จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวกมากขึ้น

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.83$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.93$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.87$ อันดับที่ 3 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการในระบบออนไลน์ผ่านช่องทางหรือแพลตฟอร์มที่สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการจัดรูปแบบมีความเหมาะสมสำหรับการใช้งานของผู้สูงอายุ มีความสวยงาม และน่าสนใจ ส่วนอันดับที่ 4 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการในระบบออนไลน์ผ่านช่องทางหรือแพลตฟอร์มที่สามารถเข้าใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.80$ และอันดับสุดท้าย คือความต้องการให้ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการสื่อสารแบบสองทางทั้งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.78$

ตารางที่ 4.20 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)

ที่		ระดับคุณภาพการบริการ					$\bar{X}$	S.D.	แปล	PNI	ลำดับ
	ประเด็น	(ความถี่ : ร้อยละ)							ผล		
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
1	ข้อมูลภายในระบบออนไลน์ของ ศพอส. มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และครบถ้วนสมบูรณ์										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	33	111	192	54	0	2.68	0.82	ปานกลาง	0.78	5
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	6	81	303	4.76	0.46	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.62$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.55 – 2.68) สูงที่สุดคือ ข้อมูลภายในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และครบถ้วนสมบูรณ์ ($\bar{X}=2.68$, S.D. = 0.82) รองลงมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีหน่วยงานที่ร่วมดำเนินการพัฒนาและดูแลระบบ และมีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบตลอดเวลา ($\bar{X}=2.63$, S.D. = 0.79) ถัดมาคือ ข้อมูลภายในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและอัปเดตให้มีความเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X}=2.62$, S.D. = 0.80) และระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดให้ผู้รับบริการสามารถตั้งค่าหรือจัดการความเป็นส่วนตัวได้ด้วยตนเอง ($\bar{X}=2.62$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีระบบการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล (Data Breach) และระบบการป้องกันสแปม (Spam) ที่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=2.55$, S.D. = 0.78)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.73 – 4.85) สูงที่สุดคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีระบบการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล (Data Breach) และระบบการป้องกันสแปม (Spam) ที่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.85$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีหน่วยงานที่ร่วมดำเนินการพัฒนาและดูแลระบบ และมีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบตลอดเวลา ($\bar{X}=4.79$, S.D. = 0.46) ถัดมาคือ ข้อมูลภายในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และครบถ้วนสมบูรณ์ ($\bar{X}=4.76$, S.D. = 0.46) และระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดให้ผู้รับบริการสามารถตั้งค่าหรือจัดการความเป็นส่วนตัวได้ด้วยตนเอง ($\bar{X}=2.75$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ

ข้อมูลภายในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและอัปเดตให้มีความเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.51)

สำหรับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า สืบเนื่องจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ โดยในปัจจุบันมีเพียงการใช้งานโปรแกรมไลน์ (LINE) เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของเจ้าหน้าที่และสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ซึ่งพบปัญหาว่า ผู้สูงอายุบางรายมีการเข้าถึงข้อความสแปม (Spam) ลิงค์โฆษณา ป๊อปอัพ (Pop-up) หรือมัลแวร์ (Malware) ที่ไม่พึงประสงค์ และมีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูล (Data Breach) ดังนั้น การพัฒนาแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจึงควรมีการวางระบบป้องกันที่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการให้บริการในระบบออนไลน์

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.82$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีระบบการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล (Data Breach) และระบบการป้องกันสแปม (Spam) ที่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการให้บริการในระบบออนไลน์ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.90$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีหน่วยงานที่ร่วมดำเนินการพัฒนาและดูแลระบบ และมีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบตลอดเวลา $PNI_{Modified} = 0.82$ อันดับที่ 3 เป็นความต้องการให้ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดให้ผู้รับบริการสามารถตั้งค่าหรือจัดการความเป็นส่วนตัวได้ด้วยตนเอง $PNI_{Modified} = 0.81$, $PNI = 10.12$ ส่วนอันดับที่ 4 เป็นความต้องการให้ข้อมูลภายในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและอัปเดตให้มีความเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่เสมอ $PNI_{Modified} = 0.81$, $PNI = 9.98$ และอันดับสุดท้าย คือความต้องการให้ข้อมูลภายในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และครบถ้วนสมบูรณ์ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.78$

ตารางที่ 4.21 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
1	ระบบออนไลน์ของ ศพอส. สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	30	123	177	60	0	2.68	0.82	ปานกลาง	0.78	3
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	7.7	31.5	45.4	15.4	0.0					
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	0	6	78	306	4.77	0.46	มากที่สุด		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.0	0.0	1.5	20.0	78.5					
2	ระบบออนไลน์ของ ศพอส. มีความพร้อมรองรับการเข้าใช้งานตลอดเวลา										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	27	138	168	57	0	2.65	0.81	ปานกลาง	0.81	1
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	6.9	35.4	43.1	14.6	0.0					
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	0	6	69	315	4.79	0.44	มากที่สุด		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.0	0.0	1.5	17.7	80.8					
3	ระบบออนไลน์ของ ศพอส. มีการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	21	132	156	75	6	2.78	0.87	ปานกลาง	0.73	4
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	5.4	33.8	40.0	19.2	1.5					
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	0	15	48	327	4.80	0.49	มากที่สุด		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.0	0.0	3.8	12.3	83.8					
4	ระบบออนไลน์ของ ศพอส. มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ทั้งในด้านสุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิต และด้านอาชีพและสังคม										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	27	132	180	48	3	2.66	0.81	ปานกลาง	0.80	2
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	6.9	33.8	46.2	12.3	0.8					
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	0	0	6	66	318	4.80	0.44	มากที่สุด		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0.0	0.0	1.5	16.9	81.5					

ตารางที่ 4.21 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (ต่อ)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
5	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของ ศพอส. สามารถให้บริการตอบคำถาม แนะนำการใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีการตอบสนองจากผู้ดูแลระบบตลอดเวลา										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	21	126	147	78	18	2.86	0.95	ปานกลาง		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	5.4	32.3	37.7	20.0	4.6				0.70	5
	คุณภาพการบริการที่	0	0	6	45	339	4.85	0.40	มากที่สุด		
	ภาพรวมคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่						2.73	0.76	ปานกลาง		
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์						4.80	0.37	มากที่สุด	0.76	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.65 – 2.86) สูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถให้บริการตอบคำถาม แนะนำการใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีการตอบสนองจากผู้ดูแลระบบตลอดเวลา ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.95) รองลงมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 2.78$, S.D. = 0.87) ถัดมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 0.82) และระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริม

อาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ทั้งในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต และด้านอาชีพและสังคม ($\bar{X} = 2.66$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความพร้อมรองรับการเข้าใช้งานตลอดเวลา ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.81)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.77 – 4.85) สูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถให้บริการตอบคำถาม แนะนำการใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีการตอบสนองจากผู้ดูแลระบบตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.49) ถัดมาคือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ทั้งในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต และด้านอาชีพและสังคม ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.44) และระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความพร้อมรองรับการเข้าใช้งานตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.44) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.46)

สำหรับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า การให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการตอบสนองที่รวดเร็ว การตอบสนองการบริการผ่านระบบออนไลน์ขึ้นอยู่กับความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเป็นหลัก ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่ล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงนอกเวลาทำการของราชการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบออนไลน์จึงมีลักษณะเป็นการแจ้งประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมในทางเดียวมากกว่าการให้บริการที่สอดคล้องตามปัญหาหรือความต้องการของผู้สูงอายุ

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.76$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความต้องการให้ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความพร้อมรองรับการเข้าใช้งานตลอดเวลา เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.81$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ทั้งในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต และด้านอาชีพและสังคม มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.80$ อันดับที่ 3 เป็นความต้องการให้ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.78$ ส่วนอันดับที่ 4 เป็นความต้องการให้ระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.73$ และอันดับสุดท้าย คือความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ที่สามารถให้บริการตอบคำถาม แนะนำการใช้บริการ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีการตอบสนองจากผู้ดูแลระบบตลอดเวลา มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.70$

ตารางที่ 4.22 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ที่	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	PNI	ลำดับ
ประเด็น	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด					
1 เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของ ศพอส. มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา สามารถติดต่อผู้ดูแลระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว										
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	24	111	147	90	18	2.92	0.97	ปานกลาง	0.66	1
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	6	51	333	4.84	0.41	มากที่สุด		

ตารางที่ 4.22 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	PNI	ลำดับ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด					
2	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของ ศพอส. มีทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหา หรือประสานงานตามความต้องการของผู้สูงอายุ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	27	99	147	99	18	2.95	0.99	ปานกลาง	0.65	2
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	6	42	342	4.86	0.39	มากที่สุด		
		0.0	0.0	1.5	10.8	87.7					
3	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของ ศพอส. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้รับบริการเสมือนหนึ่งให้บริการในสถานที่ตั้ง										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	27	84	144	111	24	3.05	1.01	ปานกลาง	0.59	4
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	6	48	336	4.85	0.40	มากที่สุด		
		0.0	0.0	1.5	12.3	86.2					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของ ศพอส. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	33	84	162	90	21	2.95	1.00	ปานกลาง	0.63	3
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	12	54	324	4.80	0.47	มากที่สุด		
		0.0	0.0	3.1	13.8	83.1					
ภาพรวมคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ											
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่						2.97	0.96	ปานกลาง	0.63	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์						4.84	0.36	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.92 – 3.05) สูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้รับบริการเสมือนหนึ่งให้บริการในสถานที่ตั้ง ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 1.01) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = 1.00) ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหา หรือประสานงานตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = 0.99) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา สามารถติดต่อผู้ดูแลระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.47)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.80 – 4.86) สูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหา หรือประสานงานตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.86$, S.D. = 0.39) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้รับบริการเสมือนหนึ่งให้บริการในสถานที่ตั้ง ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.40) ถัดมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา สามารถติดต่อผู้ดูแลระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.97)

สำหรับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า การให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการตอบสนองที่รวดเร็ว การตอบสนองการบริการผ่านระบบออนไลน์ขึ้นอยู่กับความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเป็นหลัก ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่ล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงนอกเวลาทำการของราชการ

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.63$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ที่พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา และสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.66$ รองลงมาคือ ความต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถตอบคำถาม แก้ไขปัญหา หรือประสานงานตามความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.65$ อันดับที่ 3 เป็นความต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.63$ และอันดับสุดท้าย คือความต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้รับบริการเสมือนหนึ่งให้บริการในสถานที่ตั้ง มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.59$

ตารางที่ 4.23 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ที่	ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการ (ความถี่ : ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปล ผล	PNI	ลำดับ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด					
1	สพอส. มีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการถึงสถานที่ตั้ง										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	36	153	168	33	0	2.51	0.78	ปานกลาง	0.93	2
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	3	54	333	4.85	0.38	มากที่สุด		
		0.0	0.0	0.8	13.8	85.4					
2	สพอส. มีระบบการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุแบบออนไลน์ (E - Learning) ที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	120	180	72	18	0	1.97	0.82	น้อย	1.42	1
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	9	72	309	4.77	0.47	มากที่สุด		
		0.0	0.0	2.3	18.5	79.2					
3	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของ สพอส. มีความกระตือรือร้น ใส่ใจต่อความต้องการของผู้สูงอายุ										
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	27	99	144	96	24	2.98	1.01	ปานกลาง	0.62	3
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	0	0	6	54	330	4.83	0.41	มากที่สุด		
		0.0	0.0	1.5	13.8	84.6					
ภาพรวมคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ											
	คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่						2.48	0.67	น้อย	0.94	
	คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์						4.82	0.35	มากที่สุด		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้านการรู้จัก

และเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่สูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความกระตือรือร้น ใส่ใจต่อความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.01) มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการถึงสถานที่ตั้ง ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 0.78) มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีระบบการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุแบบออนไลน์ (E - Learning) ที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 1.97$, S.D. = 0.82) มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับน้อย

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.77 – 4.85) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการถึงสถานที่ตั้ง ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.38) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความกระตือรือร้น ใส่ใจต่อความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.41) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีระบบการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุแบบออนไลน์ (E - Learning) ที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.47)

สำหรับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า ปัจจุบันผู้สูงอายุมีความสามารถในการเข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจึงควรมีรูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากเรื่องการดูแลสุขภาพหรือกิจกรรมนันทนาการ โดยควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการให้บริการผู้สูงอายุ เช่น การให้ความรู้และการฝึกอาชีพผ่านแพลตฟอร์มในระบบออนไลน์

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.94$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีระบบการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุแบบออนไลน์ (E - Learning) ที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นอันดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 1.42$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการถึงสถานที่ตั้ง มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.93$ และอันดับสุดท้าย คือความต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความกระตือรือร้น ใส่ใจต่อความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.62$

โดยสรุป คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.74) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.82) และด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, S.D. = 0.95) ส่วนคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.22) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.24) และด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.38) สำหรับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ โดยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากที่สุด มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.66$ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการน้อยที่สุด มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.34$

ส่วนคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.72) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.96) และด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.67) ส่วนคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.34) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = 0.36) และด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.38) สำหรับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.78$ โดยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากที่สุด มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.94$ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการน้อยที่สุด มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.63$

ในส่วนถัดไปจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ปัญหาอุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ รวมถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดในหัวข้อ 4.2

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ปัญหา

อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ รวมถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มี คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง คือ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และเทศบาล นครเกาะสมุย เทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง คือ เทศบาลเมืองท่าข้าม และเทศบาลเมืองดอนสัก เทศบาลตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ เทศบาลตำบลบ้านนา และเทศบาลตำบลท่าฉาง และองค์การบริหาร ส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 2 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย และองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเดือน รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 24 คน เพื่อเป็นตัวแทนองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

4.2.1 คุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการ (Tangibility)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า การบริการในสถานที่ ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นไปตามมาตรฐานการ การดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ ซึ่งให้ความสำคัญกับสภาพทางกายภาพของศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ทั้งอาคารสถานที่และบริเวณโดยรอบศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ขนาดพื้นที่ใช้สอย การจัดวางแผนผังของพื้นที่ให้บริการ การเข้าถึง การใช้งาน และสถานะที่เอื้ออำนวยต่อการรับบริการของผู้สูงอายุ กล่าวคือ สถานที่ตั้งของศูนย์ พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุต้องอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ไกลจากย่านชุมชนที่อยู่อาศัย

