

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 283 วรรคหนึ่งได้บัญญัติไว้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะการบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. 2552 : 1) ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณะประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดจนช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

การปฏิรูประบบราชการเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลักดันให้ภาคราชการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและเพิ่มพูนความพร้อมในการแข่งขันกับนานาอารยประเทศจากสถานการณ์ของกระแสสังคมแห่งโลกยุคไร้พรมแดน และสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ยุคการค้าเสรีทำให้เกิดการแข่งขันที่ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและวัฒนธรรมประเทศไทยในฐานะประชาคมโลกจึงต้องปรับตัว โดยเฉพาะการปรับระบบราชการเพื่อรองรับสภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ก้าวทันเหตุการณ์ภายใต้สถานะที่เหมาะสมกับสังคมประเพณีและวัฒนธรรมของไทย การปฏิรูประบบราชการ นอกเหนือจากการเน้นเรื่องความสำคัญของบุคลากรแล้ว ควรคำนึงถึงคุณภาพของงาน

อีกทั้งประสิทธิภาพของความสำเร็จจะต้องรวดเร็วและสิ้นเปลืองงบประมาณให้น้อยที่สุดตามที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระราชทาน พระราโชวาทไว้คือ “ความพอเพียง” (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2543 : 7) นโยบายของรัฐบาลดังกล่าวสืบเนื่องมาจากหลายฝ่ายต้องการปฏิรูปสังคมไทยให้ดีขึ้นผลักดันให้มีการปฏิรูปการเมือง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนอกเขตเทศบาลและเขต อบต. โดยครอบคลุมพื้นที่ชนบทในจังหวัดเป็นสำคัญ ได้รับการจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 บริหารงานโดยมีฝ่ายบริหารประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ทั้งนี้มีหน่วยงานที่ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารงานอยู่ กอง 1 หน่วย คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองกิจการสภา กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต หน่วยตรวจสอบภายใน มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีบทบาทในการกำหนดทิศทางการบริหาร โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนามีทั้งแผนระยะยาวและระยะสั้น เช่น แผนพัฒนา 3 ปี และแผนประจำปี องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยงานที่เน้นการบริการประชาชนเป็นสำคัญอยู่แล้ว เมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องปรับตัวให้ทันกับการปฏิรูประบบราชการเนื่องจากการบริการที่ผ่านมามีกฎมองว่าให้บริการล่าช้าหลายขั้นตอน มีกฎระเบียบ แบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพและไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จึงได้ให้ความสำคัญ โดยได้มีการ ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และมีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้การสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานนอกเวลา และมีการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยต้องคำนึงถึงความสำคัญในการสร้างภาพพจน์ บุคลิกภาพ ค่านิยมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและผู้ให้บริการ

ผลจากการประเมินการให้บริการด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ตัวชี้วัดด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตไม่ผ่านการประเมินตามมาตรฐานสากลสถานสงเคราะห์คนชรา ประกอบกับภารกิจ

สถานสงเคราะห์คนชราเป็นภารกิจที่องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามได้รับถ่ายโอน จากส่วนกลาง ถือว่าเป็นภารกิจใหม่และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องให้ความสำคัญและให้การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีมีมาตรฐาน เนื่องจากเป็นการ ถ่ายโอนภาระหน้าที่รวมทั้งบุคลากร ทำให้การบริหารงานมีปัญหาหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น การกำหนดตำแหน่งงานขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามให้สอดคล้องกับ ตำแหน่งสายงานของส่วนกลางเพื่อรองรับตำแหน่งของบุคลากรที่ถ่ายโอน และการสรรหา ตำแหน่งผู้บริหารสถานสงเคราะห์คนชรา ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง อาจจะมีผลต่อการบริหารงานของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม (โสภอ อ่อนโอกาส. 2552 : 6)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต จึงมี ความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เพื่อจะได้ รับทราบว่าผู้รับบริการและผู้ให้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์กรบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการกันในระดับ ใด และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางบริหาร (6M's) กันอย่างไรบ้าง ตลอดจนปัจจัยที่ผลต่อความจำเป็นในการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย อะไรบ้าง เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวางแผน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถาน สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้วิจัย มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

4. เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

### สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

2. ปัจจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการของผู้รับบริการ มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านพัฒนาสังคม ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านสาธารณสุขและการพยาบาล ดังนี้

1.1 ศึกษาปัจจัยทางการบริหาร โดยทำการศึกษาแนวคิดมาจากหลักการบริหาร 6M's ของวงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 132-134) ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ใช้ในการ

บริหารองค์การมาวิเคราะห์การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) การจัดการทั่วไป (Management) การให้บริการประชาชน (Market) และจริยธรรม (Morality)

