

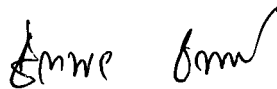
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ศศิณานฎ ปานจันทร์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2558  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ศิณิณาฎ ปานจันทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

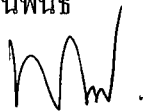
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

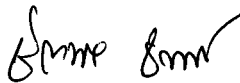
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



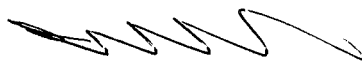
.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



.....กรรมการ

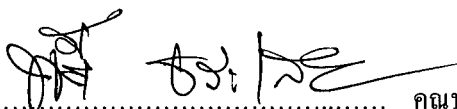
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)



.....กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ย์ ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไขอาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำชี้แนะ ในการดำเนินงานนิพนธ์ นายศุภกิจ จินดาพรธณ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม และนายโกศล โมมมา รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ที่คอยให้คำแนะนำ และเป็นที่ปรึกษาในการนิพนธ์นี้ และเป็นผู้ชี้แนะ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ ครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนตำบลนายายอามที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามและได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามตลอดจนผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ศินีนาถ ปานจันทร์

56930122: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ

ศินีนากู ปานจันท์: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี (SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICE FOR ELDERLY AT NA YAI AM SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชิตพล ชัยมะดัน, ศศ.ม. 98 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ใน 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้สูงอายุที่ได้รับบริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ที่กลุ่มตัวอย่าง 267 คน จากการคำนวณโดยสูตรของ Yamane สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา อยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกันความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0

56930122: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE

SINEENART PANCHAN: SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICE FOR ELDERLY AT NA YAI AM SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: CHITTAPOL CHAIMADAN, M.A. 98 P. 2015.

The purposes of the research were to study satisfaction with public service for elderly at Na Yai Am Sub-district Administrative Organization, Chanthaburi Province and to compare five aspects of satisfaction with public service for elderly of people categorized by gender, age, education level and income. The five aspects included fair service provision, prompt service provision, adequate service provision, continual service provision, and progressive service provision. These were considered independent variables. Questionnaires were used as the instrument for data collection. The sample group consisted of 267 people using the public service for elderly in Na Yai Am Sub-district Administrative Organization, Chanthaburi Province. The sample size was calculated by Yamane Formula (1970). The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA.

The findings revealed that the elderly had high level of satisfaction with public service for elderly at Na Yai Am Sub-district Administrative Organization, Chanthaburi Province. When each aspect was considered, it was found that the respondents were satisfied with prompt service provision at the high level, and this ranked the first. This was followed by adequate service provision, continual service provision, and fair service provision. In addition, all of these aspects were satisfactory at the high level. Finally, progressive service provision was satisfactory at the high level, but it ranked the last.

From the test of hypotheses, it was found that people with different gender had no difference in the satisfaction with the public service for the elderly at Na Yai Am Sub-district Administrative Organization, Chanthaburi Province. However, people with different age, education level, and income had difference in the satisfaction with the public service for the elderly at Na Yai Am Sub-district Administrative Organization, Chanthaburi Province at the statistical significance level of 0.05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ.....	34
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
เกณฑ์การแปลผล.....	65
4 ผลการวิจัย.....	67
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.....	69
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	83
สรุปผลการวิจัย.....	83
อภิปรายผล.....	84
ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	94
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	98

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ..... 29
2	สถิติจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตามทะเบียน ราษฎร..... 43
3	เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 59
4	วิธีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย..... 62
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... 67
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัด จันทบุรี ในภาพรวมจำแนกตามด้าน..... 69
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... 70
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา..... 71
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 72
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 73
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า..... 74
12	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการ สังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี..... 75



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	75
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับอายุ.....	76
15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมช่วงอายุของประชาชน.....	77
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับช่วงระดับการศึกษาของประชาชน.....	78
18	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีการศึกษิต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงระดับการศึกษาของประชาชน..	79
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรีกับช่วงรายได้ของประชาชน.....	80
20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับช่วงรายได้ของประชาชน.....	80
21	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงรายได้ของประชาชน.....	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย.....	82

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์.....	11
2 โครงสร้างสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม.....	46

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันรูปแบบการปกครองของประเทศไทยได้มีการเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมากขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาชาวบ้าน แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การปกครองท้องถิ่นของไทย ในปัจจุบันมี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 2) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล โดยในประเทศไทย มีอยู่ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,436 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 174 แห่ง เทศบาลตำบล 2,232 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,339 แห่ง และเขตปกครองรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2557)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 มาตรา 281) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไป ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารการจัดการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง

และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวม (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 มาตรา 283 วรรคแรก) ซึ่งภายใต้อำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีบทบาทสำคัญในการดูแล แก้ไขปัญหา และให้บริการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น

ในหลักการแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติสาระสำคัญ เกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรอิสระภายใต้รัฐธรรมนูญ การขยายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้กว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะ การให้ประชาชนหรือผู้รับบริการและชุมชนเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนด นโยบายสาธารณะและการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการริเริ่มแผนงาน โครงการ มาตรการและ ตรวจสอบการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐ นอกจากนี้ ยังเน้นเรื่องธรรมาภิบาลและจริยธรรม ในการบริหารกิจการบ้านเมือง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบและให้มีการประกาศใช้มาตรฐานทางจริยธรรมและคุณธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและ เจ้าหน้าที่ของรัฐ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550- พ.ศ. 2554) ได้กำหนดการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศให้ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตาม เกณฑ์ที่กำหนด และมีจำนวนราษฎร ไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุข และให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน เขตองค์กรบริหารส่วนตำบล แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเอง หากยึดในหลักการพื้นฐานที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง ควรบริหารงานให้บุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด สามารถจัดบริการ สาธารณะแต่ละประเภทให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด องค์กรบริหาร ส่วนตำบลแต่ละแห่งก็สมควรที่จะต้องทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ แต่ละประเภทได้เป็นอย่างดี (บัญญัติ พุ่มพันธ์, 2548)

องค์กรบริหารส่วนตำบลนายนายอาม จังหวัดจันทบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่จะต้องดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเป็นที่พึ่งของประชาชน ซึ่งองค์กรบริหารส่วนตำบล นายนายอามมีการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ การบริการตรวจสอบสุขภาพ การจัดกิจกรรมนันทนาการ และสวัสดิการสังคมในด้านต่าง ๆ แต่ยังไม่ทั่วถึง และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ แต่ปัญหาในการดำเนินงานมักพบบ่อยว่า ปัญหาการเบิกจ่าย

เงินงบประมาณมักมีความล่าช้า ปัญหาด้านบุคลากรของหน่วยงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันมีจำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัญหาหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการของผู้สูงอายุ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

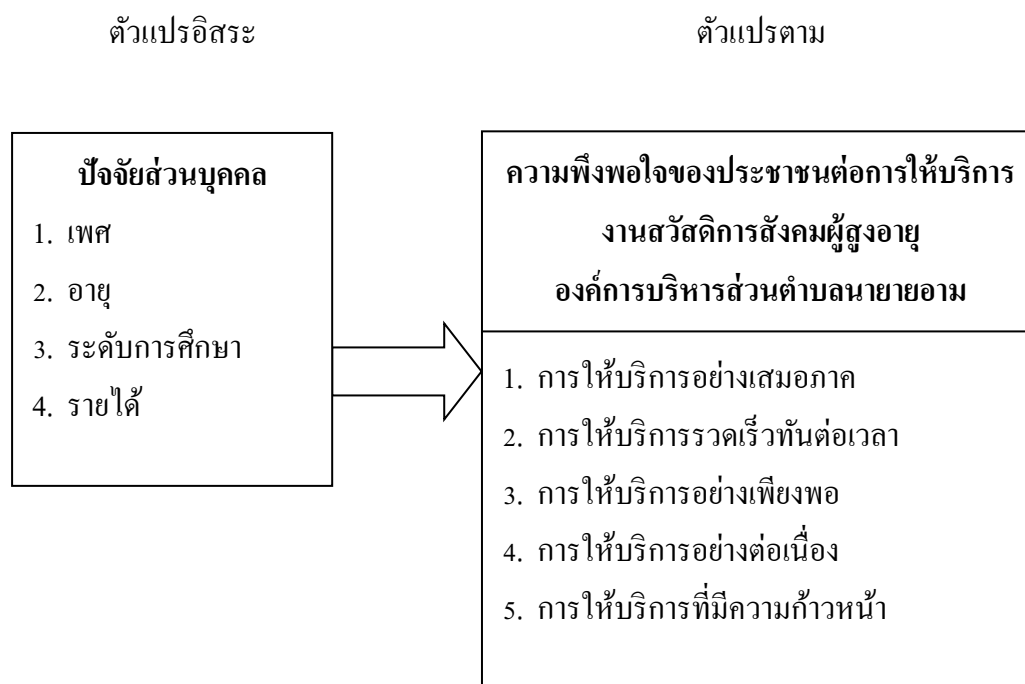
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดของ Millet (1954) ดังภาพกรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามจำแนกตามประเภท เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. ผลการศึกษาที่ได้จะนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย
  - 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเป็นเสมอภาค
  - 2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา
  - 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
  - 2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
  - 2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาจากผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 800 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม, 2557)

### ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 ซึ่งรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็น ทศนคติ ความรู้สึกในแง่บวกของประชาชนที่แสดงออกต่อการได้รับการบริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี



งานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ หมายถึง บริการที่จัดขึ้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้ผู้สูงอายุมีความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเหมาะสมและ รวมทั้งได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเป็นธรรมชาติ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มี ฐานคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ
2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐถือว่าไม่มีประวิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ประชาชน หมายถึง ผู้สูงอายุบุคคล ซึ่งมีอายุตั้งแต่หกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ที่รับบริการด้านสวัสดิการสังคมจากองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม
4. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
  - 5.1 ข้อมูลทั่วไป
  - 5.2 งานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งมีผู้วิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Vroom (1964, p. 29) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งนั้น สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ต่างหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยที่ทัศนคติด้านบวกจะชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น ส่วนทัศนคติด้านลบจะสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

Wolman (1973, p. 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

Good (1973, p. 320) กล่าวว่า ใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

Davis (1976, p. 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายาม

ที่จะจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัด  
 สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

Kotler and Keller (2006, p. 136) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมี  
 ระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง  
 (Customer expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่า ต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้  
 บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงาน  
 ตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงาน  
 สูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า  
 และประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไป ยิ่งผลของการทำงาน  
 สูงกว่าความคาดหวังเท่าใด ผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ”  
 หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542, หน้า 405) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง  
 ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์  
 เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้นแล้ว สามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นได้ ผลลัพธ์ก็คือ ความพึงพอใจ

ชญญวีย์ เชิดชูกิจกุล (2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด  
 หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนอง  
 ความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุ  
 วัตถุประสงค์ โดยกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยม  
 ของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน

พ้ามุ่ย สุภณศีล (2548, หน้า 25) กล่าวว่า ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล  
 ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้าม  
 หากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ตามความหมาย  
 ดังกล่าวของนักวิชาการ พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนอง  
 ความต้องการ ทำให้เกิดความสุข เป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานและการเรียนการสอน

แน่นน้อย พงษ์สามารถ (2549, หน้า 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง  
 ท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน โดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และ  
 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน

พรรณิ ชูทัยเจนจิต (2550, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดีที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ (2550, หน้า 140, 149) ได้อธิบายเรื่อง ความพึงพอใจของบุคคลไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคล บุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยนหรือเป็นพลวัต บุคคลจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใดด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” แตกต่างกัน แต่สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวกที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่า จะไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงเพื่อเพิ่มความเข้าใจในที่มาของความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งในที่นี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ

Mumford (1972) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ ได้แก่ Herzberg (1959; Likert, 1961; Maslow, 1947) โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่นนี้
2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ ได้แก่ Blake and Mouton (1985; Fiedler, 1967)

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester business school)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

Shelly (1975, p. 252) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Kormam (1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Ernest and Ligen (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

### **ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์**

Maslow (1947) มีแนวความคิดที่ว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ

ลำดับความต้องการพื้นฐาน Hierarchy of needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อนหนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ

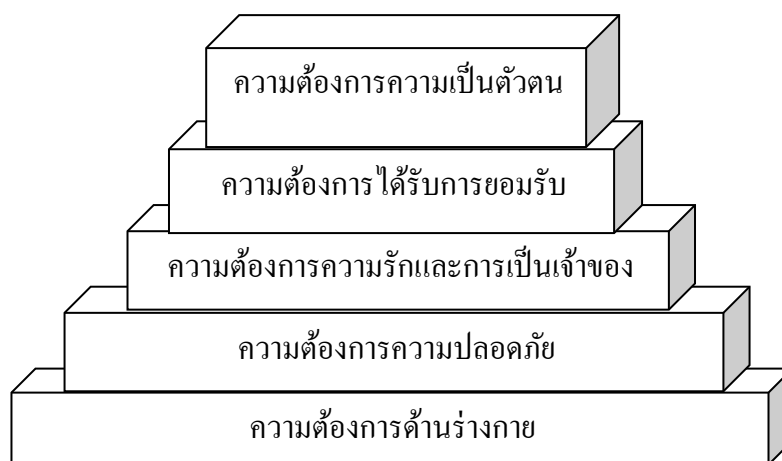
รวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตรอดและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมีความรักต้องการความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่ง หลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น