ต้องไม่อยู่ในย่านที่มีเสียงอึกทึก หรือมีมลพิษ และต้องมีเส้นทางที่สามารถเดินทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก บริเวณโดยรอบอาคารที่ทำการต้องมีพื้นที่เพียงพอสำหรับจัดกิจกรรมภายนอกอาคาร รวมถึงต้องมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่นและมีพื้นผิวของพื้นที่ใช้งานที่มีความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ นอกจากนี้บริเวณด้านหน้าอาคารที่ทำการต้องมีการติดตั้งป้ายชื่อที่มีลักษณะถาวรกำกับไว้อย่างชัดเจน ภายในอาคารต้องมีป้ายแผนผังโครงสร้างการบริหารงานและป้ายสัญลักษณ์ที่มีการใช้สีที่เหมาะสมเพื่อบ่งบอกทิศทางการสัญจรภายในอย่างปลอดภัย ตัวอาคารต้องมีการเลือกใช้วัสดุ วัสดุภัณฑ์ที่มีความมั่นคงแข็งแรง มีการแบ่งพื้นที่ภายในที่เพียงพอกับการรวมกลุ่มและการใช้งานของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม สามารถใช้งานได้ทุกกลุ่มสถานภาพของผู้สูงอายุ และมีพื้นที่สำหรับเก็บสิ่งของวัสดุและครุภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วน ประตูทางเข้าอาคารต้องมีความกว้างเพียงพอสำหรับรถเข็นสำหรับผู้สูงอายุ ต้องมีทางลาดและราวจับตามความเหมาะสมที่สามารถใช้งานได้จริง มีการปรับอุณหภูมิภายในอาคารที่เหมาะสม มีการระบายอากาศที่ดี มีการติดตั้งพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศ และมีแสงสว่างเพียงพอ มีห้องน้ำภายในอาคารหรือบริเวณโดยรอบอาคารอย่างน้อย 1 ห้องต่อชั้นใน ระยะที่สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงมีระบบสาธารณูปโภค ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มีบริการแหล่งการเรียนรู้ และมีการรักษาความปลอดภัยของอาคาร ตลอดจนบริเวณโดยรอบ

ในส่วนของการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุนั้น พบว่าในปัจจุบันกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและกำกับติดตามการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคและในระดับพื้นที่ ยังไม่มีการกำหนดรูปแบบและมาตรฐานการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในระบบออนไลน์ อย่างไรก็ตาม จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัยและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในแต่ละแห่งได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และโดยเฉพาะแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

4.2.1.1 ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพคือการขาดพื้นที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหลายแห่งมีพื้นที่จำกัด ขาดการปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหลายแห่งยังต้องอาศัยสถานที่ของหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่ตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ ทำให้สถานที่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรม และไม่เอื้อต่อความพร้อมทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ เช่น ขาดทางลาดสำหรับรถเข็น ขาดราวจับบันได ขาดลิฟท์โดยสาร ขาดห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ อีกทั้งยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น ที่นั่งพักผ่อน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์สำหรับการดำเนินกิจกรรม และอุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับการออกกำลังกาย ซึ่งแม้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจะมีความพร้อมในการหนุนเสริมขับเคลื่อนการดำเนินงาน แต่ก็ไม่สามารถที่จะรับมอบกรรมสิทธิ์ในการบริหารจัดการมาเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มีมีการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจากกรมกิจการผู้สูงอายุมาเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...สถานที่ในการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุมีจำกัดมาก เพราะลำพัง อบต.เองพื้นที่ในการทำงานก็ไม่ค่อยจะพออยู่แล้ว หลายครั้งที่กิจกรรมของ ศพอส.ชนกับงานหรือการประชุมของ อบต.ก็ต้องเลื่อนกิจกรรมของ ศพอส.ไป เพราะสถานที่ไม่เพียงพอ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

“...อาคาร ศพอส. ที่ได้งบประมาณมาตอนนี้พังหมดแล้ว ฝนตกน้ำรั่วซึมฝ้าเพดานทะลุจนเห็นหลังคาถ้าไม่มีใครดูแล อบต.เขาก็ทำอะไรมากไม่ได้ เพราะเขาไม่มีอำนาจ ทุกวันนี้ก็ต้องมาใช้พื้นที่ของ อบต. ทำกิจกรรมกัน ซึ่งไม่สะดวกเลยเพราะต้องเดินขึ้นชั้น 2 ผู้สูงอายุบางคน

เขาก็อั้นไม่ไหว...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อปัญหาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพว่าเป็นผลมาจากข้อจำกัดด้านระเบียบในการบริหารจัดการที่ยังไม่มีการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจากกรมกิจการผู้สูงอายุมาเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“...งานของ ศพอส. เป็นงานที่ พมจ. มอบนโยบายลงมาที่ท้องถิ่น แต่ไม่ได้ให้อำนาจมาด้วย ทำให้ท้องถิ่นทำงานได้ลำบาก อาคารสถานที่ชำรุดทรุดโทรมก็ไม่สามารถจัดสรรงบประมาณซ่อมบำรุงได้ เพราะติดขัดเรื่องข้อระเบียบที่ยังไม่ถ่ายโอนอำนาจมาให้ท้องถิ่นจัดการ...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

สำหรับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ในปัจจุบันผู้สูงอายุมีความสามารถในการเข้าถึงอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับการใช้งานในระบบออนไลน์ได้มากขึ้น แต่การจัดกิจกรรมและการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังคงมุ่งเน้นไปในทางกิจกรรมและการบริการในสถานที่ให้บริการเป็นหลัก มีเพียงการนำสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสารและนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จึงควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้ผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัดในการเดินทาง หรือกลุ่มผู้สูงอายุที่ติดบ้านและกลุ่มผู้สูงอายุที่ติดเตียง ได้มีช่องทางในการรับบริการที่เพิ่มมากขึ้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...ระบบออนไลน์ที่มีใช้ในตอนนี้อีกคือเฟสบุ๊กของศูนย์ที่ใช้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ กับไลน์กลุ่ม ศพอส. ที่เอาไว้ติดต่อสื่อสารกันระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์กับสมาชิก ศพอส....” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ

ผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

“...อยากให้ ศพอส. มีช่องทางออนไลน์ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ยูทูป หรือดีคัตก็จะได้ วิววีดีโอกิจกรรมที่จัดขึ้นย้อนหลังได้ คนที่เขาไม่ได้มาหรือมาไม่ได้ก็จะได้ดูด้วย...”
(ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 พฤษภาคม 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ ว่าจะมีส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมากขึ้น

“...ผู้สูงอายุบางคนไม่สะดวกเดินทางมาที่ศูนย์ บางคนเป็นคนป่วยติดบ้านติดเตียง ทำให้ไม่ได้รับการบริการเหมือนเพื่อนคนอื่น ๆ ถ้ามีระบบออนไลน์เพิ่มเข้ามา ก็จะช่วยให้คนที่ไม่สะดวกได้มีส่วนร่วมทำกิจกรรมกับเขาด้วย เรียกได้ว่าไม่ทอดทิ้งใครไว้ข้างหลังจริงๆ..”
(ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

4.2.1.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการควรเริ่มต้นจากการแก้ไขปัญหาเชิงโครงการด้านการบริหารจัดการที่ยังไม่มีการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจากกรมกิจการผู้สูงอายุมาเป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ โดยหน่วยงานใน

ระดับนโยบายทั้งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงมหาดไทย ควรดำเนินการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ มาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ หรือสามารถดำเนินการจัดสร้างอาคารขยายการรองรับการใช้งานที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...อปท. พยายามดูแลเราอย่างดีนะ ทั้งนายกฯ ทั้งน้อง ๆ เจ้าหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมดีทุกอย่าง แต่เรื่องอาคารสถานที่นี่เป็นปัญหาจริง ๆ แต่ก็เข้าใจว่าเขาทำให้ไม่ได้ เพราะคิดว่าอปท. ไม่มีอำนาจ ปีหนึ่ง ๆ พมจ. เข้ามาดูแลแค่ 3 - 4 ครั้ง มาติดตามว่าได้ทำตามแผนตามนโยบายของเขาไหม แล้วก็กลับไป ผู้สูงอายุสะท้อนปัญหาอะไร ไปก็ไม่มีเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขปัญหอะไรกลับมา พมจ. จึงควรโอนงาน ศพอส. มาให้ท้องถิ่นดูแลไปเลย เขาจะได้บริหารจัดการได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

“...ในมุมมองของคนทำงานก็อยากให้ผู้สูงอายุเขาได้มีสถานที่ทำกิจกรรมได้อย่างเต็มที่ เป็นศพอส. ที่เป็นศูนย์กลางการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้จริง ๆ ไม่ใช่ต้องมากอยุ่พื้นที่ห้องประชุมของ อปท. ที่มีอยู่จำกัด แล้วก็ทำกิจกรรมอะไรได้ไม่มาก...” (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่าควรดำเนินการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจากกรมกิจการผู้สูงอายุ มาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านที่เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการได้อย่างเต็มศักยภาพ

“...ปัญหาสำคัญคือการที่ท้องถิ่นไม่มีอำนาจในการจัดสรรงบประมาณลงไปสร้างหรือปรับปรุงหรือพัฒนาตัวอาคารสถานที่ได้ เพราะอุปสรรคที่ติดขัดเรื่องการถ่ายโอนภารกิจ ถ้าจะแก้ปัญหาก็ต้องเริ่มจากกลัดกระดุมเม็ดแรกก่อน คือถ่ายโอนอำนาจมาให้ท้องถิ่นดูแล พมจ. ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง เมื่อนั้นปัญหาเรื่องสถานที่ก็จะหมดไป...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

“...อปท. มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพี่น้องประชาชน ทั้งเด็ก สตรี ผู้พิการ และโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของผมเอง มีความตั้งใจว่าอยากสร้างอาคารที่เป็นศูนย์รวมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทุกช่วงวัยให้อยู่ในที่เดียวกัน ให้ประชาชนได้มีพื้นที่มาใช้ประโยชน์ทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ แต่ตอนนี้ก็ยังติดขัดเรื่องระเบียบหลายอย่างที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ ในอนาคตถ้าสามารถปลดล็อกอุปสรรคเรื่องระเบียบเหล่านี้ได้ ประชาชนก็คงมีศูนย์นี้ไว้ใช้ประโยชน์ได้จริง...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์จากปัจจุบันที่มีเพียงการนำสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสารและนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ มาสู่การให้บริการบนเวอร์ชวลแพลตฟอร์ม (Virtual Platform) อาทิ เว็บไซต์ (Website) แอปพลิเคชัน (Web & Mobile Application) ระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์แบบเรียลไทม์ (Real-time Video Teleconference) หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ให้บริการวิดีโอ เช่น เช่น ยูทูบ (YouTube) หรือติ๊กต็อก (TikTok) สำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต โดยควรมีการกำหนดรูปแบบการบริการในระบบออนไลน์ให้เป็นการสื่อสารแบบสองทางทั้งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รวมถึงควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลผลข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) เข้ามาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...ทุกวันนี้ผู้สูงอายุใช้งานอินเทอร์เน็ต เล่นเฟส เล่นไลน์ เล่นดิกต็อก ดูยูทูบเป็นกันหมดแล้ว ถ้า ศพอส. นำระบบออนไลน์เหล่านี้มาใช้ในการให้บริการกับผู้สูงอายุได้ ก็จะช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าถึงการให้บริการของ ศพอส. ได้มากขึ้น เพราะไม่ใช่แค่ส่งข้อความหรือส่งรูปกันอย่างเดียว แต่จะได้ดูวิดีโอการทำกิจกรรม หรือความรู้ในการดูแลสุขภาพ ความรู้ในการทำงานสวดมนต์ นั่งสมาธิ หรือวิดีโอเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผ่านยูทูบได้อีกทางหนึ่ง...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

“...ศพอส. มีเพจเฟสบุ๊กและมีไลน์กลุ่มไว้ติดต่อกับผู้สูงอายุอยู่แล้ว ถ้าจะมีเพิ่มและเป็นไปได้มากที่สุดก็น่าจะเป็นยูทูบ เอาไว้สำหรับอัปโหลดวิดีโอกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งถ้าจะทำก็ต้องมีความพร้อมเรื่องอุปกรณ์เพิ่มเข้ามา ส่วนการทำงานก็พยายามเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานกันมากขึ้น แต่ก็ขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่แต่ละคนด้วย คนที่เก่งเทคโนโลยีเขาก็เอามาใช้ประโยชน์ได้หลายอย่าง เพิ่มข้อมูลผู้สูงอายุก็เอาเข้าระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ทำให้เวลาต้องการหาข้อมูลอะไรก็ทำได้ง่ายขึ้น ศพอส. จึงควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลนี้เพื่อรองรับผู้สูงอายุที่มีมากขึ้น...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่าควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ผ่านช่องทางที่หลากหลาย โดยเฉพาะการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน (Web & Mobile Application) ที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกมากขึ้น รวมถึงระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์แบบเรียลไทม์ (Real-time Video Teleconference) ที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าถึงการให้บริการได้จากที่บ้าน โดยที่ไม่ต้องเดินทางมาที่สถานที่ทำการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

“...ควรมีแอปพลิเคชัน เหมือนแอปพลิเคชัน หมอพร้อมสำหรับให้บริการผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ นอกเหนือจากเฟสบุ๊กและไลน์ เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้บริการ แจ้งปัญหา หรือสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวกขึ้น...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง,

การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

“...อยากเห็นการพัฒนาระบบการให้บริการของ ศพอส. ไปสู่การนำระบบวีดีโอคอลที่ผู้สูงอายุสามารถรับบริการจากที่บ้านได้ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ศูนย์ เหมือนหมอที่ดูแลคนไข้ประจำที่อยู่ที่บ้านไปจากโรงพยาบาล ถ้าทำแบบนี้ได้ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางมาได้ก็จะได้รับการบริการได้อย่างทั่วถึง...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

4.2.2 คุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ พบว่า การบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานด้านกลไกและบริหารจัดการ ซึ่งให้ความสำคัญกับการจัดระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลผู้สูงอายุ ข้อมูลกลุ่มอาชีพและสังคม ข้อมูลบุคลากรศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ข้อมูลอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน การจัดทำแผนการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ แผนงบประมาณ และแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบการดำเนินงาน รวมถึงมีบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดำเนินการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดูแลสถานที่ หรือจัดกิจกรรมและบริการประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตลอดเวลา ตลอดจนมีหน่วยงานที่ร่วมดำเนินการกับศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชมรมผู้สูงอายุ และการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายในพื้นที่ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

ในส่วนของการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุนั้น พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในแต่ละแห่งได้มีการปรับ

กลไกการดำเนินงานและการบริหารจัดการโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ อาทิ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบื้อยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง (LTC) และระบบบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม เป็นต้น ส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกลไกการดำเนินงานและการบริหารจัดการที่เป็นระบบมากขึ้น