1.2 ศึกษาปัจจัยกำหนดถึงความพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ พาราสุรามาน (Parasuraman) ไชแธม และเบอร์รี่ (Zeithalm and Barry) 1988 : 48 ; อ้างถึงใน ภัทรวุฒิ อุตภริระ. 2544 : 19-20) 5 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้ ดังนี้

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 550 คน ซึ่งแบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. 2551 : 12)

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้ให้บริการในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 200 คน

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1) ผู้รับบริการสงเคราะห์จากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 50 คน

2) ผู้ให้การสงเคราะห์คนชรา สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 300 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 280 คน ซึ่งแบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้ให้บริการในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 92 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย

(Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก (Lottery Method) ตามวิธีของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727)

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.1) ผู้รับบริการสงเคราะห์จากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 50 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selected) เนื่องจากประชากรนี้อยู่ในความดูแลของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ที่มีร่างกายและจิตปกติทั้งหมดมาเป็นประชากรเป้าหมายในการวิจัย

2.2) ผู้ให้การสงเคราะห์คนชรา สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 138 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีจับสลาก ตามวิธีของ ยามาเน่ เนื่องจากประชากรกลุ่มนี้ ไม่ได้มาให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อาจมีอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงไม่สามารถนำมาเป็น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

3.1.1 ผู้ให้บริการ

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1.1) เพศ

1.2) ตำแหน่ง

1.3) อายุงาน

1.4) วุฒิการศึกษา

2) ปัจจัยทางการบริหาร (6 M's) ของสถานสงเคราะห์คนชรา

มหาสารคาม ประกอบด้วย

2.1) คน

2.2) เงิน

2.3) วัสดุอุปกรณ์

2.4) การจัดการทั่วไป

2.5) การให้บริการประชาชน



## 2.6) จริยธรรม

## 3.1.2 ผู้รับบริการ

## 1) ข้อมูลส่วนบุคคลผู้รับบริการประกอบด้วย

- 1.1) เพศ
- 1.2) วุฒิการศึกษา
- 1.3) อายุ

## 2) ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ

ของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 2.1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
- 2.2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 2.3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 2.4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)
- 2.5) ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด 3 ด้าน ประกอบด้วย

## 3.2.1 การพัฒนาสังคม

## 3.2.2 การสังคมสงเคราะห์

## 3.2.3 การสาธารณสุขและการพยาบาล

## 4. ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด  
มหาสารคาม

## 5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาประมาณ 2 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือน มีนาคม  
พ.ศ. 2553 ถึง เมษายน พ.ศ. 2553

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งเป็นบุคคลที่เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยแต่ละคนสามารถบ่งบอกถึงตัวบุคคลนั้นได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย

1.1 ตำแหน่ง หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

1.2 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เริ่มปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

1.3 วุฒิการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดที่ผู้กรอกแบบสอบถามได้รับ จำแนกเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก

2. ปัจจัยทางการบริหาร หมายถึง ทรัพยากรในการบริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารมีผลทำให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

2.1 คน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานภายในองค์กร มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เหมาะสมกับตำแหน่ง เป็นปัจจัยสำคัญในการ บริหารจัดการ ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และมีความมั่นคงต่อหน้าที่ตำแหน่งงาน

2.2 เงิน หมายถึง งบประมาณที่องค์กรตั้งไว้เพื่อใช้ในงาน ด้านสังคมสงเคราะห์ พัฒนาสังคม สาธารณสุขและการพยาบาล ด้วยความประหยัด ความจำเป็น เบิกจ่ายตาม แผนงาน มีการติดตามประเมินผล และรายงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดกับประชาชน

2.3 วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง องค์กรได้ใช้วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการทั้งกับ ประชาชน และใช้ในองค์กรเป็นไปด้วยความประหยัด คุ่มค่า ถูกต้อง และเหมาะสม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และองค์กรเป็นสำคัญ

2.4 การจัดการทั่วไป หมายถึง ศิลปะในการจัดการให้บุคคลอื่นหรือสมาชิก ทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ตามนโยบาย แผนงาน เป็นไปตามกรอบ โครงสร้างขององค์กร มีการติดตามและประเมินผลของคณะผู้บริหารเพื่อให้เป็นตาม ขั้นตอนและถูกต้องตามระเบียบฯ



2.5 การให้บริการประชาชน หมายถึง องค์กรได้ให้ข้อมูล ให้การแนะนำ เกี่ยวกับงานบริการ หรืองานอื่นในด้านต่าง ๆ กับประชาชน ได้ตลอดเวลา ร่วมกับเครือข่าย บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการ เร่งด่วน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

2.6 จริยธรรม หมายถึง การที่องค์กรมีความซื่อตรง โปร่งใสตรวจสอบได้ รับรู้ความรู้สึกและความต้องการ เป็นกันเอง โดยคำนึงถึงระเบียบ และความถูกต้องเป็น สำคัญ

3. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของบุคคลซึ่ง เป็นผู้เข้ามาใช้บริการจากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์กรบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ทั้งผู้รับการสงเคราะห์ และประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแต่ละคนที่สามารถบ่ง บอกถึงตัวบุคคลนั้นได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย

3.1 วุฒิการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดที่ผู้กรอกแบบสอบถามได้รับ จำแนกเป็น 7 ระดับ คือ ไม่ได้ศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวศ. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

3.2 อายุ หมายถึง อายุตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม ในที่นี้จำแนกเป็นห้าช่วง คือ น้อยกว่า 20 ปี, 20-29 ปี, 30-39 ปี, 40-49 ปี 50-59 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

5. องค์ประกอบของการบริการ หมายถึง หลักการที่ใช้เป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานด้านบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรา

6. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจ ตรงกับความต้องการในการให้การติดต่อรับบริการ ซึ่งสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

6.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของ ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม หลังให้ และรับบริการ ประทับใจ อบอุ่น พึงพอใจในการปฏิบัติต่อกันอย่างมีความสุข เป็นต้นแบบของสังคม

6.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การบริการที่ผู้รับบริการ คาดหวัง เชื่อมั่น ไว้วางใจว่าจะได้รับการบริการ จากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

ด้วยการปฏิบัติที่ดีและถูกต้องตามหลักวิชาการไม่เกิดความผิดพลาด บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี มีความยุติธรรมในการให้บริการ เป็นไปตามความต้องการ สม่่าเสมอ และพร้อมให้การช่วยเหลือตลอดเวลา

**6.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)** หมายถึง สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการตามลำดับ สม่่าเสมอ ตรงตามความต้องการ ถูกต้องตามหลักวิชาการ ทันทีทันใดตามความจำเป็นเร่งด่วน ให้บริการตรงตามความจำเป็นเดี๋ยวนั้น คือเป้าหมายของงานบริการ

**6.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)** หมายถึง ผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความมั่นใจในการให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจปัญหาความต้องการ ช่วยเหลือแนะนำ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ

**6.5 ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)** หมายถึง การใส่ใจรับฟังปัญหาความคิดเห็น และความต้องการของผู้รับบริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ให้บริการเป็นรายบุคคลตามสิทธิ์ มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สุภาพ ให้เกียรติ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในกรณีฉุกเฉิน ความต้องการคือเป้าหมายของงานบริการ

**7. ความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ** หมายถึง ผลจากการให้บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐเป็นผู้มอบให้ประชาชน โดยเล็งถึงความสำคัญที่จะต้องสนองความต้องการของประชาชนให้อยู่ดีมีสุข และเกิดผลลัพธ์ที่ดีหลังจากการปฏิบัติ

**8. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต** หมายถึง การจัดระบบบริการคุณภาพชีวิตเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 ความจำเป็นในการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย

**8.1 การพัฒนาสังคม** หมายถึง การกระทำขององค์กร หน่วยงานเครือข่าย และ บุคลากร ในองค์กร เพื่อมุ่งปรับปรุงส่งเสริมคนที่อยู่ร่วมกัน ให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น มีความเจริญก้าวหน้า และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

**8.2 การสังคมสงเคราะห์** หมายถึง การดำเนินการทุกอย่างที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลแนะนำ แก้ไขปัญหา จัดให้มีสิ่งที่เป็นขั้นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิต สร้างความปลอดภัยมีส่วนร่วมกับสังคม และอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

8.3 สาธารณสุข และการพยาบาล หมายถึง การเฝ้าระวัง ป้องกัน ช่วยเหลือ ดูแล รักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างใกล้ชิด ให้การช่วยเหลือผู้พื้นถิ่นชีพทันต่อเหตุการณ์ ผู้รับบริการ อยู่ดีกินดี มีสุขภาพและพละนามัยดี มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

9. สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม หมายถึง สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคามในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

10. องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งในจังหวัดหนึ่งให้มีองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสภาจังหวัดและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะ เป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น

11. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการและให้การสงเคราะห์ ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

11.1 ผู้ให้การสงเคราะห์คนชรา หมายถึง บุคคลที่มีจิตศรัทธาอันเป็นกุศลเข้ามา เพื่อให้กำลังใจ บริจาคสิ่งของให้กับผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ได้แก่ กลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่เข้ามาฝึกปฏิบัติงาน พ่อค้าประชาชน เอกชน หน่วยงานราชการที่เข้ามา จัดกิจกรรม บริจาคสิ่งของ จัดเลี้ยงอาหาร ภายในสถาน สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

11.2 ผู้รับการสงเคราะห์ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปที่ประสบ ปัญหาความเดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัย ไร้ที่พึ่ง ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู ที่พักอาศัยอยู่ในสถาน สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

12. ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งจะได้รับประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ได้ทราบถึงปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

อันสามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดกระบวนการบริหารงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อันสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ได้ทราบองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการให้บริการสาธารณะด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการสาธารณะด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตต่อไป