5. ความต้องการความเป็นตัวคนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายหลังจากที่ผ่านความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์



ภาพที่ 2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow, 1947)

เมื่อวิเคราะห์ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์แล้ว จะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดนั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วนในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึง

ระดับสูงสุด ทั้งนี้การที่จะสามารถบรรลุความต้องการในแต่ละขั้นจำเป็นต้องใช้ความสามารถและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลเป็นตัวชี้วัดด้วยเช่นกัน ซึ่งเราอาจจะเห็นว่า คนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกายได้รับการตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายใจ เพื่อสนองความต้องการทางเพศหรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีใช้

### ทฤษฎีสองปัจจัย

เป็นทฤษฎีที่ Herzberg et al. (1959) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน โดยความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีใครตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, subordinate and peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากผลการศึกษาของ Herzberg ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพอใจและแรงกระตุ้นของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะของงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดให้มีองค์ประกอบด้าน



การกระตุ้นเกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะด้วยกัน เช่น ลดความเข้มงวดกับพนักงานและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เหตุผล ให้ความรับผิดชอบในงานของเขาให้มากขึ้น จัดให้มีการทำงานร่วมกันเป็นหน่วยเดียวกัน กระตุ้นให้ทดลองทำงานใหม่ ๆ และทำงานที่มีความยาก มากขึ้น ซึ่งจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้มีความพยายาม มอบงานพิเศษให้ทำ เพื่อการพัฒนาการคิดในตัวผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน เป็นต้น

### ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือสิ่งต่อไปนี้ คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจน ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการ ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขัน เพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพขึ้น เรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและ อาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทুমเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพการบริการสูงขึ้น และงานบริการ กลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการ มากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับ การบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

จากความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ ต่อการบริการ แบ่งออกได้เป็น ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้อง คำนึงถึงการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้มาจากการรับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักด้านคุณภาพ ของการบริการของผู้ให้บริการ

#### ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและ ผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถ่องแท้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการ โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเองหรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง หรือสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลานักศึกษาย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ความพึงพอใจนั้น เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้บริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่า ผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด รวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสารและการปฏิบัติตนในการให้

บริการว่า ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการให้บริการ การรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ จากลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจในการบริการ มี 3 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง และความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

### **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ**

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994, p. 40) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการนั้น จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการบริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือรับบริการสะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสภาพที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องดื่ม

#### อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 ความเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับบริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะดวก เช่น กิจกรรม 5ส คุณภาพการให้บริการ

#### ISO 9002

พินท เมฆสวัสดิ์ (2549, หน้า 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการนั้น จะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้อง แสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้เยี่ยมชมเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และจริงใจ ต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการต้อง กำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้สามารถเข้าถึง ได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่า มีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมกรให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

#### การวัดระดับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปนั้น การวัดความพึงพอใจมักจะกระทำการวัดกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นหนึ่งใน 2 ประเด็น คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service satisfaction) ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์การในลักษณะใดหรือมีจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานประการใดก็ตาม ซึ่งได้รับความนิยมนำมาทำการศึกษานั้น จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง ซึ่งอาจกระทำโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจาก

การได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจ ดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ โดยได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังเช่น

Groomroos (1990, p. 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (1997, p. 473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

### ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

Katz and Brenda (1973, p. 19) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วย หลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้น ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้นต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดขึ้นจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน ต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการวางแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

Weber (1966 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2548, หน้า 22-23) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้น เป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549, หน้า 112) กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมาตามแนวคิดนี้



นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

### เทคนิคการให้บริการที่ดี

ชำนาญ ภู่อี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดี ดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจ มีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีใจฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออก ซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชน

คาดหวัง

### ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัชฎุกร (2542, หน้า 174-176) ชูธุรกิจหลายแห่งประสบความสำเร็จในการให้บริการ เพราะผู้บริการมีหลักการให้บริการกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติของพนักงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือเป็นนโยบาย ทั้งนี้พนักงานทุกคนและทุกระดับของกิจการถือแนวปฏิบัติ 3 ประการ ได้แก่

1. ลูกค้านั่งมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงลูกค้าก่อนสิ่งอื่นใด
2. ลูกค้าถูกเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะพูดจะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าลูกค้าผิด
3. จะให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นสบายใจ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานด้านการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรนั้น การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีความประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำ ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะ เกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการและทำความพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่า เราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

#### มาตรฐานการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 177-178) การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเทียบกับสถิติมาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดาน การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในการบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือ ไม่มีหน่วยเปรียบเทียบ เพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้ และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่า หากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดจากลักษณะงานที่เป็นนามธรรม ดังนี้

1. การให้ความสนใจ
  - 1.1 ต้องต้อนรับอย่างอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ
  - 1.2 ต้องแสดงให้เห็นเกียรติลูกค้า
  - 1.3 ต้องแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญ
  - 1.4 ต้องฟังลูกค้าพูดและสนทนั้นตาด้วย

2. การให้ความใส่ใจ
  - 2.1 ต้องเอาใจใส่และให้บริการอย่างเท่าเทียมถ้วนหน้า
  - 2.2 ต้องไม่แสดงออกอย่างเหยียดหยาม เย็นชา
  - 2.3 ต้องติดตามเรื่องของลูกค้าจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ
  - 3.1 ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์
  - 3.2 ต้องจัดบริการให้ตรงเวลา
  - 3.3 ต้องบริการให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ
  - 4.1 ต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด
  - 4.2 ต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ
5. การบริการอย่างจริงใจ
  - 5.1 ต้องแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือและเชื่อใจได้
  - 5.2 ต้องรับผิดชอบในตัวสินค้าและบริการ
  - 5.3 ต้องให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. การบริการอย่างเข้าใจ
  - 6.1 ต้องมีความรู้ในสินค้าและบริการอย่างแท้จริง
  - 6.2 ต้องมุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง
  - 6.3 ต้องให้บริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ
  - 7.1 ต้องสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง
  - 7.2 ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วสมใจลูกค้า
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ
  - 8.1 ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร
  - 8.2 ต้องให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้อง เพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยาก

เสียหาย

8.3 ต้องให้ลูกค้าได้รับประโยชน์ ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน จากแนวคิดของนักวิชาการที่ผ่านมาข้างต้น สรุปความหมายได้ว่า หลักการให้บริการที่ดี จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น ความเสมอภาคในการให้บริการ

ความสม่ำเสมอในการบริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง และต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริการ โดยมุ่งเน้นให้เห็นความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งกิจการที่รัฐต้องดำเนินการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งมีความคิดเห็นจากนักวิชาการอย่างแพร่หลาย ซึ่งจะขอกกล่าวถึงความหมาย องค์ประกอบ และหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

#### ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public service delivery) เป็นหน้าที่กิจการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนในการนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

บรรจบ กาญจนกุล (2546, หน้า 13) ให้ความหมาย Public service delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

### องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดการบริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ การให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

Macullong (1983 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 19) ได้เสนอความเห็น ว่า บริการสาธารณะ จะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) หน่วยงานที่ให้บริการ 2) บริการซึ่งประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ 3) ผู้รับบริการ ประโยชน์หรือคุณค่า ของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติ

Lucy, Gilbert, and Birkhead (1977) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะนั้น มี 4 องค์ประกอบ ที่สำคัญ ดังนี้

1. ปังจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 119-121) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่ได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่า มีองค์ประกอบ ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการหรือควบคุมของรัฐ กล่าวคือ รัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือมอบหมายให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่น โดยรัฐ ในฐานะผู้จัดทำหรืออำนาจการจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ๆ อย่างมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. รัฐจะต้องเข้าจัดกิจกรรมในการให้บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของทุกคน ไม่ใช่เพื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

### หลักการจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น มีหลักที่น่าสนใจจากหลากหลายแนวคิดของนักคิด นักวิชาการที่ได้เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังต่อไปนี้

Millett (1954 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์, 2536, หน้า 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้นแล้ว ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชน ซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะ ประกอบไปด้วย

1) เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ 2) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน และ 3) เป็นกิจการที่ให้แก่คนทั่วไปโดยเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่า หลัก Package service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน โดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ เช่น มีนักกีฬามาขอขีโมอุปกรณ์กีฬาแล้วพบว่า บัตรประจำตัวนักกีฬาใกล้หมดอายุก็ดำเนินการแนะนำให้ยื่นเรื่องขอเปลี่ยนทำบัตรประจำตัวนักกีฬาใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้น ควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจร ในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวก รวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

#### การเปรียบเทียบทฤษฎีการให้บริการ

จากการศึกษาทฤษฎีการให้บริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัย ได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคนได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

Millet (1954)	Katz and Kahn (1973)	กุลธน ธนาพงศธร (2528)
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	1. การติดต่อเฉพาะงาน	1. หลักความสอดคล้องกับ
2. การให้บริการอย่างทันเวลา	2. การปฏิบัติโดยเสมอภาค	ความต้องการของคนส่วนใหญ่
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	เท่าเทียมกัน	2. หลักความสม่ำเสมอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3. การวางตนเป็นกลาง	3. หลักความเสมอภาค
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า		4. หลักความปลอดภัย
		5. หลักความสะดวก

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ Millet (1954, pp. 397-400) ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินการบริการทั้ง 5 ด้าน มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน



2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหาร ส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำ ผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการได้จริง

## แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม

### ความหมายของสวัสดิการสังคม

ความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” ประมวลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้ดังนี้

แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมศาสตร์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545-2549

(กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2545, หน้า 2) สวัสดิการสังคม (Social welfare) หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริม ความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการ ดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการ พื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่าง ทัวถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมี รายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการและบริการทางสังคม

ทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับ และเข้ามามีส่วนในระบบการจัดบริการ ทางสังคมในทุกระดับ

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 (2546, หน้า 58) สวัสดิการสังคม หมายความว่า ระบบการการจัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมีรายได้ นั้นทนาการ กระบวนการยุติธรรมและบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชน จะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการของประเทศไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548, หน้า 15-16) องค์การสหประชาชาติให้ความหมายของ “สวัสดิการสังคม” ว่าเป็น “ระบบการจัดการเกี่ยวกับบริการสังคมต่าง ๆ ของสถาบันทางสังคมที่กำเนิดขึ้น เพื่อช่วยเหลือบุคคลและกลุ่มให้บรรลุถึงซึ่งความพอใจในมาตรฐานของชีวิตและสุขภาพอนามัย และความพอใจความสัมพันธภาพทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานที่จะพัฒนาเขาเหล่านั้นให้มีความสามารถอย่างเต็มที่และส่งเสริมให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของ ครอบครัวและชุมชน”

ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการของประเทศไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548, หน้า 95) สวัสดิการสังคม ในมุมมองของนักวิชาการสายสังคมศาสตร์ คือ การดำรงชีวิตที่ “อยู่ดี กินดี” (Well-being) มีโอกาสเข้าถึงบริการของรัฐที่ให้หลักประกันพื้นฐานที่จำเป็น (Basic needs) ในการดำรงชีวิตและได้รับการตอบสนองจนถึงระดับที่บุคคล กลุ่มชนและชุมชนนั้น มี “คุณภาพชีวิต” (Quality of life) อย่างเหมาะสม

ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการของประเทศไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548, หน้า 95-96) สวัสดิการสังคมเป็นระบบบริการทางสังคมที่ครอบคลุม การให้ความช่วยเหลือดูแลแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งให้การปกป้องคุ้มครองและพัฒนาบุคคล อย่างรอบด้าน ตั้งแต่ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา รวมถึงจิตวิญญาณ และศักดิ์ศรีของ ความเป็นมนุษย์ของบุคคล สวัสดิการสังคมจัดเป็นสิทธิพื้นฐานทางสังคม (Social basic right) ที่พลเมืองทุกคนพึงได้รับอย่างทั่วถึง เสมอภาค และเป็นธรรม

พงษ์เทพ สันติกุล (2549 อ้างถึงใน กริติ ชยียงยง, 2549, หน้า 135) อธิบายว่า สวัสดิการสังคม เป็นเรื่องของทุกคนในสังคม เพราะคำว่าสวัสดิการสังคมมีความหมายในแง่การกินดีอยู่ดี (Social-

well-being) ของสมาชิกในสังคมทุกคน ไม่เฉพาะผู้ยากไร้เท่านั้น หรืออาจพิจารณาในมิติที่สะท้อนความพยายามที่จะร่วมกันดูแลชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของสมาชิกทุกคนในสังคม

### หลักการของสวัสดิการสังคม

ระพีพรรณ คำหอม (2545, หน้า 25-26) สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย การจัดสวัสดิการสังคมไทยในปัจจุบันได้คำนึงถึงหลักการที่สอดคล้องกับความเป็นสากลโลก หลักการของสวัสดิการสังคมไทยที่สำคัญ ๆ ได้แก่