4.2.2.1 ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ พบว่า ปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพคือ การบริหารจัดการที่ยังต้องอาศัยส่วนราชการเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน สะท้อนจากการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่มีลักษณะเป็นการประสานงานขอรับการสนับสนุนและความช่วยเหลือในการดำเนินงานจากส่วนราชการต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งการประสานงานกับกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่ การจัดทำเอกสารแผนงาน โครงการและงบประมาณ การดำเนินกิจกรรม โครงการ ตลอดจนการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานไปยังสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด ที่ต้องอาศัยบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยความร่วมมือของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชนในแต่ละพื้นที่ในการเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อประสานการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ตามที่กำหนดขึ้น เนื่องจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัดมีทรัพยากรและงบประมาณไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ ซึ่งการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวนำมาสู่ปัญหาในทางปฏิบัติหลายประการ อาทิ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุบางแห่งได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มากเท่าที่ควร หรือการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุภายใต้การสนับสนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งประสบกับปัญหาขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานด้านพัฒนาชุมชนและสังคม สงเคราะห์ที่มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนงาน ดังนั้นเมื่อมีการกิจของศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเพิ่มเติมเข้ามาจากงานที่ต้องรับผิดชอบ จึงทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ไม่อาจให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง ขาดผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดกิจกรรมหรือโครงการสำหรับผู้สูงอายุ ตลอดจนปัญหาด้านทรัพยากรและงบประมาณสนับสนุนจากส่วนกลางที่ขาดความต่อเนื่องและไม่เพียงพอต่อการจัดกิจกรรมและดำเนินงานตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ รวมทั้งการประสานขอความช่วยเหลือในการดำเนินงานไปยังผู้นำท้องถิ่นเป็นการขอความช่วยเหลือที่ไม่มีระเบียบในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนรองรับ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...การขับเคลื่อน ศพอส. ประสบปัญหาเนื่องจาก อปท. ไม่สามารถตั้งโครงการหรือกิจกรรมโดยตรงให้กับ ศพอส. ได้เนื่องจาก ศพอส. เป็นศูนย์ที่ดำเนินการร่วมกันกับ พมจ. ไม่ได้เป็นหน่วยงานของ อปท. โดยตรง...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

“...อปท. มีการทำงานที่มีความเป็นราชการสูง มีขั้นตอนในการทำงานเยอะ ทำให้การทำงานหรือนโยบายต่าง ๆ ล่าช้าและไม่ทันต่อความต้องการของผู้สูงอายุ...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อปัญหาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ โดยสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพ ว่าเป็นผลมาจากการบริหารจัดการที่ยังต้องอาศัยส่วนราชการเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน

“...กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ ล้วนมีข้อห้ามมากมาย ทำให้การบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่นดำเนินการได้ช้า การส่งเสริมนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มอบหมายให้ อปท. เป็นผู้ดำเนินการในบางครั้งก็ไม่สามารถดำเนินการได้...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 พฤษภาคม 2567)

สำหรับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความ

น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ พบว่า ในปัจจุบันศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบมากขึ้น หากแต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุนำมาใช้ นั้น เป็นระบบที่พัฒนาและดำเนินการโดยหน่วยงานในส่วนกลาง เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมบัญชีกลาง และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ทำให้มีระบบที่ต้องใช้ในการดำเนินงานหลายระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องใช้เวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจการใช้งานในแต่ละระบบ อีกทั้งยังต้องใช้เวลาในการดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในแต่ละระบบ ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงานอื่น ดังนั้นควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลางสำหรับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกด้าน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบันดูเหมือนจะทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นเพราะมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเหลือ แต่ในอีกมุมหนึ่ง กลับทำให้การปฏิบัติงานล่าช้าไปกว่าเดิม เพราะระบบแต่ละระบบไม่เชื่อมต่อกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ ต้องเข้าระบบนี้ ไปตรวจสอบระบบโน้น และอนุมัติระบบนี้...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

“...สื่อโซเชียล แอปพลิเคชันต่าง ๆ ถูกพัฒนาให้ใช้งานง่ายขึ้น แต่ในปัจจุบันก็มีข้อมูลหรือการหลอกลวง การฉ้อโกงมากมาย ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อ หากมีแอปพลิเคชันเฉพาะสำหรับสมาชิก สปอศ. อาจจะทำให้การเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้ง่ายมากขึ้น...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ ว่าจะมีส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมากขึ้น

“...ควรมีหน่วยงานกลางที่ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้บริการ ศพอส. และเชื่อมข้อมูลได้กับ ศพอส. ทั้งประเทศ เพื่อเป็นสื่อกลางเชื่อมสมาชิก ศพอส. เข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการผู้สูงอายุ ...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

4.2.2.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...การส่งเสริม และการดำเนินการของ อปท. ควรมีความต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก ศพอส. ได้มาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ถ้าหาก อปท. ดำเนินการไม่จริงจัง ผู้สูงอายุที่จะมาร่วมก็คงจะลดน้อยลงเรื่อย ๆ...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

“...หากย้อนไป ตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา การขับเคลื่อน ศพอส. ถือว่าขาดความต่อเนื่อง พมจ. ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มงาน ศพอส. ขาดการสนับสนุนงบประมาณและองค์ความรู้ มีเพียงบุคลากรลงพื้นที่มานิเทศและตรวจเยี่ยม อปท. และมีการเรียกประชุมเป็นครั้งคราว ทำให้ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ ศพอส. มีน้อย...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 พฤษภาคม 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่าควรมีการบูรณาการการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“...อปท. ในฐานะหน่วยงานขับเคลื่อนขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกับ พมจ. ในการบริหารและจัดการศูนย์ พมจ. ขาดการลงพื้นที่เพื่อตรวจเยี่ยมการดำเนินงานศูนย์ และขาดการประเมินสถานการณ์จริง ทำให้การทำงานระหว่างกันจึงยังติดขัด...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

“...การทำงานระหว่าง อปท. กับ พมจ. ส่วนใหญ่เป็นการทำงานแบบการรายงานผล พมจ. สอบถามมา อปท. ตอบกลับไป ขาดการลงพื้นที่จริงเพื่อแก้ไขปัญหาและส่งเสริมศักยภาพการดำเนินงานของ ศพอส. จึงควรต้องสร้างกระบวนการทำงานร่วมกันเพื่อช่วยกันดูแลผู้สูงอายุของเรา...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลางสำหรับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกด้าน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่พัฒนาขึ้นนั้น ต้องมีการปรับปรุงและอัปเดตข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงต้องมีระบบการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล (Data Breach) และระบบการป้องกันสแปม (Spam) ที่มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ โดยมีหน่วยงานที่ร่วมดำเนินการกับศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในการพัฒนาและดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนมีบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดูแลระบบตลอดเวลา ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...หากหน่วยงานราชการมีการสร้างแอปพลิเคชันที่เป็นแอปบริการแบบเบ็ดเสร็จ ผู้สูงอายุ ก็将有ความเชื่อมั่นในการใช้บริการในระบบออนไลน์มากขึ้น แอปต้องมีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย ข้อมูลไม่รั่วไหล เพราะเป็นแอปของหน่วยงานรัฐ...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

“...การติดต่อสื่อสารในปัจจุบัน ใช้ช่องทางไลน์ เฟสบุ๊กเป็นหลัก ขาดการสร้าง ความน่าเชื่อถือในข้อมูลที่ส่งกันไปมา ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลว่าถูกต้องไหมก่อนแชร์ ทำให้ กลุ่มผู้สูงอายุบางคนเชื่อในสิ่งที่แชร์กันในสื่อต่าง ๆ ไปผิด ๆ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพหรือการรักษาโรค...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

“...ศพอส. ไม่มีระบบออนไลน์ในการให้บริการเป็นของตัวเอง การบริการผ่านระบบออนไลน์ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้สูงอายุ ขึ้นอยู่กับความถนัดของผู้สูงอายุเป็นหลัก โดยมากจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันผ่านไลน์ส่วนตัว จึงไม่ค่อยน่าห่วงในเรื่องที่จะโดนหลอกลวงหรือโจรกรรมข้อมูล เพราะผู้สูงอายุมีความคุ้นชินกับเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 มิถุนายน 2567)

“...ปัจจุบัน ศพอส. ยังไม่มีระบบการให้บริการแบบออนไลน์ที่เป็นโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันเฉพาะของ ศพอส. แต่เจ้าหน้าที่จะใช้วิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุผ่านกลุ่มไลน์หรือเฟสบุ๊กเพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้สูงอายุทราบ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล หรือการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จึงเป็นเรื่องของระบบของโปรแกรมไลน์และเฟสบุ๊กที่มีการพัฒนาและวางระบบในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว สิ่งที่เจ้าหน้าที่จะทำให้ได้คือ การตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่มีการแชร์กันว่าถูกต้อง น่าเชื่อถือหรือไม่ หากไม่ถูกต้อง หรือไม่น่าเชื่อถือ ก็จะต้องสื่อสารให้ผู้สูงอายุได้เข้าใจให้ถูกต้อง ในอนาคตจึงควรมีการพัฒนาระบบหรือแอปพลิเคชันที่ให้บริการเฉพาะในงานของ ศพอส. เพื่อเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และยังสามารถป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้ในอีกทางหนึ่ง...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2567)

“...ระบบออนไลน์ที่ ศพอส. ใช้ในการให้บริการคือ การให้บริการผ่านทางไลน์และเฟสบุ๊ค การปรับปรุงและอัปเดตระบบ รวมทั้งการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล การป้องกันสแปม หรือการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจึงเป็นเรื่องของระบบต้นทาง เราเป็นเพียงผู้ใช้งาน เหมือนคนอื่น ๆ ทั่วไปเท่านั้น เรื่องนี้จึงเป็นความจำเป็นที่ ศพอส. ควรมีการพัฒนา ระบบออนไลน์ในการทำงานเป็นของตัวเอง...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่า ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เป็นแอปพลิเคชันเฉพาะของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการในระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น

“...ควรมีแอปพลิเคชันที่เป็นแอปเฉพาะ เพื่อให้ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ ศพอส. เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

“...หน่วยงานกลางระดับกระทรวงควรเข้ามาหนุนเสริมระหว่าง อปท. กับ ศพอส. เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการทางออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมการเข้าถึงการใช้บริการของผู้อายุ...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสาร ส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

4.2.3 คุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า การบริการในสถานที่ให้บริการ

ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นไปตามมาตรฐานการการดำเนินงานด้านการจัดกิจกรรมและบริการ ซึ่งให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมและการบริการสำหรับผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมสุขภาพกาย อาทิ กิจกรรมออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ กิจกรรมส่งเสริมการบริโภคอาหารตามหลักโภชนาการสำหรับผู้สูงอายุ การตรวจสุขภาพเบื้องต้น การดูแลสุขภาพช่องปากสำหรับผู้สูงอายุ การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคเรื้อรังและการป้องกันภาวะแทรกซ้อนจากโรคเรื้อรัง เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน และโรคข้อเข่าเสื่อม ด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้สูงอายุ อาทิ กิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเกิดความเพลิดเพลินสนุกสนานผ่อนคลายความตึงเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ และการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ อาทิ การให้การศึกษาหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุ การให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุแก่สมาชิกในครอบครัว และอาสาสมัครดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ และการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ อาทิ การส่งเสริมอาชีพที่ก่อให้เกิดการเพิ่มรายได้หรือการลดรายจ่ายหรือการออม การส่งเสริมอาชีพหลากหลายโดยใช้วัสดุทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น และการส่งเสริมอาชีพที่มีวิทยากรเป็นจิตอาสาหรือผู้สูงอายุภายในชุมชน ด้านสังคม อาทิ กิจกรรมงานเทศกาล ประเพณีวัฒนธรรม งานเฉลิมฉลอง งานทางศาสนาของชุมชน กิจกรรมถ่ายทอดความรู้หรือภูมิปัญญาจากผู้สูงอายุในชุมชนให้แก่ชุมชนท้องถิ่น

ในส่วนของการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุนั้น พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในแต่ละแห่งได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ตลอดจนการให้บริการตอบคำถามและการรับเรื่องเพื่อประสานงานต่อในกรณีที่ผู้สูงอายุร้องขอหรือมีความต้องการที่จำเป็น

4.2.3.1 ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ

ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพคือ การจัดกิจกรรมและบริการที่ยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้สูงอายุ สะท้อนจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มรูปแบบ และขาดการประสานความร่วมมืออย่างจริงจังระหว่างหน่วยงานภาคส่วนต่าง ๆ อันส่งผลให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง กิจกรรมหรือโครงการที่จัดขึ้นจึงมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่กำหนดขึ้นตามวงรอบในแต่ละปีงบประมาณโดยหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ มากกว่าที่จะสะท้อนถึงความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง ผลที่ได้ของการจัดกิจกรรมหรือโครงการจึงไม่สามารถนำไปต่อยอดหรือปรับใช้ในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุได้เท่าที่ควร อาทิ กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพและการออกกำลังกาย โดยมีแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นผู้ดูแล การจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตเนื่องในโอกาสวันสำคัญทางพุทธศาสนาและกิจกรรมตามแผนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ ตลอดจนกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ เช่น การทำขนมไทย การทำผลิตภัณฑ์จักสาน การทำดอกไม้ประดิษฐ์ และการทำดอกไม้จันทน์ เป็นต้น ซึ่งหลายกิจกรรมที่จัดขึ้นขาดความเชื่อมโยงกับศักยภาพ ความต้องการ และความสนใจของผู้สูงอายุ ตลอดจนขาดพื้นที่ที่จะขยายผลการดำเนินงานในระยะยาว ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...ภายใต้การขับเคลื่อน สพอส. โดย อปท. นั้น มุ่งเน้นในเรื่องการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือด้านการสังคมสงเคราะห์ การออกเยี่ยมผู้สูงอายุในกลุ่มติดบ้าน และติดเตียง โดย อปท. ดำเนินการเต็มกำลังแต่เกิดอุปสรรคและปัญหาในการทำงาน เช่น ความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่ การขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง เช่น พยาบาลวิชาชีพ นักกายภาพ นักวิชาการสาธารณสุข ในการลงพื้นที่ร่วมกัน...” (เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

“...สพอส. ที่ขับเคลื่อนโดย อปท. ขาดบุคลากรในด้านสหวิชาชีพที่เข้ามาดูแลและให้บริการผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง กลุ่มผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และติดเตียงไม่สามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานได้อย่างเท่าที่ควร...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อปัญหาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพว่า

เป็นผลมาจากการบริหารจัดการที่ยังต้องอาศัยส่วนราชการเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเป็นหลัก

“...หน่วยงานท้องถิ่นมีข้อจำกัดมากหลายด้าน ทั้งเรื่องของงบประมาณ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ทำให้การทำงานของท้องถิ่นต้องขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม ในบางครั้งหน่วยงานภายนอกเขามีภารกิจหน้าที่ของเขา เขาไม่สามารถจะมาเข้าร่วมกับทาง อบต. ได้ ทำให้คุณภาพการให้บริการยังไม่เต็มศักยภาพ...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

สำหรับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหลายแห่งยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการรับบริการของผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นเพียงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้น การให้บริการในระบบออนไลน์ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังมีความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในช่วงนอกเวลาทำการหรือช่วงวันหยุดของหน่วยงานราชการที่ผู้สูงอายุไม่สามารถติดต่อขอรับบริการได้ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...การให้บริการผู้สูงอายุของ ศพอส. ผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นเฟสบุ๊ก หรือไลน์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกัน บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ตอบกลับไปในทันทีที่ผู้สูงอายุได้สอบถามเข้ามา เนื่องจากบางเวลาติดภารกิจในหน้าที่ หรือภารกิจส่วนตัว เพราะไม่มีผู้ดูแลระบบที่ทำหน้าที่ด้านนี้ประจำ หรือมีระบบที่สามารถโต้ตอบออนไลน์ได้ จึงทำให้บางครั้งไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

“...การติดต่อสื่อสารภายใน ศพอส. ใช้เฟสบุ๊กและไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสาร นอกเหนือจากการมาพบปะที่สำนักงานหรือการโทรศัพท์หากัน แต่บางครั้งผู้สูงอายุได้

สอบถามไปก็อาจจะไม่ได้รับคำตอบในเวลานั้น เพราะเจ้าหน้าที่เขาไม่ว่างตอบเนื่องจากติดงานอื่น สมาชิกในกลุ่มก็จะช่วย ๆ กันตอบ หากรู้ในเรื่องนั้น ๆ...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ ว่าจะมีส่วนช่วยในการตอบสนองต่อความต้องการรับบริการของผู้สูงอายุได้มากขึ้น

“...ในโลกยุคปัจจุบันได้เข้าสู่สังคมออนไลน์ โลกของสื่อโซเชียล ทำให้การติดต่อสื่อสาร การประสานงานกันง่ายขึ้น ศพอส. ก็มีการติดต่อสื่อสารผ่านช่องไลน์กลุ่ม โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ คอยตอบคำถามให้กับสมาชิกในกลุ่ม แต่การตอบคำถามบางครั้งอาจจะต้องใช้เวลา เพราะเจ้าหน้าที่มีการกิจ หรือติดธุระ ทำให้ไม่สามารถตอบได้ในขณะนั้น...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

4.2.3.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดกิจกรรมและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง และควรมีการเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...การพัฒนาในเรื่องการตอบสนองผู้รับบริการ หน่วยงานต้องเพิ่มงบประมาณ เพิ่มบุคลากรเฉพาะทาง หรือสหวิชาชีพสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ โดยลดงบประมาณในด้าน

โครงสร้างพื้นฐาน และส่งเสริมการสร้างสังคมผู้สูงอายุแบบยั่งยืน...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

“...ส่วนกลางต้องสั่งการโดยมอบนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้กับผู้สูงอายุ กำหนดสัดส่วนงบประมาณที่จะใช้สำหรับส่วนนี้เพื่อให้ท้องถิ่นมีงบประมาณเพียงพอที่จะมาบริหารจัดการ ศพอส...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่าควรมีการวางแผนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะเรื่องงบประมาณและบุคลากรในการสนับสนุนดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

“...รัฐบาลต้องเล็งเห็นและให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องการดูแลผู้สูงอายุในท้องถิ่นอย่างจริงจัง ควรมีการวางแผนการบริหารจัดการและการส่งเสริมให้หน่วยงานท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ดำเนินการในเรื่องนี้อย่างจริงจัง เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ และควรกำหนดสัดส่วนงบประมาณภาษีจัดสรรให้กับท้องถิ่นมากขึ้นเพื่อให้มีงบประมาณมาบริหารจัดการในเรื่องนี้...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

“...หน่วยงานระดับนโยบายควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เป็นรายหัวสำหรับท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงควรมีการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการดูแลผู้สูงอายุมาให้กับท้องถิ่นเพื่อจะได้ให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ

ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการในช่องทางออนไลน์ให้มีความพร้อมรองรับการใช้งานได้ตลอดเวลา สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น การมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติหรือระบบแชทบอท (Chatbot) ตลอดจนการเพิ่มจำนวนบุคลากรเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดูแลระบบ (Admin) ที่สามารถให้บริการตอบคำถาม แนะนำการใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ และมีการตอบสนองจากระบบบริการตลอดเวลา ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...ควรมีเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะเพื่อดูแลตอบคำถามของผู้สูงอายุ และนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ จะได้ช่วยให้ผู้สูงอายุทราบข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

“...ควรมีบุคลากรเพิ่มเติมเพื่อทำหน้าที่เป็นแอดมินคอยดูแลระบบและตอบคำถามให้กับผู้สูงอายุ หรือพัฒนาให้มีระบบแชทบอทที่สามารถตอบคำถามได้อัตโนมัติ ปัญหาเรื่องเจ้าหน้าที่ตอบล่าช้าก็จะลดลง ผู้สูงอายุก็จะได้รับคำตอบหรือแก้ปัญหาได้เร็วขึ้น...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่าควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการในช่องทางออนไลน์ให้มีความพร้อมรองรับการใช้งานได้ตลอดเวลาโดยการเพิ่มบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการดูแลระบบและการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ไปสู่ระบบการตอบคำถามอัตโนมัติ

“...แนวทางการพัฒนาก็ต้องเพิ่มกำลังบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่นี้โดยเฉพาะ เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมในการตอบคำถามและให้บริการกับผู้สูงอายุได้ตลอดเวลา ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ดีเพราะผู้สูงอายุบางท่านอยู่ลำพัง ไม่มีลูกหลานคอยดูแล การมีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ หรือมีระบบที่สามารถตอบคำถามได้อัตโนมัติก็จะสร้างความอุ่นใจให้กับผู้สูงอายุและเป็นการตอบสนองความต้องการให้ผู้สูงอายุด้วย...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่าน

หนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

4.2.4 คุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ให้บริการในสถานที่ให้บริการโดยส่วนใหญ่มีทักษะความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษา การตอบคำถาม และการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ อีกทั้งยังให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการเสมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว ตลอดจนคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญในการจัดกิจกรรมหรือบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความมั่นใจ และไว้วางใจในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

ในส่วนของการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่มีความพยายามในการพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการของผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมาที่สถานที่ทำการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อีกทั้งยังให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้รับบริการในระบบออนไลน์เสมือนหนึ่งให้บริการในสถานที่ให้บริการ ตลอดจนปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4.2.4.1 ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ

ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ปัญหาสำคัญที่เป็นอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพคือ ความไม่มั่นใจในนโยบายการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด สะท้อนจากความไม่ชัดเจนในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมหรือบริการ และขาดความต่อเนื่องในการกำกับติดตามการดำเนินงาน ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มรูปแบบ และมีแนวโน้มที่ผู้สูงอายุจะให้ความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุลดลง ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...การดำเนินงาน ศพอส. ในปัจจุบันอยู่ในรูปแบบ พมจ. คิด ท้องถิ่นทำ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องความชัดเจนของนโยบายความต่อเนื่องของการดำเนินการ ในหนึ่งปีงบประมาณ อาจจะมีการประชุมหรือติดตาม ปีละ 3 – 4 ครั้ง ทำให้ อปท. ดำเนินการตามความต้องการของผู้สูงอายุเป็นหลักในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจ และเชื่อว่า อปท. ยังคงดำเนินกิจการของ ศพอส. อยู่...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

“...พมจ. ขาดการติดตามดูแล ศพอส. อย่างต่อเนื่อง และขาดการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ทำให้ ศพอส. กำหนดทิศทางการดำเนินงานของตัวเองได้ตรงเป้าหมายบ้าง ไม่ตรงเป้าหมายบ้าง ทำให้ผู้สูงอายุไม่ค่อยเชื่อมั่นในศักยภาพของ พมจ. ในการสนับสนุนการดำเนินงานของศพอส....” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อปัญหา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพว่าเป็นผลมาจากความไม่ชัดเจนในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมหรือบริการ และขาดความต่อเนื่องในการกำกับติดตามการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด

“...ความไม่ชัดเจนของกระทรวงระหว่างกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการถ่ายโอนภารกิจให้กับท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ดูแล

และบริหาร ศพอส. ทำให้การตั้งงบประมาณสำหรับบริหารและดำเนินกิจกรรมของ ศพอส. นั้น มีความลำบากเนื่องจากระเบียบข้อกฎหมายที่ไม่รองรับ ไม่เป็นภารกิจ และ หน้าที่ของท้องถิ่นโดยตรงในการสนับสนุนงบประมาณ ทำให้บางครั้งการดำเนินงาน ศพอส. ก็ไม่ต่อเนื่อง ผู้สูงอายุขาดความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการ ศพอส....” (ผู้บริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

สำหรับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบ ออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยส่วนใหญ่ยังขาดทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้การบริการ ตอบคำถามหรือการแก้ไขปัญหาทั้งในเรื่องกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปด้วยความ ลำช้า ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการในระบบออนไลน์ได้ตลอดเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับ การติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุผ่านทางโทรศัพท์ หรือ การเดินทางมาที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุด้วยตนเอง ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...เทคโนโลยีในปัจจุบันเปลี่ยนไปเร็วมาก ตัวเจ้าหน้าที่เองก็ตามกันไม่ทัน ทำให้เกิดความ ลำช้าในการให้บริการ และข้อผิดพลาดจากการไม่เข้าใจในระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การ สื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

“...สื่อออนไลน์ต่าง ๆ ผู้สูงอายุบางคนไม่ถนัด และไม่พร้อมสำหรับการใช้แอปพลิเคชัน ต่าง ๆ จึงมักเดินทางไป ศพอส. ในสถานที่ตั้งเพราะสะดวกและรวดเร็วมากกว่าที่จะใช้ ระบบออนไลน์...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 พฤษภาคม 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อความ ต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมทักษะความรู้และ

ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

“...ในโลกที่ทุกอย่างเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เทคโนโลยีมีความก้าวหน้า ระบบ AI เข้ามาช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น แต่บุคลากรที่ปฏิบัติงานบางคนยังขาดทักษะในด้านนี้ ไม่เข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และเกิดข้อบกพร่องในการทำงานจากความไม่รู้ การส่งเสริมในด้านนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะพัฒนาบุคลากรและพัฒนาศักยภาพองค์กร...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

4.2.4.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการควรมีการถ่ายโอนภารกิจของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจากกรมกิจการผู้สูงอายุมาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และเกิดความมั่นใจในการเข้าร่วมกิจกรรมและบริการของของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...เรื่องนี้ก็เหมือนเรื่องอื่น ๆ คือ พมจ. ต้องโอนหน้าที่นี้มาให้กับท้องถิ่น เพราะท้องถิ่นใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่า ท้องถิ่นเขารู้ว่าผู้สูงอายุอยู่ตรงไหน ต้องการอะไร เขาเข้าถึงมากกว่า พมจ. การทำงานระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุกับท้องถิ่นเพื่อขับเคลื่อน ศพอส. ก็จะไปได้ราบรื่นขึ้น...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

“...อยากให้ท้องถิ่นมีหน้าที่นี้เป็นเรื่องเป็นราว ไม่ใช่ครึ่ง ๆ กลาง ๆ เหมือนทุกวันนี้ ถ้างาน ศพอส. โอนมาอยู่ในความรับผิดชอบของท้องถิ่น เชื่อว่าผู้สูงอายุจะให้ความสำคัญมากกว่า นี้ เพราะเขามั่นใจว่าเราทำงานเพราะช่วยเขาจริง ๆ ไม่ใช่ทำงานเพื่อสนองนโยบาย...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การ สือสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนว ทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ ผู้สูงอายุ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่าควร กำหนดให้การดำเนินงานกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถวางแผนการ บริหารจัดการ จัดสรรงบประมาณ ตลอดจนกำหนดอัตราค่าจ้างคนในการดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

“...ท้องถิ่นยินดีอย่างมากถ้า ศพอส. จะมาอยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของท้องถิ่น เพราะ จะได้วางแผนเรื่องงาน เงิน และคนรองรับการบริการได้อย่างเป็นระบบ พองานเป็นระบบ มีผลงาน มีกิจกรรม มีการให้บริการที่ต่อเนื่อง ผู้สูงอายุเขาก็รู้สึกยินดีที่จะเข้าร่วม...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้มี คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ควรมีการ พัฒนาทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Literacy) ให้แก่เจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการรักษา ข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้สูงอายุ ในการรับการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ สัมภาษณ์ว่า

“...ความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีในยุคสมัยนี้สำคัญมาก มีการแชร์ข่าวปลอม ข้อมูล หลอกหลวง การโจรกรรมทางออนไลน์เยอะแยะมากมายเต็มไปหมด ผู้สูงอายุมักตามไม่ทันใน

เรื่องการใช้เทคโนโลยี จึงต้องมีการให้ความรู้ในเรื่องนี้กันทั้งเจ้าหน้าที่ทั้งผู้สูงอายุ...”
(ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

“...เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยี รวมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น พรบ.คอม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้ผู้สูงอายุที่ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าข้อมูลต่าง ๆ จะไม่ถูกนำไปเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ในทางที่ไม่เหมาะสม...”
(เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่าควรมีการพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้สูงอายุในการรับการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

“...การต่อยอดองค์ความรู้เป็นเรื่องที่สำคัญ ไม่ว่าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ และผู้สูงอายุ การรู้เท่าทันสื่อและการประยุกต์ใช้สื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้ชีวิตประจำวันทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองในการปฏิบัติงาน ผู้สูงอายุเองก็มีความมั่นใจในตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าเป็นผู้มีความรู้สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาที่ผู้สูงอายุต้องการได้...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

“...ทักษะความรู้ในด้านเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จำเป็นในยุคนี้ เพราะโลกขับเคลื่อนด้วยระบบออนไลน์ ทุกสิ่งทุกอย่างล้วนอยู่ในอากาศ การที่ทุกฝ่ายมีทักษะในด้านนี้ก็จะช่วยหนุนเสริมสภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถให้ความมั่นใจกับผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการได้มากขึ้น...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

4.2.5 คุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ให้บริการในสถานที่ให้บริการโดยส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยสนิทสนม และมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุทุกคน ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจถึงสภาพบริบทส่วนบุคคล ตลอดจนปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลต่อการบริการที่สามารถตอบสนองต่อผู้สูงอายุได้ตามความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุแต่ละราย นอกจากนี้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุบางแห่งยังมีการจัดบริการตรวจสุขภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุ เพื่อคัดกรองโรคหรืออาการเจ็บป่วยเบื้องต้น และส่งต่อหน่วยงานด้านสาธารณสุขในกรณีที่มีความจำเป็น รวมถึงมีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการ และมีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียง ทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้ทุกกลุ่มสถานภาพ

ในส่วนของการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ตระหนักและให้ความสำคัญกับความสามารถในการเข้าถึงใช้งานในระบบออนไลน์ของผู้สูงอายุ โดยมีความพยายามแนะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรม แอปพลิเคชัน ตลอดจนวิธีการใช้งาน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถรับบริการ และติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้อย่างสะดวก โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