1. สิทธิมนุษยชน (Human rights) สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดถึงสิทธิบุคคล สิทธิของเด็ก สตรี คนชรา และผู้พิการทุกพลภาพ ที่เน้นให้มีการพิทักษ์ ปกป้อง คุ้มครองสิทธิของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว โดยเฉพาะบริการพื้นฐานที่ประชาชนไทยควรจะได้รับ เช่น บริการการศึกษาภาคบังคับ 12 ปี บริการประกันสุขภาพจากโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

2. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ประชาชนทุกคนควรได้รับบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานจากรัฐ บริการที่มุ่งตอบสนองปัญหาและความต้องการของคนในสังคม โดยทั่วไปบริการพื้นฐานมักจะถือเป็นบริการขั้นต่ำสุด (Minimum needs) ที่รัฐต้องจัดให้คนในสังคม เช่น การศึกษาภาคบังคับ บริการสุขภาพอนามัยของรัฐ เป็นต้น ซึ่งรัฐได้กำหนดให้มีเครื่องชี้วัดถึงความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) เพื่อให้สามารถตอบสนองกับปัญหาและความต้องการของคนในสังคมได้ในระดับหนึ่ง

3. ความเป็นธรรมทางสังคม (Social justice) หลักการสำคัญข้อนี้ บริการสวัสดิการสังคมที่ดีจะต้องเป็นบริการที่อยู่บนพื้นฐานความถูกต้องของกฎหมาย ความยุติธรรมทางสังคม บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเพศ ชนชั้น สีผิว ศาสนา วัฒนธรรม ซึ่งหลักการข้อนี้ยังแสดงถึงความครอบคลุมครบถ้วนของบริการที่ประชาชนพึงจะได้รับ การเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมโดยไม่ถูกตัดโอกาสออกไป

4. การมีส่วนร่วมของคนในสังคมทุกระดับ (Participation) บริการสวัสดิการสังคมจำเป็นต้องตระหนักถึงหลักการมีส่วนร่วมของทุกคนในสังคม เพราะบริการสวัสดิการสังคมเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับคนในสังคม ตั้งแต่เกิด-ตาย เพราะฉะนั้น จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้คนทุกกลุ่มทุกระดับที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ร่วมคิดค้นปัญหา ร่วมวิเคราะห์ ร่วมวางแผน ร่วมจัดบริการ และร่วมติดตาม ประเมินผลบริการที่จัดให้ว่า เป็นที่พึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการของคนในสังคมมากน้อยเพียงใด

5. ความโปร่งใส (Transparency) หลักการข้อนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนองค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดบริการสามารถเข้ามาร่วมตรวจสอบถึงความถูกต้อง

ความเหมาะสมของโครงการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยองค์กรจะต้องใช้กระบวนการประชาธิปไตยเข้ามาในการจัดสวัสดิการสังคม เช่น การมีตัวแทนเข้ามาเป็นปากเสียง การติดตามตรวจสอบผลงานของรัฐบาลให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง

### ขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม

แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมศาสตร์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2545-2549 (กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, 2545, หน้า 6-8) งานสวัสดิการสังคมเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดี มี 7 ด้าน ดังนี้

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพ ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่า เพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด หรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจทางการเมือง มีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใด หรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับการบริการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

2. การมีการศึกษาที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการบริการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป และแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม หรือด้วยโอกาสทางการศึกษาที่จะได้รับการบริการการศึกษาพิเศษและจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับอย่างน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความพิการ ความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม ผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิต ผู้อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกลเป็นผู้ด้อยโอกาส หรือแม้แต่เพศ วัย พิพัตถ์ต้องไม่เป็นสาเหตุให้ประชาชนผู้ใดขาดโอกาสทางการศึกษาหรือได้รับการบริการทางการศึกษาน้อยกว่าหรือด้อยกว่า ไม่เป็นธรรมหรือไม่เท่าเทียมกับประชาชน โดยทั่วไป

3. การมีที่อยู่อาศัย หมายถึง การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ในทำนองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มา อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคง อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรม แออัด แวดล้อมด้วยมลพิษ หรือเสี่ยงต่อภัยพิบัติ เสี่ยงต่อความเสียหายทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

4. การมีงานทำ การมีรายได้ และการมีสวัสดิการแรงงาน หมายความว่า ประชาชนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้เพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมีสวัสดิการที่ดี หรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด งานที่ทำงานต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ และอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย ประชาชนมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ประชาชนต้องได้รับรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ประชาชนสามารถรวมกลุ่มรวมตัวกันปกป้องผลประโยชน์ของตนในรูปของสหภาพแรงงาน เมื่อมีการเลือกปฏิบัติหรือประชาชนทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องรายได้ สภาพการทำงาน การจ้างงานและสวัสดิการแรงงาน ประชาชนต้องได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกระบวนการ และกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ต้องสามารถรองรับปัญหาและความต้องการของประชาชนด้านนี้ได้

5. การมีความมั่นคงทางรายได้ หมายความว่า ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนและครอบครัว ในรูปของการประกันสังคม ซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วย พิกัด ทูพพลภาพ ชราภาพ และการว่างงาน การประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนผู้มีรายได้ประจำ ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน เมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมด บางส่วน หรือไม่เพียงพอแก่การยังชีพ

6. นันทนาการ หมายความว่า ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมและไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหง หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

7. การบริการสังคมทั่วไป หมายความว่า การให้บริการประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ

## แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

### ความหมายของผู้สูงอายุ

คำว่า ผู้สูงอายุ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Elderly person เป็นสถานะของบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความอ่อนแอทางร่างกายและจิตใจ มีเจ็บป่วยหรือความพิการเกิดร่วมด้วย เป็นวัยที่เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ความเสื่อมทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล วัยสูงอายุเป็นระยะสุดท้ายของชีวิต อายาวนาน 10-20 ปี หรือมากกว่านั้น ถ้ามีการเตรียมตัวเตรียมใจก่อนเข้า

ผู้วัยนี้ตั้งแต่วัยกลางคน จะสามารถปรับตัวรับบทบาทวัยสูงอายุได้สมควรแก่ฐานะ ซึ่งเกณฑ์การตัดสินความชรา (Cut-off point) อยู่ที่ 60 ปี ที่ใช้กำหนดผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นคนชราหรือผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเกณฑ์ที่อิงกลุ่มประเทศโลกที่สาม

World Health Organization (WHO, 1995) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า หมายถึง ประชาชนผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

กรมประชาสงเคราะห์ (2529) ได้ให้ความหมายคำว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง การพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระยะสุดท้ายในช่วงอายุของมนุษย์ ความสูงอายุนี้ เริ่มตั้งแต่เกิดมาและดำเนินต่อเนื่องไปจนถึงสิ้นสุดอายุขัยของสิ่งมีชีวิตนั้น

สุรกุล เจนอบรม (2541) กล่าวว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีชีวิตในช่วงสุดท้ายของชีวิต ซึ่งเป็นวัยแห่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ และหน้าที่การงานทางสังคม ซึ่งแต่ละบุคคล จะเกิดความเสื่อมแตกต่างกัน

จากการศึกษาความหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เป็นวัยสุดท้ายของชีวิต เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงในทางเสื่อมถอย ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม และเป็นบุคคลสมควรได้รับการอุปการะช่วยเหลือ รวมทั้งได้รับการดูแลจากลูกหลานตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย

นอกจากนั้น สุรกุล เจนอบรม (2541) กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากการเป็นผู้สูงอายุที่เกิดกับบุคคลเหล่านั้น 3 ด้านที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกาย เกิดจากอาการของความเสื่อมต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น อาการนอนไม่หลับ หูตึง ระบบย่อยอาหารผิดปกติ กระดูกและกล้ามเนื้อเสื่อม การปรับตัวต่ออุณหภูมิลดลง ระบบขับถ่ายเสื่อม ฯลฯ ผลดังกล่าว ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เกิดปัญหาสุขภาพตามมา โดยผู้สูงอายุกว่าร้อยละ 50 มีโรคประจำตัว และส่วนหนึ่งถึงขนาดล้มหมอนนอนเสื่อ

2. ผลที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายและสังคม ซึ่งได้แก่ การต้องสูญเสียด้านต่าง ๆ ไปตามสภาพ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เพื่อนฝูง หรือแม้กระทั่งบุตรหลาน แต่งงานแยกครอบครัวออกไป และสูญเสียฐานะทางสังคม เศรษฐกิจ หรือรายได้ ฯลฯ มีผลให้เกิดความไม่มั่นคงทางจิตใจในผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ผู้สูงอายุจำนวนมากมีปัญหาเกี่ยวกับจิตใจหลายด้าน เช่น คิดว่าตนเองหมดคุณค่า สิ้นหวัง สะเทือนใจมาก ท้อแท้ คิดอยากฆ่าตัวตาย

3. ผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและวัฒนธรรม สังคมไทยในอดีตมีค่านิยมในการเคารพนับถือผู้อาวุโส เชื้อพียงผู้สูงอายุ ให้ความสำคัญ โดยยกย่องให้เป็นผู้รู้ของบ้าน ชุมชน และสังคม แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน ทำให้ผู้สูงอายุมีบทบาทในครอบครัวและสังคมน้อยลง ผู้สูงอายุกลายเป็นผู้พึ่งพิงอาศัยอยู่กับลูกหลาน บางครั้งถูกทอดทิ้ง มีช่องว่างระหว่าง

วัยมาก สภาพนี้มักทำให้ผู้สูงอายุมีอาการหวาดระแวง ซึมเศร้า หมดแรง หงุดหงิด วิตกกังวล เกิดอาการทางสุขภาพจิตได้

### ความสำคัญของผู้สูงอายุ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุมาตลอดและมีกฎหมายไทยที่บัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ มีทั้งที่เป็นบทบัญญัติอยู่ในรัฐธรรมนูญและในพระราชบัญญัติ ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2534 ได้บัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุในมาตรา 81 กำหนดภารกิจให้รัฐพึงช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้สูงอายุก็ตาม แต่บทบัญญัติดังกล่าวก็ไม่ผูกพันให้รัฐต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือหรือสงเคราะห์ผู้สูงอายุอย่างจริงจัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ในมาตรา 54 ของรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2540 นับเป็นบทบัญญัติแรกของกฎหมายไทยที่กล่าวถึงผู้สูงอายุ โดยกล่าวถึงผู้ซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ให้มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ ทั้งนี้บทบัญญัติดังกล่าวได้รับรู้ว่าผู้ที่มีอายุเกิน 60 ปี เป็นผู้ที่พ้นจากวัยทำงานแล้ว เมื่อผู้ซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีไม่ได้รับการจ้างงานก็อาจประสบความยากลำบากในการยังชีพได้

มาตรา 54 ของรัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2540 นี้ เป็นบทบัญญัติแรกของกฎหมายไทยที่พยายามตอบสนองความต้องการหรือความจำเป็นของผู้สูงอายุอย่างเฉพาะเจาะจง ความช่วยเหลือที่รัฐอาจให้แก่ผู้สูงอายุที่ไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพนั้น อาจเป็นได้ทั้งการให้เป็นเงินช่วยเหลือการจัดหางานที่เหมาะสมกับกำลังของผู้สูงอายุ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติตามมาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ และรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และมาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุขศึกษาและวัฒนธรรม ค้ำครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาปฐมวัย ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติ มี 2 ประการ คือ

1. การกำหนดให้มีคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนหลักเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุน สถานภาพบทบาทและกิจกรรมของ

ผู้สูงอายุ และให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบการจัดทำแนวทางปฏิบัติตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. การกำหนดให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดให้ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษด้วยความสะดวก รวดเร็ว การบริการการศึกษา การศาสนา และการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม การที่ประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในอนาคตอันใกล้นี้ จำนวนของผู้สูงอายุในแต่ละครัวเรือนจะมีมากกว่าคนวัยทำงาน ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาผู้สูงอายุให้สามารถพึ่งพาตนเองได้และพ้นจากสภาพการเป็นภาระของสังคมหรือคนในครอบครัว ภารกิจนี้เป็นหน้าที่ของทุกภาคส่วนที่มีบทบาทในการจ้างงานหรือการสร้างรายได้ มิใช่หน้าที่ของรัฐบาลเท่านั้น (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2547)

สรุปได้ว่า บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติผู้สูงอายุได้ให้ความสำคัญแก่ผู้สูงอายุ โดยเน้นที่การสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีอาชีพหรือกิจกรรมที่เหมาะสม การจัดที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็น และให้ได้รับสวัสดิการจากรัฐที่เพียงพอ เพื่อไม่เป็นภาระแก่สังคม

### บทบาทของผู้สูงอายุ

บทบาทของผู้สูงอายุในสังคมไทยในฐานะที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ชีวิตมาก หรือกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่อาบน้ำร้อนมาก่อนและเป็นผู้ที่สั่งสมสืบทอดภูมิปัญญาจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน ผู้สูงอายุเป็นผู้มีบทบาททางด้านการอบรม สั่งสอนบุตร ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษา และช่วยเหลือแก้ปัญหาในครอบครัว รวมทั้งเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตแก่บุตรหลานในครอบครัว ในส่วนของบทบาทต่อชุมชน ผู้สูงอายุมีบทบาทในการอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การจัดการด้านพิธีกรรม และการปฏิบัติธรรมทางศาสนา รวมทั้งการพูดชักจูงเพื่อสร้างความสามัคคีในชุมชน แต่มีบทบาทน้อยในด้านการเป็นผู้นำทางการปกครองและการแก้ไขปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุมีบทบาทในการถ่ายทอดคำสอนทางศาสนา การเสียสละกำลังทรัพย์เพื่อช่วยเหลือชุมชน ถึงแม้ผู้สูงอายุเมื่อพ้นวัยทำงานแล้ว บทบาททางสังคมภายนอกจะมีแนวโน้มลดลง แต่บทบาทของผู้สูงอายุต่อสังคมก็ยังสามารถพบเห็นได้ทั่วไปจากแหล่งชุมชนต่าง ๆ ผู้สูงอายุในชุมชนมีบทบาทที่ค่อนข้างหลากหลาย ทั้งบทบาททางตรงและทางอ้อม โดยครอบคลุมถึงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2547) ดังนี้

1. บทบาททางเศรษฐกิจ บทบาททางด้านนี้ของผู้สูงอายุต่อชุมชนโดยตรงยังมีอยู่น้อยมากเท่าที่มีอยู่ คือ การเป็นเจ้าของที่ดินและบ้าน ซึ่งการมีบทบาทเชิงเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ นอกจากจะ



ทำให้ผู้สูงอายุมีรายได้อื่นๆของตนเองและครอบครัวแล้ว ยังสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของผู้สูงอายุที่ยังสามารถทำประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่นในวัยบั้นปลายของชีวิต และผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในทางเศรษฐกิจมีโอกาสที่จะมีบทบาททางสังคมในชุมชนมากขึ้น ส่วนในทางอ้อม ผู้สูงอายุอาจใช้ประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจที่มีมายาวนานเข้ามาช่วยแก้ไขหรือจัดการกับเหตุการณ์วิกฤติทางสังคมที่มีต่อเศรษฐกิจของสังคมที่เกิดขึ้น ในการทำหน้าที่สั่งการ แนะนำ และดูแลบุคคลที่อยู่ในวัยผลิตทางเศรษฐกิจของชุมชน ตลอดจนช่วยเหลือสุขภาพของเพื่อนผู้สูงอายุด้วยกัน หากผู้สูงอายุสุขภาพดีเท่ากับลดการสูญเสียทางเศรษฐกิจในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ขณะเดียวกัน เป็นการรักษาสุขภาพของผู้สูงอายุที่ยังมีประโยชน์ต่อสังคม

2. บทบาททางสังคม เนื่องจากสังคมไทยมีประเพณี วัฒนธรรม และหลักคำสั่งสอนของศาสนาให้ยึดมั่นในระบบอาวุโส ให้ความเคารพเชื่อฟังต่อผู้สูงอายุ เพราะบุคคลเหล่านั้นล้วนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ สามารถอบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่คนรุ่นหลังได้ ดังนั้น บทบาทต่อสังคม จึงได้แก่การอบรมสั่งสอน เป็นที่ปรึกษาและบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม บทบาทของผู้สูงอายุต่อสังคมทางตรง คือ การบำรุงรักษาและถ่ายทอดความรู้ที่มีคุณค่าให้ตกทอดสู่คนรุ่นหลังหรือการถ่ายทอดประสบการณ์ชีวิตตนเองให้แก่คนรุ่นปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการประกอบอาชีพ การแก้ปัญหาในอาชีพหรือการใช้ชีวิต การจัดการด้านพิธีกรรม อย่างไรก็ตาม การขอให้ผู้สูงอายุไปเป็นวิทยากรหรือผู้บรรยายความรู้ต่าง ๆ ในวงกว้างยังมีน้อยมาก ทำให้ผู้สูงอายุเข้าไปมีบทบาททางสังคมไม่มาก ทั้ง ๆ ที่ยังมีศักยภาพ ส่วนหนึ่งอาจจะมาจากความสามารถของผู้สูงอายุยังไม่ค่อยได้รับการยอมรับ ผู้สูงอายุที่มีบทบาทในชุมชนได้มาก มักเป็นผู้ที่มีพื้นฐานทางการศึกษามาก่อน เช่น เป็นข้าราชการหรือผู้ทำงานในองค์กรธุรกิจ ซึ่งเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุยังสามารถรวมตัวพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการส่งเสริมกิจกรรมทางสังคมอย่างต่อเนื่อง

3. บทบาททางการเมืองการปกครอง แม้ว่าบทบาทในการเป็นผู้นำทางการเมืองการปกครองของผู้สูงอายุจะลดลง เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ผู้ที่มีตำแหน่งทางการเมืองในระดับท้องถิ่น เช่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน ต้องเกษียณอายุ เมื่อมีอายุ 60 ปีขึ้นไป แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นการเมืองระดับประเทศ เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิก อบต. (องค์การบริหารส่วนตำบล) อบจ. (องค์การบริหารส่วนจังหวัด) ซึ่งไม่มีข้อจำกัดเรื่องอายุ จะพบว่า ผู้สูงอายุได้รับการยอมรับทางการเมือง โดยได้รับเลือกให้เข้าไปมีบทบาททางการเมืองเช่นเดียวกับวัยหนุ่มสาว ดังนั้น อนาคตผู้สูงอายุอาจจะมีบทบาททางการเมืองที่โดดเด่น เพราะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากยิ่งขึ้น

## ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย

การบริหารจัดการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยที่จะให้ได้รับการรับรอง การดูแลอย่างดี เป็นการประกันว่า ผู้สูงอายุจะได้รับการดูแลอย่างดีเหมือนกับผู้สูงอายุในประเทศอื่น ๆ เพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์ในเรื่องสิทธิของผู้สูงอายุ ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เพื่อให้แผนงาน นโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ได้นำไปสู่การปฏิบัติ ในปี พ.ศ. 2542 ผู้แทนจากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ทั้งภาครัฐและเอกชนองค์กร ผู้สูงอายุและผู้ทรงคุณวุฒิได้ ร่วมกันจัดทำปฏิญญาผู้สูงอายุไทยขึ้น เพื่อถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ผู้สูงอายุไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

รัฐบาล องค์กรเอกชน ประชาชน และสถาบันสังคมต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและคุณค่า ของผู้สูงอายุ ซึ่งได้ทำประโยชน์ในฐานะ “ผู้ให้” แก่สังคมมาโดยตลอด ดังนั้น จึงควรได้รับผล ในฐานะเป็น “ผู้รับ” จากสังคมด้วย

ปฏิญญาผู้สูงอายุไทยเป็นพันธกรณี เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการคุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิ สาระสำคัญ (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ, 2543) มีดังนี้

ข้อ 1 ผู้สูงอายุได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการ พินิจและคุ้มครองให้พ้นจากถูกทอดทิ้งและละเมิดสิทธิ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองหรือครอบครัวได้ และผู้พิการที่สูงอายุ

ข้อ 2 ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัว โดยได้รับความเคารพ รัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับบทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ข้อ 3 ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสทางการศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนอย่าง ต่อเนื่อง เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคม อันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าใจถึง ความเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้าน เพื่อสามารถปรับบทบาทของตนให้สมวัย

ข้อ 4 ผู้สูงอายุควรได้รับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้สังคม มีโอกาสให้ ทำงานที่เหมาะสมกับวัยตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความภูมิใจ และเห็นชีวิตมีคุณค่า

ข้อ 5 ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้ในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันและ สามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างครบวงจร โดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแลจนถึง วาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบตามคตินิยม

ข้อ 6 ผู้สูงอายุควรได้มีบทบาทและส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน และสังคม โดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกันและกับบุคคลทุกวัย

ข้อ 7 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

ข้อ 8 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ เพื่อเป็นหลักประกันและบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิคุ้มครองสวัสดิภาพ และจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ

ข้อ 9 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องรณรงค์ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมที่เน้นความกตัญญูกตเวทีและความเอื้ออาทรต่อกัน

#### **แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)**

การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุแห่งชาติ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างมีเป้าหมายและเป็นระบบ รัฐบาลจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ ได้จัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-พ.ศ. 2564) กำหนดให้แผนฉบับนี้เป็นแผนยุทธศาสตร์ 5 หมวด ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ
2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ
3. ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ
4. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนางานด้านผู้สูงอายุระดับชาติ
5. ยุทธศาสตร์การประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุและการติดตามประเมินผล

การดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ทั้ง 5 หมวดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสวัสดิการผู้สูงอายุ ปรากฏอยู่ใน

- 3 ยุทธศาสตร์ คือ 1) ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากร เมื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ  
2) ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ 3) ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ให้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาผู้สูงอายุ อยู่ภายใต้ปรัชญาการสร้างหลักประกันในวัยผู้สูงอายุที่เน้นกระบวนการพัฒนาเพื่อสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยให้ผู้สูงอายุช่วยตนเอง ครอบครัว เกื้อหนุนชุมชน ช่วยเหลือสังคม รัฐเกื้อหนุน การตระหนักในคุณค่าและศักยภาพของผู้สูงอายุ การสร้างคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิต

อยู่ในครอบครัวและชุมชน ดังนั้น ร่างแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ได้กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละยุทธศาสตร์ไว้ชัดเจน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ผู้สูงอายุมีสถานะดี ทั้งสุขภาพกายและจิต อยู่กับครอบครัวอย่างอบอุ่น มีหลักประกันมั่นคง อยู่อย่างมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี พึ่งตนเองได้ มีส่วนร่วม และเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจของครอบครัวและชุมชน

## ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

### ข้อมูลทั่วไป

#### ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จัดตั้งเมื่อ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540  
ลักษณะที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอนายายอาม โดยที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตั้งอยู่ในเขตหมู่ที่ 12 ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม ห่างจากถนนสุขุมวิทหรือทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 เป็นระยะทางประมาณ 0.500 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอนายายอาม ประมาณ 0.200 กิโลเมตร ห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ประมาณ 40 กิโลเมตร

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลแก่งหางแมว อำเภอกงหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลวังใหม่ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลวังโตนด ตำบลกระแจะ ตำบลช้างข้าม

อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

#### พื้นที่

พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีพื้นที่ประมาณ 141 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 88,125 ไร่ มีหมู่บ้าน 13 หมู่ คือ หมู่ที่ 3-15

#### สภาพภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นลมมรสุม มี 3 ฤดู คือ

1. ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงต้นเดือนเมษายน ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน โดยอากาศจะร้อนมากในช่วงเดือนเมษายนถึงต้นเดือนพฤษภาคม

2. ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ระยะเวลาประมาณ 6 เดือน โดยเฉลี่ยตกมากในเดือนมิถุนายน

3. ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน เดือนมกราคมเป็นเดือนที่มีอุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด

**จำนวนหมู่บ้านในเขตตำบลนายายอาม มี 13 หมู่บ้าน**

- หมู่ที่ 3 บ้านเนินสถิต มีครัวเรือน 261 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 640 คน  
ชาย 323 คน หญิง 317 คน
- หมู่ที่ 4 บ้านคลองซาก มีครัวเรือน 114 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 377 คน  
ชาย 182 คน หญิง 195 คน
- หมู่ที่ 5 บ้านเขามะปริง มีครัวเรือน 74 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 218 คน  
ชาย 113 คน หญิง 105 คน
- หมู่ที่ 6 บ้านหนองตาหุ่งน มีครัวเรือน 191 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 561 คน  
ชาย 268 คน หญิง 293 คน
- หมู่ที่ 7 บ้านต้นตะบก มีครัวเรือน 68 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 193 คน  
ชาย 91 คน หญิง 102 คน
- หมู่ที่ 8 บ้านห้วยปลาตุก มีครัวเรือน 754 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 1,093 คน  
ชาย 516 คน หญิง 577 คน
- หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์เจริญ มีครัวเรือน 132 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 448 คน  
ชาย 221 คน หญิง 227 คน
- หมู่ที่ 10 บ้านซากใหญ่ มีครัวเรือน 82 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 331 คน  
ชาย 164 คน หญิง 167 คน
- หมู่ที่ 11 บ้านเนินนรมิต มีครัวเรือน 239 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 254 คน  
ชาย 124 คน หญิง 130 คน
- หมู่ที่ 12 บ้านโพธาราม มีครัวเรือน 742 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 1,273 คน  
ชาย 613 คน หญิง 660 คน
- หมู่ที่ 13 บ้านห้วยหิน มีครัวเรือน 195 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 602 คน  
ชาย 301 คน หญิง 301 คน
- หมู่ที่ 14 บ้านหนองน้ำขาว มีครัวเรือน 145 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 496 คน  
ชาย 235 คน หญิง 261 คน
- หมู่ที่ 15 บ้านหนองโสม มีครัวเรือน 69 ครัวเรือน มีประชากรทั้งหมด 244 คน  
ชาย 120 คน หญิง 124 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,066 ครัวเรือน มีประชากรรวม 6,730 คน แยกเป็นชาย 3,271 คน หญิง 3,459 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย 42.61 คน/ตารางกิโลเมตร

#### ท้องถิ่นอื่นในตำบลนายายอาม

เทศบาลจำนวน 1 แห่ง

เทศบาลตำบลนายายอาม อยู่ในเขตหมู่ที่ 1, 2, 7 บางส่วน

ตารางที่ 2 สถิติจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ตามทะเบียนราษฎร

ปี	จำนวนประชากร (รวม)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	จำนวนครัวเรือน
2553	6,008	2,925	3,083	2,805
2554	6,187	3,021	3,103	2,869
2555	6,427	3,125	3,302	2,946
2556	6,601	3,231	3,370	2,930
2557	6,730	3,271	3,459	3,066

#### สภาพทางเศรษฐกิจ

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม มีพื้นที่กว้างขวางเหมาะสมแก่การทำเกษตร ประชากร ร้อยละ 80 มีอาชีพในการเกษตรกรรม ร้อยละ 20 มีอาชีพรับจ้างและค้าขาย เกษตรกรส่วนใหญ่มีอาชีพทำสวนผลไม้ ได้แก่ สวนเงาะ สวนทุเรียน สวนมังคุด สวนยางพารา ลักษณะการทำสวน เป็นสวนผสม นอกจากสวนผลไม้แล้ว ไร่พริกไทยก็มีความสำคัญ อันดับรองลงมา ได้แก่ สวนยางพารา

#### หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

##### อุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 3 แห่ง (มีคนงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป หรือมีทรัพย์สินเกินกว่า 50 ล้านบาทขึ้นไป)

โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง 4 แห่ง (มีคนงานตั้งแต่ 10-49 คน หรือมีทรัพย์สินตั้งแต่ 10-50 ล้านบาท)

โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 2 แห่ง (มีคนงานต่ำกว่า 10 คนขึ้นไป หรือมีทรัพย์สินไม่เกิน 1 ล้านบาท)

### กิจการอุตสาหกรรม

1. งานก่อสร้าง หจก.เพชรจินดา
2. โรงงานไม้ บริษัท ไวเคอร์เทรดดิ้ง จำกัด
3. โรงงานกระดาษ บริษัท นรินทร์วัฒน์ จำกัด
4. โรงงานพลาสติก บริษัท ผิงก้วนอินดรัสทรี จำกัด
5. โรงงานน้ำปลา บริษัท สินวารี จำกัด
6. โรงงานยาง บริษัท ยางไทย จำกัด
7. โรงงานแช่แข็ง บริษัท จันทบุรีซีฟู๊ดส์ จำกัด, บริษัท โฟเซ่นฟู๊ดส์ จำกัด
8. บริษัท เทพมณีคอสตอเรท จำกัด

### การพาณิชย์

บริษัท	9	แห่ง	สถานบริการน้ำมัน	2	แห่ง
ห้างหุ้นส่วน	2	แห่ง	ตลาดนัด จันทรี-อาทิตย์	1	แห่ง
ร้านค้าต่าง ๆ	53	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
สถานบริการ	25	แห่ง	ร้านอาหาร	34	แห่ง

### สภาพทางสังคม

#### การศึกษา

1. โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง
  - 1.1 โรงเรียนวัดโพธิ์ลังกามิตรภาพ ที่ 171
  - 1.2 โรงเรียนบ้านเขามะปริง
2. โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง
  - 2.1 โรงเรียนนายายอามพิทยาคม
3. โรงเรียนอาชีวศึกษา 1 แห่ง
  - 3.1 วิทยาลัยการอาชีพนายายอาม
4. ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง
  - 4.1 ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอนายายอาม
5. ห้องสมุดประชาชน 1 แห่ง
6. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่ของหมู่ที่ 5
7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง
  - 7.1 โรงเรียนวัดโพธิ์ลังกามิตรภาพ ที่ 171
  - 7.2 โรงเรียนบ้านเขามะปริง

### สถาบันและองค์กรทางศาสนา

1. วัดย่านซื่อ หมู่ที่ 4
2. วัดคีรีพิศาล หมู่ที่ 5
3. สำนักสงฆ์ปัญญาประทีป หมู่ที่ 6
4. วัดโพธิ์นาคราษฎร์บำรุง หมู่ที่ 8
5. วัดบำบัดภัย หมู่ที่ 9
6. วัดป่าธรรมสุข หมู่ที่ 9
7. สำนักแม่ชีศิวนาถ หมู่ที่ 9
8. วัดป่าคีรีเขต หมู่ที่ 10
9. วัดชากใหญ่ หมู่ที่ 10
10. วัดทรัพย์จันทร์ หมู่ที่ 11
11. วัดเนินเนรมิต หมู่ที่ 11
12. วัดโพธิ์ลังกา หมู่ที่ 13
13. วัดคลองชาก หมู่ที่ 14

### สาธารณสุข

1. โรงพยาบาลของรัฐ ขนาด 30 เตียง 1 แห่ง
  - 1.1 โรงพยาบาลนายายอาม
2. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 1 แห่ง
3. อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100%

### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

สถานีตำรวจภูธร 1 แห่ง คือ สถานีตำรวจภูธรนายายอาม ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 12

### สถานที่ราชการ/ รัฐวิสาหกิจที่สำคัญ

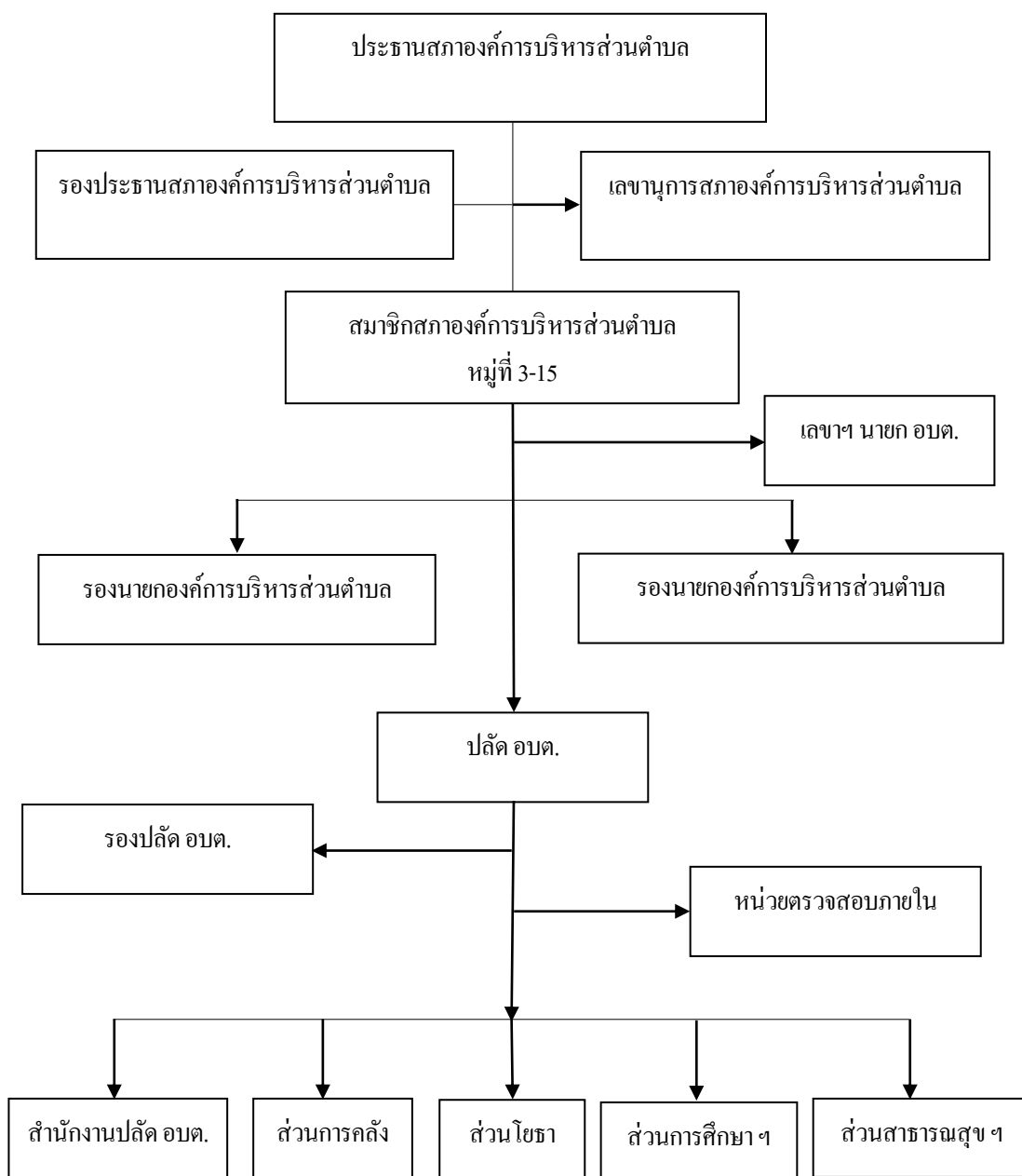
1. สำนักงานพัฒนาที่ดิน จังหวัดจันทบุรี หมู่ที่ 8
2. ที่ว่าการอำเภอนายายอาม หมู่ที่ 12
3. สำนักงานการไฟฟ้านายายอาม หมู่ที่ 12
4. สำนักงานสรรพสามิต หมู่ที่ 12
5. องค์กรโทรศัพท์สาขานายายอาม หมู่ที่ 12

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น ได้แก่ โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล  
งบประมาณและเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ



องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ประกอบด้วยโครงสร้าง 2 ส่วน คือ

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
2. นายกององค์การบริหารส่วนตำบล



ภาพที่ 3 โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

## นโยบายด้านการบริหารงาน

เพื่อนำนโยบายผู้บริหารและยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้งในระดับชาติ กลุ่มจังหวัดและจังหวัด ไปสู่การปฏิบัติต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ได้ใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาเป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ดังนี้

### วิสัยทัศน์การพัฒนางค์การบริหารส่วนตำบล

พัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจรุ่งเรือง เมืองพัฒนา นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

### พันธกิจ

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ศักยภาพของคน และความเข้มแข็งของชุมชน
2. การพัฒนาระบบการศึกษา การกีฬา และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น
3. พัฒนาระบบสุขภาพพอเพียง โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
4. การพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน โดยยึดแนวทาง

พระราชดำริ “เศรษฐกิจแบบพอเพียง”

5. ส่งเสริมและพัฒนาสินค้าด้านการเกษตร
6. การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ
7. การพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วม โดยให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนร่วมกันตรวจสอบปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน
9. ส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี
10. ส่งเสริมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการแก้ไขปัญหาเสพติด

### แนวทางการพัฒนาตามนโยบาย

การดำเนินงานเพื่อการพัฒนาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามใช้แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน แยกออกเป็น พัฒนาการคมนาคมและการขนส่ง, การพัฒนาแหล่งน้ำ, พัฒนาสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ
2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคนและสังคมที่มีคุณภาพ แยกออกเป็น การจัดการศึกษา ทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย, จัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริม อนุรักษ์ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีที่เน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทยและท้องถิ่น, ส่งเสริมสนับสนุนการกีฬา นันทนาการ กิจกรรมเด็ก เยาวชน ประชาชน และสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต, ดำรงและจัดระบบข้อมูลพื้นฐานด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น, พัฒนาระบบการบริหารและระบบการจัดการด้านสาธารณสุข,

เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน, การป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพจิต, จัดหาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ/ ศาลา/ หอประชุม

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ แยกออกเป็น ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการเกษตร, ส่งเสริมอาชีพและการท่องเที่ยว, ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แยกออกเป็น ปรับปรุงภูมิทัศน์, การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล, การควบคุมมลพิษสิ่งแวดล้อม

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี แยกออกเป็น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและพัฒนาระบบฐานข้อมูล, พัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงาน, พัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ในการปฏิบัติงาน, พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

#### อำนาจหน้าที่ของ อบต.

1. อำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67)
3. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
4. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

5. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

6. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

7. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

8. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

9. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

10. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

11. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร

ให้ตามความจำเป็นและสมควร

#### อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำกิจการในเขต อบต. (มาตรา 68)

1. ให้มีน้ำเพื่อการบริโภค อุปโภค และการเกษตร

2. ให้มีและบำรุงรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ

4. ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์

6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของ อบต.
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง

#### ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุข โภชนา และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุข
6. การส่งเสริม การฝึกอบรม และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 69/ 1)

อำนาจในการออกข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลออกข้อบัญญัติ หรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

#### งานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ซึ่งภารกิจหน้าที่การให้บริการเงิน

สงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ที่ได้วางหลักเกณฑ์คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ซึ่งในที่นี้จะขอกล่าวถึงโดยสังเขปดังนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน
3. มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเงินสงเคราะห์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายในอัตราเดือนละห้าร้อยบาท หรือตามมติคณะรัฐมนตรี การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิตามระเบียบนี้ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเป็นเงินสดหรือ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

ในปัจจุบันการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้เป็นแบบขั้นไปดตามมติคณะรัฐมนตรีเรื่องการกำหนดอัตราเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2554 ดังนี้

1. อายุ 60-69 ปี ได้รับคนละ 600 บาทต่อเดือน
2. อายุ 70-79 ปี ได้รับคนละ 700 บาทต่อเดือน
3. อายุ 80-89 ปี ได้รับคนละ 800 บาทต่อเดือน
4. อายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับคนละ 1,000 บาทต่อเดือน

องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 800 คน จำแนกได้ดังนี้ (ข้อมูลจากส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ณ เดือนตุลาคม 2557)

1. บ้านเนินสถิต	74	คน
2. บ้านคลองซาก	45	คน
3. บ้านเขามะปริง	38	คน
4. บ้านหนองตาหุ่งุ่น	76	คน
5. บ้านต้นกระบก	19	คน
6. บ้านห้วยปลาตุก	126	คน
7. บ้านทรัพย์เจริญ	45	คน
8. บ้านซากใหญ่	43	คน
9. บ้านเนินเนรมิต	45	คน
10. บ้านโพธาราม	97	คน
11. บ้านห้วยหิน	90	คน
12. บ้านหนองน้ำขาว	64	คน
13. บ้านหนองโสม	38	คน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกกาญจน์ อุดสำห้ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในจังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาญจนบุรี ต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม โดยสอบถามนายกองค์กรบริหารส่วนจังหวัด นายกองค์กรบริหารส่วนตำบล และนายกเทศมนตรีในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ในเรื่องของระดับความรู้ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมีส่วนสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้อยู่กับครอบครัว แทนการเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์อยู่ในระดับมาก ส่วนความพร้อมในด้านความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุนั้น พบว่า การเสริมสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรมีส่วนสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ และการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุต้องสามารถประสานเครือข่ายอับองค์กรทางภาครัฐและเอกชน

การกระตุ้นให้คนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการเฝ้าระวังปัญหาสังคมที่จะเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ ส่วนความพร้อมด้านความสามารถในการบริหารองค์กร พบว่า หากมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรด้านสวัสดิการผู้สูงอายุก่อนการถ่ายโอนบุคลากรผู้ท้องถิ่น จะทำให้สายการบังคับบัญชาชัดเจนขึ้น และมีแนวโน้มที่จะขยายโครงสร้างสายงานด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ความพร้อมด้านบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุ ตรงตามตำแหน่งงานน้อย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเจ้าหน้าที่ด้านผู้สูงอายุไม่เพียงพอ ความพร้อมด้านงบประมาณ เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีระเบียบการใช้จ่ายเงินเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการดำเนินงานผู้สูงอายุ และมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุแก่บุคลากร ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติให้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่อย่างต่อเนื่อง
2. ก่อนการรับภารกิจถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรศึกษาและเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดโครงสร้างขององค์กร จัดสรรบุคลากรและการบริหารงบประมาณเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ
3. ควรจัดเตรียมแผนปฏิบัติการเพื่อจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเน้นการส่งเสริม สนับสนุน คุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ
4. ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ควรดึงประชาชนในชุมชนและผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการดังกล่าว

กรรณิกา ขวัญอารีย์ และภุชงค์ เสนานุช (2549) ศึกษารูปแบบการจัดบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในชุมชน: กลุ่มพึ่งพา (Group home) และบริการดูแลที่บ้าน (Home care) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดบริการสวัสดิการสังคมแบบกลุ่มพึ่งพาและการดูแลที่บ้านที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุและผู้พิการในชุมชน ควรพิจารณา 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ฐานแนวคิดของการดำเนินการ จะมุ่งเน้นการประสานความร่วมมือในการดูแลและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างมีส่วนร่วมระหว่างครอบครัว ชุมชน ภาครัฐ และเอกชน การดำรงรักษาวัฒนธรรมที่เน้นความเอื้ออาทรระหว่างคนในชุมชนและการนำทุนทางสังคมในมาใช้อย่างคุ้มค่า ส่วนที่ 2 หน่วยงาน/ กลุ่มที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานหน่วยงานที่ริเริ่มดำเนินการในพื้นที่เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพเพียงพอต่อการประสานงานและดำเนินงาน ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 ระยะใหญ่ คือ 1) ระยะเตรียมการ ได้แก่ จัดทำฐานข้อมูลระดับพื้นที่ประเมินปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย จัดแยกประเภทกลุ่มเป้าหมาย สร้างความเข้าใจกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือจากชุมชน ผู้นำ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ จัดสรรงบประมาณดำเนินการและมี



แผนการดูแลพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ 2) ระยะดำเนินการ ได้แก่ ดำเนินการด้านสถานที่ติดตามประเมินผล จัดกิจกรรมดำเนินการให้การช่วยเหลือให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและดำเนินการด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 กิจกรรมการให้บริการสวัสดิการสังคมแบบกลุ่มพึ่งพาและการดูแลที่บ้าน สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในชุมชน ได้แก่ กิจกรรมส่วน Group home และกิจกรรมส่วน Home care

อารีย์ ละเอียดและ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทัศนังค์จังหวัดยะลา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยสี่ 2) ด้านกายภาพบำบัด 3) ด้านกิจกรรมนันทนาการ 4) ด้านอาชีพบำบัด 5) ด้านการแพทย์และอนามัย 6) ด้านสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านศาสนาและฌาปนกิจ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ภูมิลำเนาเดิม อาชีพเดิม ระดับการศึกษา สาเหตุการเข้ารับการสงเคราะห์ อายุระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในศูนย์ฯ ความสามารถพิเศษ และภาวะสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการสวัสดิการสังคม

จิตริตัน ดิศโยธิน (2550) ศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน กรณีศึกษา จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุและแนวทางการปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในจังหวัดหนองคาย โดยศึกษาจาก 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด จำนวน 109 แห่ง ในจังหวัดหนองคาย ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 327 ชุด และกลุ่มที่ 2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 18 ราย เก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.2 มีความรู้ความเข้าใจด้านบทบาทภารกิจตามกฎหมายและการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก บทบาทการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคายที่มากที่สุด คือ บทบาทการจัดสวัสดิการด้านรายได้ และบทบาทการจัดสวัสดิการด้านอื่น ๆ ส่วนภาพรวมของการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย พบว่า อยู่ในระดับน้อย สำหรับแนวทางการปรับบทบาทภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ควรให้

ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งด้านสวัสดิการสังคมด้านรายได้ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย สวัสดิการด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านนันทนาการ

นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550) ได้ศึกษาการประเมินผล โครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ยยังชีพ) กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลอุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกกองค้การบริหารส่วนตำบล ผู้นำท้องถิ่น คณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ผู้สูงอายุประจำหมู่บ้านหรือชุมชน ผู้สูงอายุในหมู่บ้าน และชุมชนที่รับสวัสดิการเบ็ยยังชีพ และผู้แทนประชาคมและบุคคลที่น่าเชื่อถือในหมู่บ้านและชุมชน จำนวน 377 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การแสดงความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มใหญ่สุด เห็นว่าวัตถุประสงค์ของโครงการมีความเหมาะสมชัดเจนมาก คณะกรรมการมีการวางแผนน้อย ความยุ่งยากในการปฏิบัติงานตามโครงการมีอยู่ในระดับความยุ่งยากในระดับปานกลาง แต่ทำได้ผลตามที่แผนกำหนด ในด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน พบว่า นายกองค้การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมาก ร้อยละ 80.4 ประสิทธิภาพในการบริหารโครงการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านอำนวยการ ด้านการควบคุมการติดตามประเมินผล มีความเหมาะสมค่อนข้างมาก ผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง

วิภา ฐุสรานนท์ (2550) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบ็ยยังชีพ รวมถึงความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสงเคราะห์เบ็ยยังชีพที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต 12 แห่ง จำนวน 352 คน ซึ่งจากผลการศึกษาในเรื่องดังกล่าว สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบ็ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับความพึงพอใจมากถึงปานกลาง โดยประเด็นที่ผู้สูงอายุพึงพอใจมากต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบ็ยยังชีพ คือ ด้านความเพียงพอ อดบด. ให้การสงเคราะห์เบ็ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุตามหลักเกณฑ์อย่างทั่วถึง ด้านความรวดเร็ว ขั้นตอนการจ่ายเงินเบ็ยยังชีพของ อดบด. มีความสะดวก รวดเร็ว และด้านความโปร่งใส การจ่ายเงินเบ็ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ อดบด. มีความโปร่งใส หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับเบ็ยยังชีพมีความเหมาะสม วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุเพื่อรับเบ็ยยังชีพของ อดบด. มีความโปร่งใสและเป็นธรรม รวมทั้งด้านความครบถ้วน เบ็ยยังชีพที่ได้รับมีความครบถ้วนในจำนวนเงินและสม่าเสมอทุกงวดการจ่าย สำหรับประเด็นที่ผู้สูงอายุพึงพอใจปานกลางต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบ็ยยังชีพ คือ ด้านการมีส่วนร่วม การเข้าร่วมประชุมพิจารณาการจ่ายเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ อดบด. ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเบ็ยยังชีพ รวมทั้งการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ

ในการรับเบี่ยงชีฟ และด้านการรับรู้ อดต. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และควรให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเบี่ยงชีฟแก่ผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอรวมทั้ง อดต. ควรมีการจัดประชุมอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุบ่อยครั้งสำหรับความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดสวัสดิการสังคมในด้านการสงเคราะห์เบี่ยงชีฟมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การดูแลสุขภาพ การจัดให้มีสถานสงเคราะห์คนชรา การจัดให้มีศูนย์บริการทางสังคม การส่งเสริมอาชีพ และการจัดให้มีหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัย ตามลำดับ

พิมพ์ชนก ไพรีพินาศ (2551) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 129 คน ผลการศึกษาพบว่า สภาพการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชนมีการบริการการจัดสวัสดิการสังคมที่คล้ายคลึงกัน ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้านนันทนาการ ด้านการส่งเสริมอาชีพ และด้านการบริการสังคม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 2 รูปแบบ คือ 1) การจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุภายในหน่วยงาน และ 2) การจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชน

ชาญวิทย์ บ่วงราบ (2551) ศึกษาเรื่อง ความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการการได้รับสวัสดิการ ในภาพรวมและรายด้านแต่ละด้าน ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านที่ผู้สูงอายุมีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข รองลงมา คือ ด้านที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และสาธารณสุขโรค และด้านการสงเคราะห์เบี่ยงชีฟ และการจัดการศพตามประเพณี ผลการเปรียบเทียบความต้องการ พบว่า ผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน มีความต้องการการได้รับสวัสดิการแตกต่างกัน เมื่อจำแนกกลุ่มตามปริมาณเงินที่เหลือเก็บออม โดยผู้สูงอายุที่ไม่มีเงินเหลือเก็บ มีความต้องการการได้รับสวัสดิการมากกว่าผู้สูงอายุที่มีเงินเหลือเก็บอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในด้านการแพทย์และสาธารณสุข ด้านการศึกษาและข้อมูลข่าวสาร และด้านการสงเคราะห์เบี่ยงชีฟและการจัดการศพตามประเพณี

นิตยา วงศ์วรบุตร (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาในส่วน of ความต้องการของผู้สูงอายุในการจัดสวัสดิการสังคม คือ ต้องการให้เพิ่มเบี่ยงชีฟจาก

เดือนละ 500-600 บาท เป็น 1,000-1,500 บาท รองลงมา คือ ต้องการให้จัดหาอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้บริการสุขภาพและการรักษาพยาบาล ต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถด้านสุขภาพมาให้คำแนะนำ ปรีกษา และต้องการให้มีการส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุในวันสำคัญต่าง ๆ

ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล และนุชนาฏ ยูอันเงาะ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง กลไกการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทย ในชุดโครงการวิจัยและพัฒนานโยบายระบบสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทย เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทย วิเคราะห์การบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทย และค้นหาและนำเสนอกลไกการบริหารระบบสวัสดิการผู้สูงอายุที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย ซึ่งได้ข้อเสนอในการศึกษากลไกการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทย จะต้องปรับปรุงให้เหมาะสม ได้แก่ 1) กลไกระดับนโยบาย ควรเป็นองค์กรระดับชาติ เป็นองค์กรอิสระ จะต้องมีความหมายรองรับ ต้องมีสำนักงานของตนเอง มีงบประมาณสนับสนุนและมีบุคลากรประจำ และจะต้องประกอบด้วย คณะกรรมการ คณะทำงานหรืออนุกรรมการย่อย และสำนักงานเลขานุการ 2) กลไกระดับปฏิบัติการ: หน่วยงานภาครัฐจะต้องปรับลดบทบาทและให้แต่ละหน่วยงานมีหน้าที่หลักเกี่ยวกับผู้สูงอายุโดยตรงเพียงด้านเดียว เพิ่มบทบาทหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงโครงสร้างงานผู้สูงอายุให้ชัดเจนและสังกัดหน่วยงานที่เหมาะสม รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส สนับสนุน ส่งเสริมงบประมาณและวิชาการให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ กำกับดูแลการดำเนินงาน ไม่ให้ผู้สูงอายุถูกเอารัดเอาเปรียบ สำหรับองค์กรเอกชนและธุรกิจเอกชนควรเพิ่มบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดบริการทางสังคมให้แก่ผู้สูงอายุที่มีฐานะดี และ 3) กลไกระดับท้องถิ่นจะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้เข้มแข็ง ปรับโครงสร้าง อบต. ให้รองรับการดูแลผู้สูงอายุ ส่งเสริมการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ องค์กรท้องถิ่นควรมีผู้สูงอายุและบุคคลหลายวัยเข้าร่วมทำหน้าที่ในการดูแลจัดสวัสดิการกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ เป็นตัวแทนผู้สูงอายุในการทำหน้าที่พิทักษ์ปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุในชุมชน

ปทุมณัฐ สุขภา (2553) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลสามขา โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับมากไปหาน้อย คือ ด้านการจ่ายเงินในส่วนที่เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการเก็บรักษาหรือด้านการ โอนจ่ายเงิน ด้านการตั้งงบประมาณ ด้านการคัดเลือกผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เป็นผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน

เนณัฐชา จีรพัฒน์พงศ์ (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุ โดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เห็นว่า มีการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ และด้านการจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้สูงอายุ ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนปัจจัยเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นว่าการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด และ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ชนกนันท์ แสงศักดิ์ชัย (2553) ศึกษาเรื่อง ผลจากการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพที่มีต่อผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างดินแดน จังหวัดสกลนคร ซึ่งประเมินผลจากพฤติกรรมการใช้จ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้จ่ายของผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้ออาหารเพื่อการยังชีพ ทำบุญ บริจาค และให้ลูกหลานไปโรงเรียน ส่วนผลจากการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ทำให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกว่าได้รับการเอาใจใส่มากขึ้น มีเงินใช้จ่ายเพื่อการยังชีพมากขึ้น มีสุขภาพดีขึ้น ได้รับประทานอาหารที่มีประโยชน์มากขึ้น มีหลักประกันชีวิต และรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีความสำคัญมากขึ้น ส่วนในด้านที่ไม่ดี คือ สมัยก่อนมีความขัดแย้งกันในการพิจารณาผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ แต่หลังจากปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา ปัญหานี้ก็หมดไป

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	กนกวรรณ เบญจจาริกุล (2551, บทคัดย่อ)	ความต้องการของผู้สูงอายุ ต่อการจัดบริการสาธารณะ ในเขตเทศบาลตำบลเมือง แกลง อำเภอกาญจนบุรี จังหวัด ระยอง	ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการจัด บริการสาธารณะแตกต่างกัน
เพศ	อุษุกร เหมือนเดช (2552, บทคัดย่อ)	ความต้องการในการได้รับ สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาล จังหวัด สมุทรปราการ	ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการได้รับ สวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน
เพศ	พลภัทร อุไทย (2553, บทคัดย่อ)	การบริหารจัดการสวัสดิการ ผู้สูงอายุในเรื่องเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร	ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ บริหารจัดการในเรื่อง การจัดสวัสดิการสังคม ในเรื่อง เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ทศพร เชนรัชญา (2553, บทคัดย่อ)	การบริหารจัดการสวัสดิการ ผู้สูงอายุขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาโสม อำเภอ ชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี	ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกัน มีบทบาทความคาดหวังจาก การบริหารจัดการสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ปรารธนา มะลิไทย (2553, บทคัดย่อ)	ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ บริการสวัสดิการของ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล จังหวัดมหาสารคาม	ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการบริการ สวัสดิการสังคมแตกต่างกัน
ระดับ การศึกษา	พรอนันต์ กิตติมั่นคง (2547, บทคัดย่อ)	ความต้องการสวัสดิการ สังคมของผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา	ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความต้องการ สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ระดับการศึกษา	เนณัฐชา จีรพัฒน์พงศ์ (2553, บทคัดย่อ)	การดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์	ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน
รายได้	อุซุกร เหมือนเดช (2552, บทคัดย่อ)	ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ	ผู้สูงอายุที่รายได้ต่างกัน มีความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน
รายได้	จันทร์เพ็ญ ลอยแก้ว (2555, บทคัดย่อ)	ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ผู้สูงอายุที่รายได้ต่างกัน มีความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน

จากตารางเปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกตัวแปรต้นของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวน 800 คน (ข้อมูลจากส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ณ เดือนตุลาคม 2557)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยให้ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 และแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความต้องการ

#### การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนหน่วยประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้

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

โดย

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้



โดยแทนค่าลงในสูตรดังนี้

$$n = \frac{800}{1+800(0.05)^2}$$

$$n = 187$$

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยวิธีการที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เพื่อหากลุ่มตัวอย่างตามประชากรผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน วิธีการที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple sampling) โดยวิธีการจับฉลากตามรายชื่อผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 วิธีการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ลำดับที่	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านเนินสถิต	74	25
2	บ้านคลองซาก	45	15
3	บ้านเขามะปริง	38	13
4	บ้านหนองตาหุ้ง	76	26
5	บ้านต้นกระบก	19	6
6	บ้านห้วยปลาตุก	126	42
7	บ้านทรัพย์เจริญ	45	15
8	บ้านซากใหญ่	43	14
9	บ้านเนินเนรมิต	45	15
10	บ้านโพธาราม	97	32
11	บ้านห้วยหิน	90	30
12	บ้านหนองน้ำขาว	64	21
13	บ้านหนองโสม	38	13
	รวม	800	267

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานและลักษณะทั่วไปของประชากร ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านต่าง ๆ จำนวน 20 ข้อ

- |                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านการบริการอย่างเป็นธรรมชาติ    | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ      | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง    | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | จำนวน 4 ข้อ |

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

มากที่สุด	ให้	4	คะแนน
มาก	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน  
ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัย  
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายศุภกิจ จินดาพรณ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนาขายอาม

3.3 นายโกศล โมมา รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลนาขายอาม  
เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม  
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง  
หรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่  
ในเขตอำเภอกระแจะ จังหวัดจันทบุรี เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือ  
ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือ  
ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.79 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้ มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไป  
เก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือ  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีรายชื่อในสามโนครวัประชากรตำบลนาขายอาม  
จังหวัดจันทบุรี

2. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของค้การบริหารส่วนตำบลนาขายอาม  
จังหวัดจันทบุรี ด้วยตนเอง

3. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 267 ชุด โดยมีแบบสอบถาม  
ที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 267 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไป  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการ  
สังคมผู้สูงอายุของค้การบริหารส่วนตำบลนาขายอาม ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาขายอาม โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาขายอาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาขายอาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

### เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลนาขายอาม โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ เป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการดีมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ด้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 267 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	119	44.57
หญิง	148	55.43
รวม	267	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
60-69 ปี	121	45.32
70-79 ปี	120	44.94
80 ปีขึ้นไป	26	9.74
รวม	267	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	147	55.06
มัธยมศึกษา-อนุปริญญา	91	34.08
ปริญญาตรี	29	10.86
รวม	267	100.00
4. รายได้		
ไม่มีรายได้	121	45.32
1-5,000 บาท	63	23.60
5,001-10,000 บาท	44	16.47
10,001-20,000 บาท	29	10.86
20,001 บาทขึ้นไป	10	3.75
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.43 และเพศชาย ร้อยละ 44.57 มีอายุ 60-69 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.32 รองลงมา คือ อายุ 70-79 ปี ร้อยละ 44.94 และอายุระหว่าง 80 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.74 เป็นอันดับสุดท้าย สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.06 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 34.08 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.86 เป็นอันดับสุดท้าย มีรายได้ ไม่มีรายได้มากที่สุด ร้อยละ 45.32 รองลงมา คือ 1-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.60 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.48 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.86 และ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.75 เป็นอันดับสุดท้าย

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมจำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุด้านต่าง ๆ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.06	0.46	มาก	4
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	3.14	0.47	มาก	1
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.11	0.50	มาก	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.07	0.49	มาก	3
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	3.00	0.51	มาก	5
ภาพรวม	3.08	0.49	มาก	-

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา เป็นอันดับแรก ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.47$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.11$ ,  $SD = 0.50$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.07$ ,  $SD = 0.49$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.46$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.51$ )



ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	153 (57.30)	61 (22.8)	35 (13.11)	18 (6.70)	3.31	0.94	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	88 (32.96)	124 (46.44)	35 (13.11)	20 (7.49)	3.05	0.87	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	37 (13.86)	171 (64.04)	42 (15.73)	17 (6.37)	2.85	0.73	มาก	4
4. มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง	71 (26.59)	142 (53.18)	44 (16.48)	10 (3.75)	3.03	0.76	มาก	3
ภาพรวม					3.06	0.83	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.06$ ,  $SD = 0.83$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อันดับแรกคือ การให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.31$ ,  $SD = 0.94$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.05$ ,  $SD = 0.87$ ) มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 0.76$ ) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 2.85$ ,  $SD = 0.73$ )

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา

ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ขั้นตอนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	127 (47.57)	91 (34.08)	33 (12.36)	16 (5.99)	3.23	0.89	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	98 (36.70)	124 (46.44)	37 (13.86)	8 (3.00)	3.17	0.77	มาก	2
3. ระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความเหมาะสม	71 (26.59)	163 (61.05)	24 (8.99)	9 (3.37)	3.11	0.69	มาก	3
4. การเบิกจ่ายเงินโดยการผ่านธนาคาร มีความสะดวก รวดเร็ว	55 (20.60)	178 (66.66)	24 (8.99)	10 (3.75)	3.04	0.67	มาก	4
ภาพรวม					3.14	0.76	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.76$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา อันดับแรกคือ ขั้นตอนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.89$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.77$ ) ระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.11$ ,  $SD = 0.69$ ) และอันดับสุดท้าย คือ การเบิกจ่ายเงิน โดยการผ่านธนาคาร มีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.67$ )

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	198 (74.16)	27 (10.11)	34 (12.73)	8 (3.00)	3.55	0.83	มากที่สุด	1
2. งบประมาณที่จัดไว้สำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุ มีจำนวนที่เพียงพอ	72 (26.96)	132 (49.44)	63 (23.60)	0 (0.00)	3.03	0.71	มาก	2
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ตลับชาดี เป็นต้น	45 (16.85)	152 (56.93)	53 (19.85)	17 (6.37)	2.84	0.77	มาก	4
4. จุดให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความเพียงพอ	73 (27.35)	144 (53.93)	34 (12.73)	16 (5.99)	3.03	0.80	มาก	3
ภาพรวม					3.11	0.78	มาก	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.11$ ,  $SD = 0.78$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อันดับแรกคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.55$ ,  $SD = 0.83$ ) รองลงมา คือ งบประมาณที่จัดไว้สำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุมีจำนวนที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 0.71$ ) จุดให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 0.80$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ตลับชาดี เป็นต้น ( $\bar{X} = 2.84$ ,  $SD = 0.77$ )

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความตรงต่อเวลาของการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	150 (56.18)	57 (21.35)	43 (16.10)	17 (6.37)	3.27	0.95	มากที่สุด	1
2. มีการแจ้งระยะเวลาในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน	107 (40.07)	117 (43.83)	25 (9.36)	18 (6.74)	3.17	0.86	มาก	2
3. มีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำทุกเดือน	71 (26.59)	134 (50.19)	42 (15.73)	20 (7.49)	2.96	0.85	มาก	3
4. การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ มีอย่างต่อเนื่องทุกปี	61 (22.85)	143 (53.56)	37 (13.85)	26 (9.74)	2.90	0.87	มาก	4
ภาพรวม					3.07	0.88	มาก	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.07$ ,  $SD = 0.88$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อันดับแรกคือ ความตรงต่อเวลาของการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 0.95$ ) รองลงมา คือ มีการแจ้งระยะเวลาในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.86$ ) มีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำทุกเดือน ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.85$ ) และอันดับสุดท้าย คือ การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ มีอย่างต่อเนื่องทุกปี ( $\bar{X} = 2.90$ ,  $SD = 0.87$ )

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม  
จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ด้านการให้บริการที่มี ความก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ มีความรวดเร็วกว่าที่ ผ่านมา	109 (40.82)	97 (36.33)	44 (16.48)	17 (6.37)	3.12	0.90	มาก	1
2. ในตำบลของท่านมีผู้สูงอายุ ที่ขึ้นทะเบียนใหม่ได้รับเบี้ยยังชีพ	74 (27.72)	140 (52.43)	35 (13.11)	18 (6.74)	3.01	0.82	มาก	3
3. ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้น ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้	73 (27.34)	133 (49.81)	51 (19.10)	10 (3.75)	3.01	0.79	มาก	2
4. การบริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ รายใหม่นอกสถานที่ มีความสะดวกรวดเร็วทุกปี	43 (16.10)	153 (57.30)	61 (22.85)	10 (3.75)	2.86	0.72	มาก	4
	ภาพรวม				3.00	0.81	มาก	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม  
จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี  
ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.81$ )  
เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า อันดับแรก  
คือ การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความรวดเร็วกว่าที่ผ่านมา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.12$ ,  
 $SD = 0.90$ ) รองลงมา คือ ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 3.01$ ,  
 $SD = 0.79$ ) ในตำบลของท่านมีผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนใหม่ได้รับเบี้ยยังชีพ ( $\bar{X} = 3.01$ ,  $SD = 0.82$ )  
และอันดับสุดท้าย คือ การบริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายुरายใหม่นอกสถานที่ที่มีความสะดวกรวดเร็วทุกปี  
( $\bar{X} = 2.86$ ,  $SD = 0.72$ )

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	119	3.06	0.31	0.755	0.451
หญิง	148	3.09	0.40		

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางเปรียบเทียบเพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่า  $t = 0.755$  และค่า  $Sig. = 0.451$  ซึ่งไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	SD
60-69 ปี	2.96	0.29
70-79 ปี	3.10	0.37
80 ปีขึ้นไป	3.51	0.30

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุดช่วงอายุต่ำ 80 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = 0.30$ ) รองลงมา คือ ช่วงอายุ 70-79 ปี ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.37$ ) และช่วงอายุ 60-69 ปี ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.29$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	6.374	3.187	29.081	0.00*
ภายในกลุ่ม	264	28.932	0.110		
รวม	266	35.306			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอายุของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า  $F = 29.081$  และค่า  $Sig. = 0.00$  ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาปรวมช่วงอายุของประชาชน

อายุ	$\bar{X}$	60-69 ปี	70-79 ปี	80 ปีขึ้นไป
60-69 ปี	2.96	-		
70-79 ปี	3.10		-	
80 ปีขึ้นไป	3.51	0.54*	0.41*	-

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่า อายุต่าง ๆ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 60-69 ปี

2. ประชาชนที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 70-79 ปี

**สมมติฐานที่ 3** ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน



ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD
ระดับประถมศึกษา	3.16	0.39
ระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา	2.98	0.34
ระดับปริญญาตรี	2.94	0.16

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุดช่วงการศึกษาระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.16$ ,  $SD = 0.39$ ) รองลงมา คือ ช่วงการศึกษาระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.98$ ,  $SD = 0.34$ ) และช่วงการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.94$ ,  $SD = 0.16$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับช่วงระดับการศึกษาของประชาชน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	2.488	1.244	10.007	0.00*
ภายในกลุ่ม	264	32.818	0.124		
รวม	266	35.306			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาของประชาชนกับการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า  $F = 10.007$  และค่า  $Sig. = 0.000$  ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงระดับการศึกษาของประชาชน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับ ประถมศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา- อนุปริญญา	ระดับปริญญาตรี
ระดับประถมศึกษา	3.16	-		0.23*
ระดับมัธยมศึกษา- อนุปริญญา	2.98		-	
ระดับปริญญาตรี	2.94	0.23*		-

จากตารางที่ 18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่า ระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

**สมมติฐานที่ 4** ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับช่วงรายได้ของประชาชน

รายได้	$\bar{X}$	SD
ไม่มีรายได้	3.23	0.37
1-5,000 บาท	2.90	0.26
5,001-10,000 บาท	3.10	0.42
10,001-20,000 บาทขึ้นไป	2.83	0.02
20,001 บาทขึ้นไป	2.90	0.00

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุดช่วงรายได้ ไม่มีรายได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.37$ ) รองลงมา คือ ช่วงรายได้ 5,001-10,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.42$ ) ช่วงรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.90$ ,  $SD = 0.00$ ) ช่วงรายได้ 1-5,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.90$ ,  $SD = 0.26$ ) และช่วงรายได้ 10,001-20,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.83$ ,  $SD = 0.02$ ) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี กับช่วงรายได้ของประชาชน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	7.037	1.759	16.304	0.00*
ภายในกลุ่ม	262	28.269	0.108		
รวม	266	35.306			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางแสดงผลวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างรายได้ของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าค่า  $F = 16.304$  และค่า  $Sig. = 0.00$  ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงรายได้ของประชาชน

รายได้	$\bar{X}$	ไม่มีรายได้	1-5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ไม่มีรายได้	3.23	-		0.14*	0.40*	0.33*
1-5,000 บาท	2.90		-			
5,001-10,000 บาท	3.10		0.20*	-	0.26*	
10,001-20,000 บาท	2.83				-	
20,001 บาทขึ้นไป	2.90					-

จากตารางที่ 21 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) พบว่า ระดับรายได้ต่าง ๆ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีรายได้ ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

2. ประชาชนที่มีรายได้ ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทขึ้นไป

3. ประชาชนที่มีรายได้ ไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

4. ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 1-5,000 บาท

5. ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท

#### ตารางที่ 22 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ใน 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้สูงอายุที่ได้รับบริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ที่กลุ่มตัวอย่าง 267 คน จากการคำนวณ โดยสูตรของ Yamane (1970) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 60-69 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีรายได้ ไม่มีรายได้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจ เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานแต่ละด้าน

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของอารีย์ หะยีสาและ (2550) การวิจัยความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของชาญวิทย์ บ่วงราบ (2551) การศึกษาเรื่อง ความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้มีการสรุปความพึงพอใจ เป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับ

ก่อนหลังอย่างยุติธรรม บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้มีระเบียบขั้นตอนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีความชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามตรงต่อเวลาจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีการแจ้งระยะเวลาในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า พบว่า อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความรวดเร็ว ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้น และให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่นอกสถานที่ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพลภัทร อุทัย (2553, บทคัดย่อ) เรื่อง การบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในเรื่อง เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เพศที่ต่างกัน มีการบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในเรื่อง เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามให้บริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเป็นที่ประทับใจของประชน จึงทำให้ผลที่ออกมาไปในทางเดียวกัน



2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของปรารธนา มะลิไทย (2553, บทคัดย่อ) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการบริการสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนายายอามที่ได้รับบริการนั้น เป็นช่วงอายุ 60-69 ปี ประชาชนจึงพึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุด

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของดิพรอนันต์ กิตติมั่นคง (2547, บทคัดย่อ) เรื่อง ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนายายอามที่ได้รับบริการนั้น เป็นช่วงการศึกษาในระดับประถมศึกษา จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุด

2.4 รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ ลอยแก้ว (2555, บทคัดย่อ) เรื่อง ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองโยชยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่รายได้ต่างกัน มีความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนายายอามที่ได้รับบริการนั้น เป็นช่วงรายได้ ไม่มีรายได้ เลยเป็นกลุ่มที่ต้องการรับให้บริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุมาก จึงทำให้ประชาชนกลุ่มนี้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในส่วนที่ผู้ศึกษาเห็นว่า น่าจะให้ความสนใจต่อการพิจารณา และตั้งข้อสังเกตครั้งนี้ได้แก่

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เช่น

1. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีความก้าวหน้า นั้น ควรมีนโยบายส่งเสริมให้มีบริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่นอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในตำบลนายายอาม
2. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเสมอภาค นั้น ควรมีนโยบายส่งเสริมให้มีการบริการประชาชนทุกรายอย่างเสมอภาค โดยให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม บริการประชาชนเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่นอกสถานที่
2. ควรให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ให้บริการประชาชนเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาการให้บริการของด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามจัดระเบียบการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. ควรศึกษาการให้บริการของด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามจัดอบรมเจ้าหน้าที่เรื่องในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น

## บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ อุดสาห์. (2547). *ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในจังหวัดกาญจนบุรี*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมประชาสงเคราะห์. (2529). *รายงานประจำปี 2529*. กรุงเทพฯ: กรมประชาสงเคราะห์.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). *รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp>
- กรรณิกา ขวัญอารีย์ และภูงศ์ เสนานุช. (2549). *เอกสารประกอบการประชุมคณะทำงานจัดแนวทางการจัดบริการสังคมรูปแบบกลุ่มพึ่งพา (Group Home) และบริการดูแลที่บ้าน (Home Care) สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). *ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2553). *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2545). *แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่สี่ พ.ศ. 2545-2549*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กীরติ ยศยิ่งยง. (2549). *การบริหารสังคม: แนวคิดและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: มิตเตอร์ก๊อปปี.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา 304 (หน่วยที่ 6-16)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จันทร์เพ็ญ ลอยแก้ว. (2555). *การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- ชนกันท์ แสงศักดิ์ชัย. (2553). ผลจากการจัดสวัสดิการเบี่ยงชีพรที่มีต่อผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยณวัฒน์ เชิดชูกิจกุล. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญวิทย์ บ่วงราบ. (2551). ความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. (2548). Service mind: การมีจิตมุ่งบริการ. *เทศาภิบาล*, 100(2), 35-38.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2548). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- จิตร์รัตน์ ดิศโยธิน. (2550). บทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน กรณีศึกษาจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร เดชรักษา. (2553). การบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี. รายงานการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). การบริหารราชการแนวใหม่: บริบทและเทคนิค. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล และนุชนาฏ ยูอันเงาะ. (2552). กลไกการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทยในชุดโครงการวิจัยและพัฒนานโยบายระบบสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. คุชฎีนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรคุชฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- นิตประภา แก้วกระจ่าง. (2550). *การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภออุ้มทองจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตยา วงศ์วรบุตร. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความจำเป็นในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขต เทศบาลปลวกแดง*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เนณัฐชา จีรพัฒน์พงศ์. (2553). *การศึกษาการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบ็ญยังชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- แน่น้อย พงษ์สามารถ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. (2548). *อบต.ของเรา: ท้องถิ่นของเรา*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *กฎหมายการปกครอง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรารธนา มะลิไทย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุใน เขตเทศบาลจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปุ่นนุช สุภผา. (2553). *การดำเนินงานสวัสดิการด้านเบ็ญยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน ตำบลสามขา อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.
- พรณี ชูทัยเงินจิต. (2550). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. นนทบุรี: เกรท เอ็ดดูเคชั่น.
- พรอนันต์ กิตติมันคง. (2547). *การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัด นครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546. (2526, 1 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา.

หน้า 58.

พลภัทร อุทัย. (2553). การบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในเรื่องเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอป่าติลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พิทยา บวรพัฒนา. (2548). รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา ค.ศ. 1887-ค.ศ. 1970 (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์ชนก ไพริพินาศ. (2551). แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). การประเมินคุณภาพบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฟ้าม่วย สุกันศีล. (2548). รายงานการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานและเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มณีวรรณ ตันไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ระพีพรรณ คำหอม. (2545). สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2550). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: อรุณสภา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.

วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง: หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

วิภา ฐสรานนท์. (2550). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิถีชีวิตพัฒนา.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ. (2543). *สรุปผลการดำเนินงานตามปฏิญญาระดับโลก ฯ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ.
- สุรกุล เจนอบรม. (2541). *วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพฯ: นิชินแอคเวอรี่ไทยซิ่งกรุ๊ป.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่: ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารีย์ หะยีสาและ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุซุกร เหมือนเดช. (2552). *ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Blake, R. R. & Mouton, J. S. (1985). *The managerial grid III*. Houston: Gulf.
- Davis, K. (1976). *Human relation at work: The dynamic of organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Ernest, J., & Ilgen, D. R. (1980). *Industrial psychology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall..
- Fiedler, F. E. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books..
- Grozier, M. (1964). *The bureaucratic phenomenon*. Chicago: University of Chicago Press.

- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. (2<sup>nd</sup> ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1973). *The social psychology of organization* (6<sup>th</sup> ed.). New York: Wiley & Son.
- Katz, E., & Brenda, D. (1973). *Bureaucracy and the public*. New York: Basic Books.
- Korman, A. K. (1977). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management* (9<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliff, NJ: Prchtice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management* (12<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Likert, S. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.
- Lucy, W. H., Gilbert, D., & Birkhead, G. (1977). Equity in local service distribution. *Public Administration Review*, 37(6), 687-697.
- Maslow, A. H. (1947). *Motivation and personality*. New York: Hamper.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGrow-hill.
- Mumford, E. (1972). *Job satisfaction: A study of computer specialists*. London: Longman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-24.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change, stroudsburg*. Penn: Powden Hutohison & Rose.
- Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. New York: John Willey and Sons.
- Wolman, T. E. (1973). *Education and organizational leadership in elementary schools*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- World Health Organization. (1995). *A Picture of health: a review and annotated of the health of young people in developing countries*. Geneva: World Health Organization.
- Yamane, T. (1970). *Statistical: An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). Takyō: John Weatherhill.



ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องว่าง (✓) ที่ตรงกับท่าน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

#### 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

#### 2. อายุ

- ( ) 1. อายุ 60-69 ปี ( ) 2. อายุ 70-79 ปี  
( ) 3. อายุ 80 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ระดับประถมศึกษา ( ) 2. ระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา  
( ) 3. ระดับปริญญาตรี

#### 4. รายได้

- ( ) 1. ไม่มีรายได้ ( ) 2. 1-5,000 บาท  
( ) 3. 5,001-10,000 บาท ( ) 4. 10,001-20,000 บาทขึ้นไป  
( ) 5. 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของกิจการบริหาร  
ส่วนตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความเห็นของท่าน  
เพียง 1 ช่อง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด ให้ 4 คะแนน

พึงพอใจมาก ให้ 3 คะแนน

พึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>				
1. การให้บริการผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
4. มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง				
<b>ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา</b>				
1. ขั้นตอนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง				
3. ระยะเวลาในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความเหมาะสม				
4. การเบิกจ่ายเงินโดยการผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว				

ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>				
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ				
2. งบประมาณที่จัดไว้สำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุ มีจำนวนที่เพียงพอ				
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ตลับขชาติ เป็นต้น				
4. จุดให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความเพียงพอ				
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>				
1. ความตรงต่อเวลาของการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ				
2. มีการแจ้งระยะเวลาในการรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุอย่างชัดเจน				
3. มีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำ ทุกเดือน				
4. การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ เพื่อขอรับเบี้ยยังชีพ มีอย่างต่อเนื่องทุกปี				
<b>ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า</b>				
1. การให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความรวดเร็วกว่าที่ผ่านมา				
2. ในตำบลของท่านมีผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนใหม่ ได้รับเบี้ยยังชีพ				
3. ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพเพิ่มขึ้นตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดไว้				
4. การบริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ นอกสถานที่ มีความสะดวก รวดเร็ว				