4.2.5.1 ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความ ต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ปัญหา สำคัญที่เป็นอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพคือ การกำหนดเป้าประสงค์ในการดำเนินงาน ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของหน่วยงานระดับนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับ สภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง โดยเป้าประสงค์ที่กำหนดขึ้นมีลักษณะเป็น การดำเนินกิจกรรมและบริการทั่วไปที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการในลักษณะเดียวกันได้จาก หน่วยงานอื่น ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในกิจกรรมและบริการ ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...กิจกรรมและบริการที่จัดขึ้นตามที่ พมจ. กำหนดมาเป็นกิจกรรมทั่วไปที่มีอยู่แล้ว เช่น ตรวจสุขภาพ เยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ กิจกรรมเหล่านี้ชมรมผู้สูงอายุก็ดี อสม. ก็ได้ เขาก็ทำกันมา อยู่แล้ว ไม่มีอะไรแปลกใหม่ ไม่ได้ตรงกับที่ผู้สูงอายุเขาอยากได้ คำว่าพัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพชื่อก็ดูดีอยู่แล้วว่าต้องทำอะไร แต่กลับทำในเรื่องที่คนอื่นเขาก็ทำกัน...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

“...งานที่ สพอส. ให้บริการผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นการตรวจสุขภาพเบื้องต้น การฟื้นฟู สมรรถภาพ หรือการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ซึ่ง อปท. เองก็มีภารกิจพื้นที่ให้บริการเรื่องเหล่านี้ อยู่เป็นปกติ นโยบายการทำงานของ สพอส. จึงต้องชัดเจนกว่านี้ว่าต้องการอะไร ไม่อย่างนั้น สพอส. ก็ไม่ต่างอะไรจาก อสม. กลุ่มสตรี หรือชมรมผู้สูงอายุ แค่นำหน้าที่ ต้องทำงานเพิ่มขึ้นอีก 1 งานในเรื่องเดียวกัน...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อปัญหา ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยสะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคของการให้บริการที่มีคุณภาพ ว่า เป็นผลมาจากปัญหาเชิงโครงสร้างในการกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการที่ไม่สะท้อนกับ บทบาทความรับผิดชอบในงานอย่างแท้จริง ทำให้การบริการผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจึงยังไม่เกิดคุณภาพการบริการเท่าที่ควร

“...สพอส. ไม่ได้อยู่ภายใต้โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการที่จะตั้ง งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ล้วนลำบาก ต้องตั้งเป็นโครงการแฝง

เลี้ยงชื่อ เพื่อให้โครงการเกิดขึ้นได้ รัฐบาลก็ไม่มีนโยบายที่จริงจังและชัดเจนสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ทั้งหมดที่ท้องถิ่นดำเนินการอยู่ ทั้งในส่วน ศพอส. หรือบุคลากรอย่างนักสังคมสงเคราะห์ นักกายภาพ พยาบาล มาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการของท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้ท้องถิ่นดำเนินการสนองความต้องการของผู้สูงอายุ "ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น..." (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

สำหรับปัญหาอุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ยังมีลักษณะเป็นการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ หรือการติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการโดยทั่วไป เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดบุคลากรที่จะดำเนินงานในการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีภาระงานอื่นที่ต้องรับผิดชอบเกินกว่าความสามารถที่จะดูแลระบบออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้น หากจะมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการเพิ่มบุคลากรมารับในการทำหน้าที่ดังกล่าว ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

"...การพัฒนารูปแบบการให้บริการออนไลน์ เพื่อให้มีความหลากหลายนั้นสำหรับท้องถิ่นแล้ว ยังเป็นเรื่องที่ยาก เพราะท้องถิ่นบางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนี้แค่ 1 คนเท่านั้น ซึ่งไม่ได้รับผิดชอบงานในส่วนของผู้สูงอายุ แต่ยังต้องรับผิดชอบในด้านอื่น ๆ เช่น สถิติ เด็ก คนพิการ คนด้อยโอกาส การพัฒนาชุมชนและสังคมรวมถึงการส่งเสริมสวัสดิการต่าง ๆ จึงเป็นอุปสรรคที่ท้องถิ่นจะพัฒนาระบบออนไลน์ให้มีความหลากหลายครอบคลุมกิจกรรมและบริการของ ศพอส. ให้มากขึ้นได้ ถ้าจะพัฒนาระบบออนไลน์ท้องถิ่นต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลงานในส่วนนี้..." (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 พฤษภาคม 2567)

"...ระบบออนไลน์ก็มีแต่ใช้เฟสบุ๊กไลน์ส่งข้อมูลข่าวสารกับประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ อยากให้มีเกี่ยวกับการให้ความรู้ผู้สูงอายุผ่านทางออนไลน์ เหมือนที่เขาเรียนออนไลน์กัน

ผู้สูงอายุจะได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ได้พัฒนาตัวเอง ดีกว่านั่งเล่นอะไรที่ไม่มีประโยชน์...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ให้มีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

“...ท้องถิ่นไม่สามารถทำได้ เพราะข้อจำกัดเรื่องบุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ และความรู้ แต่เราสามารถหาคนมาช่วยทำได้ อย่างอาจารย์ในมหาวิทยาลัย หรือนักเรียนนักศึกษาที่เขาเก่งทางด้านไอที เอามาช่วยกันพัฒนาระบบ หรือทำคลิปวิดีโอให้ความรู้ต่าง ๆ ก็จะช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่หลากหลายและตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุมากขึ้น...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

4.2.5.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการควรมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมและบริการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ โดยควรเป็นกิจกรรมและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ และแตกต่างไปจากกิจกรรมและการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้สูงอายุแต่ละคน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...สพอส. ต้องกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่แตกต่างไปจาก อสม. หรือชมรมผู้สูงอายุ หน้าที่ของ สพอส. ควรเป็นเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตในทุก ๆ ด้านของผู้สูงอายุให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และส่งเสริมอาชีพ ส่งเสริมการมีรายได้ ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ผู้สูงอายุเขาต้องการในเรื่องเหล่านี้ ไม่ใช่แค่ออกกำลังกายหรือตรวจสุขภาพ...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

“...ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เขาชอบกิจกรรมที่เกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพการมีรายได้เสริม การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ บางคนอยู่แต่บ้านไม่มีอะไรทำ เขาก็อยากเข้ามาทำกิจกรรมที่ศูนย์ แนวทางการพัฒนาการบริการก็ควรเป็นการกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก หมุนเวียนเปลี่ยนกิจกรรมไปเรื่อย ๆ ผู้สูงอายุเขาจะได้ไม่เบื่อ...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่าควรมีการกำหนดกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้มีความหลากหลายและสอดคล้องตามความต้องการของผู้สูงอายุ โดยควรสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายหน่วยงานร่วมดำเนินการต่าง ๆ ในการพัฒนากิจกรรมและบริการสำหรับผู้สูงอายุ

“...หลักการสำคัญของเรื่องนี้ คือ ผู้สูงอายุต้องการให้พัฒนาหรือส่งเสริมอะไรก็จัดกิจกรรมให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น ผู้สูงอายุต้องการพัฒนาเรื่องการสร้างรายได้ก็ต้องจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับเขา ผู้สูงอายุต้องการพัฒนาเรื่องการดูแลสุขภาพก็ต้องจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพให้กับเขา เมื่อมีกิจกรรมและบริการตรงตามความต้องการ ผู้สูงอายุท่านก็จะมาเข้าร่วมกิจกรรมกันอย่างพร้อมเพรียงโดยที่ไม่ต้องไปเกณฑ์กันมาให้เข้าร่วม...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

“...อปท. ในฐานะหน่วยงานในพื้นที่ ที่ต้องดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ทุกช่วงวัย ต้องเข้าใจบริบทพื้นที่ของตนเอง ต้องเข้าใจศักยภาพและความพร้อมของหน่วยงาน เพื่อได้

จัดสรรทรัพยากรลงไปในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การส่งเสริมและการพัฒนา อาจจะมีการตั้งกลุ่มทุนชุมชน ที่ร่วมขับเคลื่อนกับ อปท. และสพอส. เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่าง อปท. และ สพอส. เข้าด้วยกันเพื่อยกระดับการให้บริการและรับบริการของผู้สูงอายุ...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 เมษายน 2567)

สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพ การบริการที่พึงประสงค์ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ควรมีการพัฒนา รูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ที่มีความหลากหลายครอบคลุมกิจกรรมและบริการของ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อาทิ การพัฒนาระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ แบบเรียลไทม์ (Real-time Video Teleconference) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ ผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ ผู้สูงอายุ และการพัฒนาระบบการจัดการศึกษาหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุแบบออนไลน์ (E - Learning) ที่ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้หรือทำกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์จากที่บ้าน รวมถึงเป็นพื้นที่ ในการถ่ายทอดความรู้หรือภูมิปัญญาจากผู้สูงอายุในชุมชนให้แก่ชุมชนท้องถิ่น หรือสังคมได้ใน ขณะเดียวกัน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ว่า

“...ถ้ามีระบบวิดีโอคอลที่ผู้สูงอายุติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้จากที่บ้านได้ ผู้สูงอายุที่เขาไม่ สะดวกก็จะสามารถรับบริการของ สพอส. ได้ ถ้าเกิดขึ้นได้จริงก็จะเป็นประโยชน์มาก สำหรับผู้สูงอายุ แต่ก็จะต้องมีการมาทำกิจกรรมที่ศูนย์ไม่ได้นะ เพราะการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของผู้สูงอายุก็คือการออกจากบ้านมาพบเจอสังคม...” (ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 เมษายน 2567)

“...การเรียนรู้ผ่านโลกออนไลน์ หน่วยงานอาจจะยังขาดความพร้อมของเครื่องมือและ อุปกรณ์แต่เจ้าหน้าที่สามารถส่งเสริมได้โดยใช้อุปกรณ์ทั่วไป เช่น โทรศัพท์ แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ ยูทูป...” (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุท่าน หนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 พฤษภาคม 2567)

สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมุมมองต่อแนว

ทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ว่าควรมีการนำระบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการที่มีความหลากหลายครอบคลุมกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์แบบเรียลไทม์ (Real-Time Video Teleconference) และระบบการจัดการศึกษาหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุแบบออนไลน์ (E - Learning)

“...เห็นด้วยกับการพัฒนาในเรื่องการให้บริการผู้สูงอายุได้จากที่บ้าน โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมาที่ ศพอส. สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่านวิดีโอคอล เป็นมิติใหม่ที่จะยกระดับการให้บริการของท้องถิ่นไปอีกขั้น แต่ทั้งนี้ก็ต้องคำนึงด้วยว่าบ้านของผู้สูงอายุมีความพร้อมในการใช้บริการในระบบนี้มากน้อยแค่ไหน...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 5 เมษายน 2567)

“...ควรมีระบบการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุโดยท้องถิ่นไปขอความร่วมมือจากสถาบันการศึกษาหรือ กศน. มาช่วยจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์หรือทำแบบเรียนในระบบออนไลน์ที่เข้าไปเรียนตอนไหนก็ได้ เรียนจบแล้วได้ใบประกาศเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ...” (ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่านหนึ่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 พฤษภาคม 2567)

โดยสรุป คุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ทั้งมาตรฐานด้านการจัดกิจกรรมและบริการ มาตรฐานด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ และมาตรฐานด้านกลไกและบริหารจัดการ โดยเฉพาะคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสามารถส่งต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้สูงอายุจนเกิดเป็นความมั่นใจในการใช้บริการในส่วนของคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น แม้ว่าในปัจจุบันกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ยังไม่มีการกำหนดรูปแบบและมาตรฐานการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการให้บริการในระบบออนไลน์ แต่อย่างไรก็ดี ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุใน

แต่ละแห่งได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และโดยเฉพาะแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนการนำเสนอข้อมูล ข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์กิจกรรมระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

สำหรับปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญของการมีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ 5 ประการ ได้แก่ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ การขาดพื้นที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ คือ การบริหารจัดการที่ยังต้องอาศัยส่วนราชการเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ การจัดกิจกรรมและบริการที่ยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้สูงอายุ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ความไม่มั่นใจในนโยบายการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด และปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ การกำหนดเป้าประสงค์ในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของหน่วยระดับนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

ในส่วนของปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ การจัดกิจกรรมและการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังคงมุ่งเน้นไปในทางกิจกรรมและการบริการในสถานที่ให้บริการเป็นหลัก มีเพียงการนำสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสารและนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุนำมาใช้นั้น เป็นระบบที่พัฒนาและดำเนินการโดยหน่วยงานในส่วนกลาง ทำให้มีระบบที่ต้องใช้ใน

การดำเนินงานหลายระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องใช้เวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจการใช้งานในแต่ละระบบ อีกทั้งยังต้องใช้เวลาในการดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในแต่ละระบบ ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงานอื่น ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ การให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหลายแห่งยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการรับบริการของผู้สูงอายุ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ยังขาดทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดบุคลากรที่จะดำเนินงานในการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์

สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ควรดำเนินการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จากกรมกิจการผู้สูงอายุ มาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ หรือสามารถดำเนินการจัดสร้างอาคารขยายการรองรับการใช้งานที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดกิจกรรมและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง และควรมีการเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ควรมีการถ่ายโอนภารกิจของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจากกรมกิจการผู้สูงอายุมาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และเกิดความมั่นใจในการเข้าร่วมกิจกรรมและบริการของของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ ควรมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมและบริการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ

และแตกต่างไปจากกิจกรรมและการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้สูงอายุ

ส่วนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มาสู่การให้บริการบนเวอร์ชวลแพลตฟอร์ม (Virtual Platform) อื่น ๆ อาทิ เว็บไซต์ (Website) แอปพลิเคชัน (Web & Mobile Application) ระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์แบบเรียลไทม์ (Real-Time Video Teleconference) หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ให้บริการวิดีโอ เช่น ยูทูบ (YouTube) หรือติ๊กต็อก (TikTok) สำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง โดยควรมีการกำหนดรูปแบบการบริการในระบบออนไลน์ให้เป็นการสื่อสารแบบสองทางทั้งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รวมถึงควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลผลข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) เข้ามาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ คือ ควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลางสำหรับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกด้าน และต้องมีการปรับปรุงและอัปเดตข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงต้องมีระบบการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล (Data Breach) และระบบการป้องกันสแปม (Spam) ที่มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการในช่องทางออนไลน์ให้มีความพร้อมรองรับการใช้งานได้ตลอดเวลา สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น การมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติหรือระบบแชทบอท (Chatbot) ตลอดจนการเพิ่มจำนวนบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดูแลระบบ (Admin) ที่สามารถให้บริการตอบคำถาม แนะนำการใช้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ และมีการตอบสนองจากระบบบริการตลอดเวลา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ควรมีการพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Literacy) ให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้สูงอายุในการรับการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการในระบบออนไลน์ที่มีความหลากหลายครอบคลุมกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ

ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อาทิ การพัฒนาระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์แบบเรียลไทม์ (Real-Time Video Teleconference) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และการพัฒนาระบบการจัดการศึกษาหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุแบบออนไลน์ (E - Learning) ที่ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้หรือทำกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์จากที่บ้าน รวมถึงเป็นพื้นที่ในการถ่ายทอดความรู้หรือภูมิปัญญาจากผู้สูงอายุในชุมชนให้แก่ชุมชนท้องถิ่น หรือสังคมได้ในขณะเดียวกัน

ในบทถัดไป เป็นการนำเสนอบทสรุปของการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะจากการวิจัย ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงนโยบายและเชิงการบริหาร และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปสำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเพื่อรองรับการขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุในอนาคตต่อไป



บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ในบทที่แล้ว เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ สาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ตามตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้สูงอายุ และอาศัยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในบทนี้จึงเป็นการนำเสนอบทสรุปของการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังจะได้นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการ ที่พึงประสงค์ และสาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$, S.D. = 0.74) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65$, S.D. = 0.82) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$, S.D. = 0.74) ถัดมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$, S.D. = 0.79) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.32$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.94$, S.D. = 0.95)

ส่วนคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$, S.D. = 0.22) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.89$, S.D. = 0.24) รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$, S.D. = 0.29) ถัดมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$, S.D. = 0.28) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$, S.D. = 0.28) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=4.78$, S.D. = 0.38)

สำหรับสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในแต่ละด้าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์สรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า อาคารสถานที่และบริเวณโดยรอบของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่เป็นอยู่ในปัจจุบันขาดการปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการใช้ประโยชน์ในการทำ

กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงขาดระบบสาธารณูปโภค อุปกรณ์ ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ทำให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหลายแห่งต้องใช้อาคารสำนักงานหรือสถานที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้นสังกัดเป็นสถานที่ในการจัดกิจกรรมทดแทน ซึ่งทำให้เกิดความไม่สะดวกในการทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการจัดระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลผู้สูงอายุ ข้อมูลกลุ่มอาชีพและสังคม ข้อมูลบุคลากรศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ข้อมูลอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดทำข้อมูลประกอบการดำเนินงาน หรือข้อมูลที่มีอยู่มีความคลาดเคลื่อนไม่เป็นปัจจุบัน

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และการจัดกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ มักจัดขึ้นตามท้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับนโยบายจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ทำให้กิจกรรมที่จัดขึ้นไม่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ และขาดความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรม

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการให้บริการที่ดีแก่ผู้สูงอายุ หากแต่การดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่เป็นภาระงานที่เพิ่มเติมเข้ามาจากความรับผิดชอบในงานประจำ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจัดกิจกรรมหรือขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้อย่างเต็มที่ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหลายแห่งยังขาดความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษาการตอบคำถาม และการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การจัดกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่เป็นการจัดกิจกรรมพื้นฐาน

ด้านการส่งเสริมสุขภาพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้สูงอายุที่จะสามารถเข้าร่วมกิจกรรมตามที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจัดขึ้นได้ จึงต้องเป็นผู้สูงอายุที่มีความพร้อมทั้งในด้านร่างกาย การเดินทาง รวมถึงความพร้อมด้านเวลา ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุที่ขาดความพร้อมดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่ติดบ้านหรือติดเตียง ไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้

ในส่วนของความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ โดยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากที่สุด มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.66$ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ ลำดับที่ 3 เป็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45$ ส่วนลำดับที่ 4 เป็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.42$ และลำดับสุดท้าย คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.34$

5.1.2 ระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการ ที่พึงประสงค์ และสาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.72) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.96) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 0.76) ถัดมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 0.74) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$,

S.D. = 0.75) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.48, S.D. = 0.67)

ส่วนคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.34) โดยด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84, S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82, S.D. = 0.35) ถัดมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.37) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78, S.D. = 0.38) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77, S.D. = 0.38)

ถ้าหากสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในแต่ละด้าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์กับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์สรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการพัฒนา รูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ โดยในปัจจุบันมีเพียงการใช้โปรแกรมไลน์ (LINE) ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของเจ้าหน้าที่และสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ซึ่งหากในอนาคตศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการพัฒนา รูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น ก็จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวกมากขึ้น

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สืบเนื่องมาจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการพัฒนา รูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ โดยในปัจจุบันมีเพียงการใช้งานโปรแกรมไลน์ (LINE) เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของเจ้าหน้าที่และสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ

ผู้สูงอายุ ซึ่งพบปัญหาว่า ผู้สูงอายุบางรายมีการเข้าถึงข้อความสแปม (Spam) ลิงก์โฆษณา ป๊อปอัพ (Pop-up) หรือมัลแวร์ (Malware) ที่ไม่พึงประสงค์ และมีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูล (Data Breach) ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจึงควรมีการวางระบบป้องกันที่มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือในการให้บริการในระบบออนไลน์

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการตอบสนองที่รวดเร็ว การตอบสนองการบริการผ่านระบบออนไลน์ขึ้นอยู่กับความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเป็นหลักทำให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่ล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงนอกเวลาทำการของราชการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบออนไลน์จึงมีลักษณะเป็นการแจ้งประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมในทางเดียวกว่าการให้บริการที่สอดคล้องตามปัญหาหรือความต้องการของผู้สูงอายุ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังขาดการตอบสนองที่รวดเร็ว การตอบสนองการบริการผ่านระบบออนไลน์ขึ้นอยู่กับความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเป็นหลัก ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่ล่าช้า โดยเฉพาะในช่วงนอกเวลาทำการของราชการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจุบัน ผู้สูงอายุมีความสามารถในการเข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจึงควรมีรูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากเรื่องการดูแลสุขภาพหรือกิจกรรมนันทนาการ โดยควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการให้บริการผู้สูงอายุ เช่น การให้ความรู้และการฝึกอาชีพผ่านแพลตฟอร์มในระบบออนไลน์

ในส่วนของการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีนั้น ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.78$ โดยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็น

ด้านที่มีความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากที่สุด มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.94$ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.83$ ลำดับที่ 3 เป็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.82$ ส่วนลำดับที่ 4 เป็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.76$ และลำดับสุดท้าย คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.63$

5.1.3 ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญของการมีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ การขาดพื้นที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ คือ การบริหารจัดการที่ยังต้องอาศัยส่วนราชการเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ การจัดกิจกรรมและบริการที่ยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้สูงอายุ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ความไม่มั่นใจในนโยบายการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด และปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือการกำหนดเป้าประสงค์ในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของหน่วยงานระดับนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

ในส่วนของปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีพบว่า ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือการจัดกิจกรรมและการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังคงมุ่งเน้นไปในทางกิจกรรม

และการบริการในสถานที่ให้บริการเป็นหลัก มีเพียงการนำสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสารและนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุนำมาใช้นั้น เป็นระบบที่พัฒนาและดำเนินการโดยหน่วยงานในส่วนกลาง ทำให้มีระบบที่ต้องใช้ในการดำเนินงานหลายระบบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจึงต้องใช้เวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจการใช้งานในแต่ละระบบ อีกทั้งยังต้องใช้เวลาในการดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในแต่ละระบบ ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงานอื่น ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ การให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหลายแห่งยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการรับบริการของผู้สูงอายุ ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ยังขาดทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาที่เป็นอุปสรรคของคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดบุคลากรที่จะดำเนินงานในการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์

5.1.4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ควรดำเนินการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด มาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ หรือสามารถดำเนินการจัดสร้างอาคารขยายการรองรับการใช้งานที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

และเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดกิจกรรมและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง และควรมีการเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ควรมีการถ่ายโอนภารกิจของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัดมาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และเกิดความมั่นใจในการเข้าร่วมกิจกรรมและบริการของของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และด้านความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ ควรมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมและบริการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ และแตกต่างไปจากกิจกรรมและการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้สูงอายุ

ส่วนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มาสู่การให้บริการบนเวอร์ชวลแพลตฟอร์ม (Virtual Platform) อื่น ๆ อาทิ เว็บไซต์ (Website) แอปพลิเคชัน (Web & Mobile Application) ระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์แบบเรียลไทม์ (Real-time Video Teleconference) หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ให้บริการวิดีโอ เช่น เช่น ยูทูบ (YouTube) หรือติ๊กต็อก (TikTok) สำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง โดยควรมีการกำหนดรูปแบบการบริการในระบบออนไลน์ให้เป็นการสื่อสารแบบสองทางทั้งการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รวมถึงควรมีการจัดระบบฐานข้อมูลและระบบการประมวลข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) เข้ามาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ คือ ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลางสำหรับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกด้าน และต้องมีการปรับปรุงและอัปเดตข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีความเป็นปัจจุบัน และทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงต้องมีระบบการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล (Data Breach) และระบบการป้องกันสแปม (Spam) ที่มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ ควรมีการ

พัฒนาระบบการให้บริการในช่องทางออนไลน์ให้มีความพร้อมรองรับการใช้งานได้ตลอดเวลา สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น การมีระบบตอบคำถามอัตโนมัติหรือระบบแชทบอท (Chatbot) ตลอดจนการเพิ่มจำนวนบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดูแลระบบ (Admin) ที่สามารถให้บริการตอบคำถาม แนะนำการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ และมีการตอบสนองจากระบบบริการตลอดเวลา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คือ ควรมีการพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Literacy) ให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้สูงอายุในการรับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ คือ ควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ที่มีความหลากหลายครอบคลุมกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อาทิ การพัฒนาระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์แบบเรียลไทม์ (Real-time Video Teleconference) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และการพัฒนาระบบการจัดการศึกษาหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุแบบออนไลน์ (E - Learning) ที่ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้หรือทำกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์จากที่บ้าน รวมถึงเป็นพื้นที่ในการถ่ายทอดความรู้หรือภูมิปัญญาจากผู้สูงอายุในชุมชนให้แก่ชุมชนท้องถิ่นหรือสังคมได้ในขณะเดียวกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ สาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยในแต่ละประเด็นมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 คุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่พบว่าการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ หากแต่ยังขาดพื้นที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ และขาดการปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เช่นเดียวกับการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ยังมีเพียงการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการติดต่อสื่อสารและนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือประชาสัมพันธ์กิจกรรมระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จึงควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์สำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่สามารถเข้าถึงได้ในหลายช่องทาง ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จึงสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990, p.28) และ Lovelock (1996, pp.464-466) ที่เสนอว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

5.2.2 คุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ

ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการที่พบว่าการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานด้านกลไกและบริหารจัดการ หากแต่การบริหารจัดการบทบาทและภารกิจของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังต้องอาศัยส่วนราชการเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เช่นเดียวกับการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุนำมาใช้เป็นระบบที่พัฒนาและดำเนินการโดยหน่วยงานในส่วนกลาง ทำให้มีระบบที่ต้องใช้ในการดำเนินงานหลายระบบ จึงควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกลางสำหรับการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกด้าน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้าน

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ จึงสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990, p.28) และ Lovelock (1996, p.464-466) ที่เสนอว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

5.2.3 คุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่พบว่าการบริการในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานด้านการจัดกิจกรรมและบริการ หากแต่การจัดกิจกรรมและบริการที่ยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้สูงอายุ จึงควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดกิจกรรมและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง และควรมีการเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เช่นเดียวกับการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ แต่การให้บริการในระบบออนไลน์ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการรับบริการของผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นเพียงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการให้บริการในระบบ

ออนไลน์ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังมีความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในช่วงนอกเวลาทำการหรือช่วงวันหยุดของหน่วยงานราชการที่ผู้สูงอายุไม่สามารถติดต่อขอรับบริการได้ จึงควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการในช่องทางออนไลน์ให้มีความพร้อมรองรับการใช้งานได้ตลอดเวลา สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จึงสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990, p.28) และ Lovelock (1996, p.464-466) ที่เสนอว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

5.2.4 คุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ให้บริการในสถานที่ให้บริการโดยส่วนใหญ่มีทักษะความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้

คำปรึกษา การตอบคำถาม และการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ อีกทั้งยังให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการเสมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว ตลอดจนคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญในการจัดกิจกรรมหรือบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความมั่นใจ และไว้วางใจในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ หากแต่ผู้รับบริการขาดความมั่นใจในนโยบายการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด ในประเด็นดังกล่าวจึงควรมีการถ่ายโอนภารกิจของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจากกรมกิจการผู้สูงอายุมาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และเกิดความมั่นใจในการเข้าร่วมกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เช่นเดียวกับการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่มีความพยายามในการพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการของผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมาที่สถานที่ทำการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อีกทั้งยังให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้รับบริการในระบบออนไลน์เสมือนหนึ่งให้บริการในสถานที่ให้บริการ ตลอดจนปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แต่อย่างไรก็ดีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ยังขาดทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้การบริการตอบคำถามหรือการแก้ไขปัญหาทั้งในเรื่องกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปด้วยความล่าช้า ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการในระบบออนไลน์ได้ตลอดเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับ การติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุผ่านทางโทรศัพท์ หรือการเดินทางมาที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุด้วยตนเอง จึงควรมีการพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ

ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้สูงอายุในการรับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จึงสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990, p.28) และ Lovelock (1996, p.464-466) ที่เสนอว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

นอกจากนี้คุณภาพการบริการทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ยังเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุด ทั้งคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการและคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร์มหล้า (2566, น. 7) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุด เนื่องจากการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชน เช่นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่ครอบคลุมความต้องการจำเป็นในทุกด้าน การให้บริการที่มีคุณภาพจึงต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จำรัส พูลเกื้อ และยุทธชัย ฮาโรบิน (2566, น. 1925) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุด เนื่องจากภารกิจของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต เกี่ยวข้องกับการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ เช่น อาหาร น้ำ เครื่องดื่ม ยา เครื่องสำอาง สมุนไพร

สารเสพติดในปัสสาวะ เครื่องเอกซเรย์ และชันสูตรโรค โดยให้บริการแก่กลุ่มประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เพื่อสนับสนุนในการช่วยแก้ปัญหาทางด้านสาธารณสุข ซึ่งต้องสร้างความมั่นใจในผลการตรวจวิเคราะห์ให้แก่ผู้รับบริการ เช่นเดียวกับการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่มีภารกิจประการหนึ่งเกี่ยวข้องกับการดูแลด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิตของผู้สูงอายุซึ่งต้องสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ

5.2.5 คุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในระบบออนไลน์อยู่ในระดับน้อย โดยมีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ให้บริการในสถานที่ให้บริการ โดยส่วนใหญ่มีความคุ้นเคย สนุกสนาน และมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุทุกคน ทำให้สามารถรับรู้และเข้าใจถึงสภาพบริบทส่วนบุคคล ตลอดจนปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลต่อการบริการที่สามารถตอบสนองต่อผู้สูงอายุได้ตามความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุแต่ละราย หากแต่การกำหนดเป้าประสงค์ในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของหน่วยงานระดับนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง โดยเป้าประสงค์ที่กำหนดขึ้นมีลักษณะเป็นการดำเนินกิจกรรมและบริการทั่วไปที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการในลักษณะเดียวกันได้จากหน่วยงานอื่น ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในกิจกรรมและบริการ จึงควรมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมและบริการในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ โดยควรเป็นกิจกรรมและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ และแตกต่างไปจากกิจกรรมและการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่

เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เช่นเดียวกับการบริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ตระหนักและให้ความสำคัญกับความสามารถในการเข้าถึงใช้งานในระบบออนไลน์ของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถรับบริการ และติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้อย่างสะดวก โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตามการให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ยังมีลักษณะเป็นการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ หรือการติดต่อสอบถามข้อมูลการบริการโดยทั่วไป เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดบุคลากรที่จะดำเนินงานในการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ จึงควรมีการพัฒนาการให้บริการในระบบออนไลน์ที่มีความหลากหลายครอบคลุมกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จึงสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990, p.28) และ Lovelock (1996, p.464-466) ที่เสนอว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

นอกจากนี้คุณภาพการบริการทั้งในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ยังเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำสุด สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล ทั้งการให้บริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล การจัดกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล โดยเฉพาะการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล ยังไม่สามารถ

ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้มากเท่าที่ควร ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจึงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลเพิ่มขึ้นจากการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ ค่าความต้องการจำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่ด้านความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์ (2561) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงควรสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ รวมทั้งรับผิดชอบต่อกำพูดที่ให้ไว้กับนักวิจัย ซึ่งต้องอาศัยการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการที่มีความแตกต่างและหลากหลาย

5.2.6 ปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งพบปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญของการมีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัญหาของการบริการในสถานที่ให้บริการ คือ การขาดพื้นที่ในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ปัญหาของการบริการในระบบออนไลน์ คือ การจัดกิจกรรมและการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุยังคงมุ่งเน้นไปในทางกิจกรรมและการบริการในสถานที่ให้บริการเป็นหลัก มีเพียงการนำสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสารและนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือ ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมระหว่างสมาชิกและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ปัญหาของการบริการในสถานที่ให้บริการ คือ การบริหารจัดการที่ยังต้องอาศัยส่วนราชการเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ปัญหาของการบริการในระบบออนไลน์ คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุนำมาใช้นั้น เป็นระบบที่พัฒนาและดำเนินการโดยหน่วยงานในส่วนกลาง ทำให้มีระบบที่ต้องใช้ในการดำเนินงานหลายระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องใช้เวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจการใช้

งานในแต่ละระบบ อีกทั้งยังต้องใช้เวลาในการดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในแต่ละระบบ ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงานอื่น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัญหาของการบริการในสถานที่ให้บริการ คือ การจัดกิจกรรมและบริการที่ยังไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้สูงอายุ ปัญหาของการบริการในระบบออนไลน์ คือ การให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ หลายแห่งยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการรับบริการของผู้สูงอายุ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ปัญหาของการบริการในสถานที่ให้บริการ คือ ความไม่มั่นใจในนโยบายการดำเนินงาน ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำจังหวัด ปัญหาของการบริการในระบบออนไลน์ คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยส่วนใหญ่ยังขาดทักษะความรู้และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ปัญหาของการบริการในสถานที่ให้บริการ คือ การกำหนดเป้าประสงค์ในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุของหน่วยระดับนโยบายที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง ปัญหาของการบริการในระบบออนไลน์ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดบุคลากรที่จะดำเนินงานในการพัฒนารูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์

ผลการวิจัยจากการศึกษาปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีข้างต้น สอดคล้องกับการศึกษาของปิยากร หวังมหาพร และคณะ (2562, น. 38 - 40) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีปัญหาในการดำเนินงาน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดกิจกรรมและบริการ พบว่า ยังมีปัญหาโดยยังไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบและการจัดกิจกรรมยังไม่ครอบคลุม 2) ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ สภาพทางกายภาพ สถานที่ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุไม่เพียงพอแก่การจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ และ 3) ด้านกลไกและการบริหารจัดการมีปัญหอยู่บ้างเพราะผู้สูงอายุเองยังดำเนินการด้วยตนเองไม่ได้ยังต้องให้ส่วนราชการโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้สนับสนุนช่วยเหลือหลัก โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านการเมือง และปัจจัยด้านการสื่อสาร

5.2.7 ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัยจากการศึกษาความต้องการที่การจำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ที่พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เป็นด้านที่มีความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ จำรัส พูลเกื้อ และยุทธชัย สาริบิน (2566) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศของศูนย์ วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ เป็น ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด เนื่องจากการกิจของศูนย์ วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนในการช่วยแก้ปัญหาทางด้าน สาธารณสุขให้แก่กลุ่มประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญกับความ ต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ทั้งการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ใน อาหาร น้ำ เครื่องดื่ม ยา เครื่องสำอาง สมุนไพร การตรวจหาสารเสพติดในปัสสาวะ การตรวจวิเคราะห์ ด้วยเครื่องเอกซเรย์ และการชันสูตรโรค เช่นเดียวกับการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ต้องให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุที่มีความต้องการที่จำเป็นที่แตกต่างกันในแต่ละ กลุ่มสถานภาพ เช่น ผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพกาย ผู้สูงอายุที่มี ปัญหาสุขภาพจิต ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน และผู้สูงอายุกลุ่มติดเตียง รวมถึงการดำเนินกิจกรรมและบริการ ในด้านต่าง ๆ ภายใต้มีมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ทั้งด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนสภาพแวดล้อมและ เทคโนโลยีนวัตกรรม

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการ บริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่ จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลอดจนเพื่อเสนอแนวทางการ พัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ซึ่งช่วยให้ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีสามารถประเมินศักยภาพ ในการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ ตลอดจนมีแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนิน

กิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้เกิดคุณภาพบริการที่พึงประสงค์ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน เพื่อรองรับการขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุในอนาคตต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงนโยบายและเชิงการบริหาร และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปสำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเพื่อรองรับการขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุในอนาคตต่อไป ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.3.1.1 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในฐานะหน่วยงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแล (Regulator) การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุในระดับประเทศ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งทั่วประเทศมีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรวัยผู้สูงอายุที่จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต และควรกำหนดทิศทางการดำเนินนโยบายด้านผู้สูงอายุที่มีความชัดเจน ครอบคลุมสภาพปัญหาและความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุนอกเหนือจากการส่งเสริมสุขภาพ และการสร้างงานสร้างอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การสร้างพื้นที่และการจัดกิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุที่ติดสังคม รวมถึงการวางระบบการดูแลผู้สูงอายุ (Elderly Care) ที่เชื่อมประสานหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ตลอดจนภาคประชาสังคมเข้ามาเป็นภาคีความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

5.3.1.2 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรขยายบทบาทความรับผิดชอบในการเป็นหน่วยงานบูรณาการประสานความร่วมมือ (Coordinator) และการอำนวยความสะดวก (Facilitator) ในด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ งบประมาณ อาคารสถานที่ ระบบโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุต่อไป

5.3.1.3 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรดำเนินการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จากกรมกิจการผู้สูงอายุมาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการด้านงบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

5.3.1.4 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่สามารถกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบท สภาพปัญหา และความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุในพื้นที่ได้ เพื่อให้ผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่สามารถเข้าถึงการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้สอดคล้องตามสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ

5.3.1.5 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ควรบูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในรูปแบบออนไลน์ที่ครอบคลุมทั้งการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ การบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ การบริการข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมและบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ตลอดจนการบริการตอบคำถามสำหรับผู้สูงอายุ โดยดำเนินการให้บริการในระบบออนไลน์ทั้งในรูปแบบเว็บไซต์ (Website) แอปพลิเคชัน (Web & Mobile Application) และบัญชีผู้ใช้ที่เป็นทางการ (Official Account) ในสื่อสังคมออนไลน์

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงการบริหาร

5.3.2.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้มีความเหมาะสมสำหรับการรับบริการและจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ

5.3.2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการจัดกิจกรรม ตลอดจนการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม และการให้บริการที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ

5.3.2.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดให้มีบริการตรวจ ติดตาม และการให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล รวมถึงการจัดกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเฉพาะราย ตลอดจนการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ

5.3.2.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุแต่ละแห่ง โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบออนไลน์ (Online) เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่ผู้สูงอายุ

5.3.2.5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรดำเนินการเตรียมความพร้อมรองรับรูปแบบการให้บริการในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยการวางแผนดำเนินการขับเคลื่อนและหนุนเสริมการดำเนินงาน ทั้งการพัฒนาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้มีทักษะความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ การจัดหาบุคลากรเพิ่มเติมเพื่อรองรับการภารกิจการดำเนินงานในอนาคต การจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบออนไลน์ การดูแลระบบออนไลน์ให้มีความเสถียร สามารถรองรับผู้ใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมากได้ตลอดเวลา รวมถึงมีการปรับปรุงและอัปเดตข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนมีระบบการป้องกันการโจรกรรมข้อมูล (Data Breach) และระบบการป้องกันสแปม (Spam) ที่มีความปลอดภัย

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.3.1 ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในมิติภาพรวมระดับประเทศ โดยการประเมินคุณภาพการบริการร่วมกับการศึกษาถึงสาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน เพื่อให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ตลอดจนเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ และปัญหาอุปสรรคในการบริการของของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุแต่ละแห่ง เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในภาพรวมของประเทศไทย

5.3.3.2 ควรมีการศึกษาเชิงลึกเพื่อถอดบทเรียนความสำเร็จในการดำเนินงานของ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกได้รับรางวัลศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดีเด่น และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ที่มีผลการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุระดับ ดีมาก (เกรด A) เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ที่เป็นต้นแบบในการดำเนินงานด้านการ พัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ

5.3.3.3 ควรมีการศึกษาแนวทางการบูรณาการการดำเนินงานของหน่วยงานที่มี บทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุภายใต้การกำกับดูแลของกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ ศูนย์การเรียนรู้และ ฝึกอบรมด้านผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ตลอดจนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการ กำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับ สภาพปัญหาและความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุ

5.3.3.4 ควรมีการศึกษาแนวทางการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและ ส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จากกรมกิจการผู้สูงอายุมาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับภารกิจการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะ เกิดขึ้นในอนาคตจากจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.3.5 ควรมีการวิจัยและพัฒนาระบบสารสนเทศออนไลน์ในการให้บริการของ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อประเมินความเป็นไปได้ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ในรูปแบบเว็บไซต์ (Website) แอปพลิเคชัน (Web & Mobile Application) และบัญชีผู้ใช้ที่เป็น ทางการ (Official Account) ในสื่อสังคมออนไลน์

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2558). *คู่มือการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2563). *คู่มือการใช้มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2565). *ศพอส. ดีเด่น ประจำปี 2565*. กรุงเทพฯ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ : บริษัท อมรินทร์คอร์เปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). *สถิติผู้สูงอายุ*. สืบค้นจาก <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/2449>.
- กรมการปกครอง. (2566). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร*. สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>.
- เกษม ดันติผลาชีวะ และกุลยา ดันติผลาชีวะ. (2528). *การรักษาสภาพในวัยผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- จำรัส พูลแก้ว และยุทธชัย ฮารีบิน (2566). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14, 1919 – 1932*.
- นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์. (2561). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- เบญญทิพย์ สิงห์ธร และ พจนา พิชิตปัจจา (2565). *การพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในตำบลทุ่งปี อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่*. *Journal of Modern Learning Development*, 7(6), 328 – 340.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2557). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปียากร หวังมหาพร, สากกล พรหมสถิต, นงนาถ หวังเทพอนุเคราะห์, สุจินต์ สะพัด ศิริบุรณ์, ยศวัฒน์ กิจมานะวัฒน์, และ วีรวัฒน์ วัชรุม (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 8(1), 33 – 41.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2564). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2564*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2494). *พระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2494*. เล่มที่ 68 ตอนที่ 24 ฉบับพิเศษ. 11 เมษายน 2494.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2546ก). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546*. เล่มที่ 120 ตอนที่ 130 ก. 31 ธันวาคม 2546.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2546ข). *พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546*. เล่มที่ 120 ตอนที่ 94 ก. 1 ตุลาคม 2546.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลลิตา หาญโตดา. (2565). *การศึกษาค้นคว้าความต้องการและแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลม่วงกลวง อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- วนิชยา ประไพภักดิ์ (2560). *การศึกษานโยบายการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลางดง ตำบลกลางดง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, ลพบุรี.
- สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร์มหล้า (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 11(2), 1 – 11.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์.
- สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2557). สวัสดิการของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 7(1), 73 – 82.
- สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2559). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุไทย. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 9(1), 121 – 127.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุทธิพงษ์ บุญผดุง. (2554). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในท้องถิ่นโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง (ระยะที่ 1)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/Nzc>.
- อรรถพงศ์ ฤชศักดิ์. (2562). *แนวทางการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, L. J. (1978). *Essentials of Psychological Test*. New York: Harper Collins.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services Marketing* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Camarinha-Matos, L.M. & Afsarmanesh, H. (2001). Virtual Communities and Elderly Support. *Advances in Automation, Multimedia and Video Systems, and Modern Computer Science*. WSES, 279-284.
- Camarinha-Matos, L.M. & Afsarmanesh, H. (2002). Design of a Virtual Community Infrastructure for Elderly Care. *The International Federation for Information Processing*, vol. 85, 439-450.
- Meesala, A. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 18(2), 145-168.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing Customer perceptions and expectations*. New York : The free press.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.

บรรณานุกรม (ต่อ)

United Nations Department of Economic and Social Affairs Population Division. (2022). *World Population Prospects 2022: Summary of Results*. UN DESA/POP/2022/TR/NO. 3.

United Nations. (2023). *World Social Report 2023*. The Department of Economic and Social Affairs.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.ปทุมธานี Muang-Ake, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รพน. 4192/380

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.พ.ท.ปทุมธานี F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.1

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เข็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม
โทร. 083-5236141
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.ปทุมธานี เมืองเอก ก.ปทุมธานี F. (66) 2991 5757
จ.ปทุมธานี 12000 จ.ปทุมธานี 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.2

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม
โทร. 083-5236141
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต
เมืองเอก ก.พ.ท.รังสิต
จ.ปทุมธานี 12000

Rangsit University
Muang-Ake, Pathumthani Rd.
Pathumthani 12000, Thailand

T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รพน. 4192/380.3

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีนครเกาะสมุย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก กรุงเทพฯ Muang-Aike, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รพ.น. 4192/380.4

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครเกาะสมุย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เอสิมพร เอ็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.พหลโยธิน Muong-Ake, Putholothin Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.5

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลนครเกาะสมุย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เข็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.พ.รังสิต Muang-Ake, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.6

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน นายกเทศมนตรีเมืองท่าช้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.พ.รังสิต Muang-Ake, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.7

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองท่าช้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม
โทร. 083-5236141
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University
เมืองเอก ถนนพหลโยธิน Muang-Aek, Pathayothin Rd.
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand
T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รพ.น. 4192/380.8

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองท่าข้าม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เอสิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.พท.รังสิต Muang-Aek, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.9

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองดอนสัก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Mae, Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.10

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองดอนสัก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม
โทร. 083-5236141
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Aek, Pathayothin Rd.
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand
T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/380.11

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองดอนสัก
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม
โทร. 083-5236141
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Aek, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/380.12

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.ปทุมธานี Muong-Ake, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รพน. 4192/380.13

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Aek, Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/380.14

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.ปทุมธานี จ.ปทุมธานี 12000 Muang-Ake, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/380.15

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Aek, Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.16

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าช้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก กรุงเทพฯ Muang-Aike, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.17

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลท่าฉาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University
 เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Aek, Pathayothin Rd.
 จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand
 T. (66) 2997 2200-30
 F. (66) 2791 5757
 E. info@rsu.ac.th

ที่ รบ.น. 4192/380.18

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก (N.W.) รังสิต Muang-Aek, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/380.19

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคาย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม
โทร. 083-5236141
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.พ.รังสิต รังสิต-เอก เมืองเอก รังสิต F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 ปทุมธานี 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รบ.น. 4192/380.20

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เจสิมพร เว้นเอือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

Type text here

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต
เมืองเอก ก.พ.เคอียู
จ.ปทุมธานี 12000

Rangsit University
Mueang-Aek, Pathumthani Rd.
Pathumthani 12000, Thailand

T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/380.21

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดือน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.พ.ท.รังสิต Muang-Aek, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รบ. 4192/380.22

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม
โทร. 083-5236141
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Aek, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/380.24

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดือน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ท่าน เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University
เมืองเอก กรุงเทพฯ 12000 Muang-Aek, Pathumthani Rd.,
Pathumthani 12000, Thailand T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวัดประดู่
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเอือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต
เมืองเอก อ.พหลโยธิน
จ.ปทุมธานี 12000

Rangsit University
Mueang-Aek, Pathayothin Rd.
Pathumthani 12000, Thailand

T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.1

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลขุนทะเล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Ake, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.2

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะกุกเหนือ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต
เมืองเอก อ.พหลโยธิน
จ.ปทุมธานี 12000

Rangsit University
Mueang-Aek, Pathayothin Rd.,
Pathumthani 12000, Thailand

T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รพ.น. 4192/379.3

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าขนุน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐกิจบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Aek, Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.4

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา บิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา บิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.พ.รังสิต Muang-Aek, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/379.5

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวควาย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University
เมืองเอก อ.พหลโยธิน จ.ปทุมธานี 12000 Muang-Aek, Pathayothin Rd. Pathumthani 12000, Thailand
T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รพน. 4192/379.6

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นยวน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Aek, Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.7

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลย่านดินแดง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T: (66) 2997 2200-20
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Mee, Pathayothin Rd. F: (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E: info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.8

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียนทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต
เมืองเอก พทุมธานี
จ.ปทุมธานี 12000

Rangsit University
Mueang-Aek, Pathumthani Rd.
Pathumthani 12000, Thailand

T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/379.9

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต
เมืองเอก ก.พ.ท.ปทุมธานี
จ.ปทุมธานี 12000

Rangsit University
Mueang-Aek, Pathumthani Rd.,
Pathumthani 12000, Thailand

T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.10

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าเว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เข็นเชือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
 เมืองเอก รังสิต รังสิต ม.รังสิต Muang-Aek, Pathumthani Rd. F. (66) 2791 5757
 จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.11

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีนครเกาะสมุย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T: (66) 2997 2200-30
เมืองเอก ก.พาลีโยธิน Muang-Aek, Pathayothin Rd. F: (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E: info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/379.12

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลย่านยาว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Ake, Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.13

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเกาะพัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พญาไท รังสิต Muang-Aek, Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.14

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรุพี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangoth University
เมืองเอก อ.พหลโยธิน จ.ปทุมธานี 12000 Muang-Mee, Pathayothin Rd., Pathumthani 12000, Thailand
T. (66) 2997 2200-30 F. (66) 2791 5757 E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.15

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองดอนสัก

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำคหุภินิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำคหุภินิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปสถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
 เมืองเอก อ.พหลโยธิน Muang-Aek, Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
 จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.16

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่งพยอม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก อ.พหลโยธิน จ.ปทุมธานี 12000 Muang-Ake, Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.17

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University
เมืองเอก อ.พหลโยธิน จ.ปทุมธานี 12000 Muang-Aek, Pathumthani Rd., Pathumthani 12000, Thailand
T. (66) 2997 2200-30 F. (66) 2791 5757 E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/379.18

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกาญจนดิษฐ์
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University T. (66) 2997 2200-30
เมืองเอก น.พหลโยธิน Muang-Aek Pathayothin Rd. F. (66) 2791 5757
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/379.19

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสวยัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

บัณฑิตวิทยาลัย

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต
เมืองเอก อ.พองเตย
จ.ปทุมธานี 12000

Rangsit University
Mueang-Aek, Pathumthani Rd.
Pathumthani 12000, Thailand

T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/379.20

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองท่าช้าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต
เมืองเอก อ.พองไธสงค์
จ.ปทุมธานี 12000

Rangsit University
Mueang-Aek, Pathumthani Rd.,
Pathumthani 12000, Thailand

T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รบ. 4192/379.21

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าขนอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต
เมืองเอก ก.พ.รังสิต
จ.ปทุมธานี 12000

Rangsit University
Mueang-Aek, Pathumthani Rd.
Pathumthani 12000, Thailand

T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปน. 4192/379.22

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University
เมืองเอก อ.พหลโยธิน Rd. Muang-Ake, Pathayothin Rd.
จ.ปทุมธานี 12000 Pathumthani 12000, Thailand
T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.23

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตื่อน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University
เมืองเอก ก.พ.ล.อ.ร.บ. Muang-Ale, Pathayothin Rd.
จ.ปทุมธานี 12000 Prathumthani 12000, Thailand
T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รปบ. 4192/379.24

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าชนะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048



มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University
เมืองเอก อ.พหลโยธิน จ.ปทุมธานี 12000 Muang-Aek, Pathayothin Rd., Pathumthani 12000, Thailand
T. (66) 2997 2200-30
F. (66) 2791 5757
E. info@rsu.ac.th

ที่ รบป. 4192/379.25

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

27 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอุแท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณานุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นายสมัชชา นิจอาคม

โทร. 083-5236141

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) แบบสอบถามคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์
ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 2) แบบสัมภาษณ์คุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์
ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี



แบบสอบถาม

คุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดย นายสมัชชา นิจอคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพทั้งในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 26 ศูนย์ เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในรูปแบบออนไลน์ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ความต้องการที่จำเป็น และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

อนึ่ง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้จะนำเสนอเฉพาะผลที่ผ่านการวิเคราะห์ประมวลผลแล้วเท่านั้น จะไม่นำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายสมัชชา นิจอาคม

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่เหมาะสมและเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง ☐ 3) ไม่ระบุ

2. อายุ

- ☐ 1) 60 – 69 ปี ☐ 2) 70 – 79 ปี ☐ 3) 80 – 89 ปี
☐ 4) 90 – 99 ปี ☐ 5) 100 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ 2) ประถมศึกษา
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
☐ 5) ปวส. / อนุปริญญา ☐ 6) ปริญญาตรี
☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. สถานภาพสมรส

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส
☐ 3) หม้าย ☐ 4) หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. ลักษณะของครอบครัวที่ท่านอาศัยอยู่ในปัจจุบัน

- ☐ 1) อาศัยอยู่ตามลำพัง ☐ 2) อาศัยอยู่กับบุตรหลาน
☐ 3) อาศัยอยู่กับสามี / ภรรยา ☐ 4) อาศัยอยู่กับสามี / ภรรยา และบุตร
☐ 5) อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง ☐ 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. อาชีพในปัจจุบัน

- ☐ 1) ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ 2) ข้าราชการบำนาญ
- ☐ 3) เกษตรกรรม ☐ 4) ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1) ไม่มีรายได้ ☐ 2) ไม่เกิน 5,000 บาท
- ☐ 3) 5,001 – 10,000 บาท ☐ 4) 10,001 – 15,000 บาท
- ☐ 5) 15,001 – 20,000 บาท ☐ 6) สูงกว่า 20,000 บาท

8. แหล่งที่มาของรายได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) ครอบครัว ☐ 2) การประกอบอาชีพ ☐ 3) เงินฝาก / การลงทุน
- ☐ 4) เงินบำนาญ
- ☐ 5) เงินสวัสดิการภาครัฐ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ / เบี้ยยังชีพคนพิการ/บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ)
- ☐ 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านมีรายได้เพียงพอหรือไม่

- ☐ 1) ไม่พอใช้จ่ายแต่ไม่มีหนี้สิน
- ☐ 2) ไม่พอใช้จ่ายและมีหนี้สิน
- ☐ 3) มีเพียงพอสำหรับใช้จ่ายแต่ไม่เหลือสำหรับเก็บออม
- ☐ 4) มีเพียงพอสำหรับใช้จ่ายและมีเหลือสำหรับเก็บออม

10. ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ท่านใช้บริการ

ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ.....

11. วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1) รับบริการด้านสุขภาพอนามัย
- ☐ 2) รับบริการด้านการศึกษาและการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ
- ☐ 3) รับบริการด้านกิจกรรมส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ
- ☐ 4) ร่วมกิจกรรมด้านการถ่ายทอดวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ☐ 5) ร่วมกิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ
- ☐ 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นสมาชิกในชมรม สมาคม องค์กร หรือหน่วยงานอื่นนอกจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุหรือไม่

☐ 1) ไม่ได้เข้าร่วม

☐ 2) เข้าร่วม โปรดระบุชื่อชมรม สมาคม องค์กร หรือหน่วยงานที่เข้าร่วม.....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความและประเมินระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในระดับที่เหมาะสมและเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นถึงสาเหตุของการประเมินระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในแต่ละด้าน ทั้งนี้การประเมินระดับคุณภาพการบริการทั้ง 2 ส่วน มีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	ระดับการประเมิน
รับรู้มากที่สุด	คาดหวังมากที่สุด	5
รับรู้มาก	คาดหวังมาก	4
รับรู้ปานกลาง	คาดหวังปานกลาง	3
รู้น้อย	คาดหวังน้อย	2
รู้น้อยที่สุด	คาดหวังน้อยที่สุด	1

ข้อ	คุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี	ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพ การบริการที่เป็นอยู่					ระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการที่พึง ประสงค์				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)											
1	ที่ตั้งของ ศพอส. ที่ท่านใช้บริการอยู่ไม่ไกลจากชุมชน และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ										
2	พื้นที่ของ ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีเพียงพอและเหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ										
3	บริเวณของ ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีป้ายชื่อและป้ายบอกทางที่เห็นได้อย่างชัดเจน										
4	ตัวอาคารของ ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีประตูและทางลาดสำหรับรถเข็น รวมถึงราวจับบันไดที่ใช้งานได้จริง มีแสงสว่างและมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศที่เพียงพอและเหมาะสม										
5	บริเวณของ ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีห้องน้ำ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม										
สาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ											
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)											
6	ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแฟ้มข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์พร้อมให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว										

[illegible]

	สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ											
19	ท่านมีความมั่นใจ และไว้วางใจในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ											
สาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ												
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)												
20	ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีบริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นรายบุคคล											
21	ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล											
22	ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล											
สาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ												

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความและประเมินระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในรูปแบบออนไลน์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในระดับที่เหมาะสมและเป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นถึงสาเหตุของการประเมินระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในแต่ละด้าน ทั้งนี้ การประเมินระดับคุณภาพการบริการทั้ง 2 ส่วน มีเกณฑ์การประเมินดังนี้

ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการ บริการที่เป็นอยู่	ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการที่พึงประสงค์	ระดับการประเมิน
รับรู้มากที่สุด	คาดหวังมากที่สุด	5
รับรู้มาก	คาดหวังมาก	4
รับรู้ปานกลาง	คาดหวังปานกลาง	3
รับรู้น้อย	คาดหวังน้อย	2
รับรู้น้อยที่สุด	คาดหวังน้อยที่สุด	1

[illegible]

สาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ										
.....										
.....										
.....										
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)										
20	ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเดินทางมารับบริการถึงสถานที่ตั้ง									
21	ศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีระบบการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุแบบออนไลน์ (E - Learning) ที่หลากหลายและตรงตามความต้องการของท่าน									
22	เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบออนไลน์ของศพอส. ที่ท่านใช้บริการมีความกระตือรือร้น ใส่ใจต่อความต้องการของท่าน									
สาเหตุของการประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ										
.....										
.....										
.....										

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ความต้องการที่จำเป็น และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการใน สถานที่	ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการในรูปแบบ ออนไลน์
.....	
.....	
.....	
.....	

2. ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุใน
จังหวัด สุราษฎร์ธานี

ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการใน สถานที่	ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการในรูปแบบ ออนไลน์
.....	
.....	
.....	
.....	

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริม
อาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริการในสถานที่	ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการใน รูปแบบออนไลน์
.....	
.....	
.....	
.....	



แบบสัมภาษณ์

คุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการและในระบบออนไลน์ ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคุณภาพการบริการในสถานที่และในระบบออนไลน์ : ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดย นายสมัชชา นิจอาคม นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 8 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 2 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 2 แห่ง รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 24 คน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการสัมภาษณ์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายสมัชชา นิจอาคม

ผู้วิจัย

1.คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

1.1 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอย่างไร

.....

.....

1.2 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอย่างไร

.....

.....

1.3 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการในสถานที่ที่มีคุณภาพ

.....

.....

1.4 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่มีคุณภาพ

.....

.....

1.5 ท่านมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่าน ทั้งการให้บริการในสถานที่และผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อย่างไร

.....

2.คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)

2.1 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการอย่างไร

.....

2.2 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการอย่างไร

.....

2.3 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการในสถานที่ที่มีคุณภาพ

.....

2.4 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่มีคุณภาพ

.....

2.5 ท่านมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่าน ทั้งการให้บริการในสถานที่และผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อย่างไร

.....

3.คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

3.1 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างไร

.....

.....

3.2 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างไร

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการในสถานที่ที่มีคุณภาพ

.....

.....

3.4 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่มีคุณภาพ

.....

.....

3.5 ท่านมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่าน ทั้งการให้บริการในสถานที่และผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อย่างไร

.....

.....

4.คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

4.1 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างไร

.....

.....

4.2 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างไร

.....

.....

4.3 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการในสถานที่ที่มีคุณภาพ

.....

.....

4.4 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่มีคุณภาพ

.....

4.5 ท่านมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่าน ทั้งการให้บริการในสถานที่และผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อย่างไร

.....

.....

5.คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

5.1 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอย่างไร

.....

.....

5.2 ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอย่างไร

.....

.....

5.3 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการในสถานที่ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการในสถานที่ที่มีคุณภาพ

.....

.....

5.4 ท่านคิดว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานและคุณภาพการบริการผ่านระบบออนไลน์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่านมีปัญหาอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และมีความต้องการที่จำเป็นอย่างไรในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ที่มีคุณภาพ

.....

.....

5.5 ท่านมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในสังกัดของท่าน ทั้งการให้บริการในสถานที่และผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อย่างไร

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	สมัชชา นิจอาคม
วัน เดือน ปีเกิด	2 กรกฎาคม 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 2), 2558 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, 2564 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (เกียรตินิยม), 2563 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, 2567
ที่อยู่ปัจจุบัน	54/9 หมู่ 5 ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี