

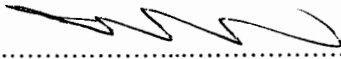
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

โสภิตา โกมินทร์

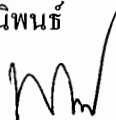
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2558  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

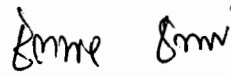
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ โสภิตา โกมินทร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

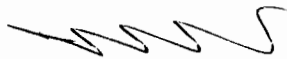
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

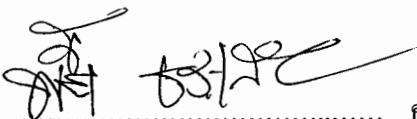
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์จิตพล ชัยมะคัน)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ชัย ธาระเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ และสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอย่างใกล้ชิดด้วยดีตลอดมา ทำให้งานนิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้สูงอายุที่อยู่ในพื้นที่ตำบลห้วยทับมอญทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ และ สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่กรุณาประสิทธิประสาทความรู้และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ศิษย์

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่กรุณาอบรมสั่งสอน รวมทั้งให้ความรักความห่วงใย และกำลังใจมาโดยตลอด รวมทั้งครอบครัวที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจเป็นอย่างดี

โสภิตา โกมินทร์

56930127: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน/ คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม/

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

โสภิตา โกมินทร์: ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

(PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SOCIAL WELFARE SERVICE OF KHAO CHAMAO SUB-DISTRICT) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พรเทพ นามกร, รป.ม.

95 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จำนวน 267 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ t-test และ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และด้านการให้อย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

56930127: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A  
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PEOPLE'S SATISFACTION/ THE QUALITY OF SOCIAL WELFARE  
SERVICE/ KHAO CHAMAO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE  
ORGANIZATION

SOPITA KOMI: PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE QUALITY OF SOCIAL  
WELFARE SERVICE OF KHAO CHAMAO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE  
ORGANIZATION IN KHAO CHAMAO DISTRICT, RAYONG PROVINCE. ADVISOR:  
PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 95 P. 2015.

The objectives of the research were to study people's satisfaction with the quality of social welfare service of Khao Chamao Sub-district Administrative organization in Khao Chamao District, Rayong Province and to compare satisfaction with the social welfare service perceived by people categorized by gender, age, education level and average monthly income. The study was quantitative research and the sample group consisted of 267 people who were users of social welfare service for the elderly of Khao Chamao Sub-district Administrative organization in Khao Chamao District, Rayong Province. The instrument used for data collection was questionnaires. Descriptive statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. t-test and one-way ANOVA were used for the analysis of the differences, and the level of statistical significance was determined at .05.

The findings revealed that people were satisfied with the overall quality of the social welfare service of Khao Chamao Sub-district Administrative organization at the very high level. When each aspect was considered, it was found that sufficient service provision was the most satisfactory and it ranked the first. The continual service provision was at the very high level. The equal service provision was at the high level. Finally, the prompt service provision was at the high level, but it ranked the last. From the hypotheses testing to compare the satisfaction with the quality of social welfare service perceived by people categorized by personal factor, it was found that people with different gender had no difference in the satisfaction with the quality of social welfare service. However, people with different age, education level and income had difference in the satisfaction with the quality of social welfare service at the statistical significance level of .05.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	15
การเปรียบเทียบทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ .....	23
แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม .....	26
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ .....	29
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง	36
งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	57
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	58

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
เกณฑ์การแปลผล .....	60
4 ผลการวิจัย .....	61
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	61
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง .....	63
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	71
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	78
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผลการวิจัย.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม .....	84
ภาคผนวก .....	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	95

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	24
2-2 ประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา.....	37
2-3 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล .....	61
4-2 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาชะเมาอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค .....	63
4-3 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาชะเมาอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา.....	65
4-4 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาชะเมาอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ .....	66
4-5 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาชะเมาอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง .....	67
4-6 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาชะเมาอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า .....	69



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-7 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยภาพรวม .....	70
4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการ และสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง .....	71
4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ.....	72
4-10 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยองจำแนก ตามอายุ.....	72
4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการ และสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา .....	73
4-12 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา .....	74
4-13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการ และสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	75
4-14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยองจำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	76
4-15 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	77

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
2-1	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ .....	10
2-2	แบบจำลองความพึงพอใจและคุณภาพของบริการ .....	12
2-3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ .....	14
2-4	สามเหลี่ยมแห่งการบริการ .....	19
2-5	พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ.....	20

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวดที่ 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั้น ยังได้กำหนดให้การปฏิบัติของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเช่นกัน ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้อำนาจการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะด้านการให้บริการจะรวมตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบลหลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้น องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการ และสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

งานขออนุญาตต่าง ๆ งานส่งเสริมการเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่น ๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด (กิตติธัช อิมวัฒน์กุล, 2553, หน้า 1) ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้ อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น ได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่น ที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นภาระของรัฐบาลซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ นักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเองและท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่า เป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และ อนันต์ เกตุวงศ์, 2524)

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เป็นองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตระหนักถึงความสำคัญ ในหน้าที่ดูแลประชาชนในพื้นที่โดยเฉพาะ เพื่อที่จะได้รับทราบความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างใกล้ชิด ชัดเจนในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณที่ให้บริการประชาชนอีกทั้งงานสวัสดิการและสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในเรื่องการจ่ายเบี้ยความพิการ เกิดจากการไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบของการรับเบี้ย การได้รับเบี้ยความพิการล่าช้า ซึ่งปัญหาเหล่านี้พบได้บ่อย เมื่อเกิดปัญหาบ่อยจึงส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในด้านนี้ เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ถ้าหากสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเหล่านี้ได้ จะเป็นผลดีต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในด้านนี้ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความมั่นใจในตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เกิดความมั่นใจในตัวขององค์การบริหารส่วนตำบล และถ้าหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้ได้ จะส่งผลเสียกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ทำให้ประชาชนไม่ยอมมาติดต่อราชการ เพราะไม่มีความมั่นใจในศักยภาพการให้บริการ และจะส่งผลในด้านลบระยะยาวต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

จากความสำคัญของคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ว่ามี

มากนักเพียงใดในมุมมองของประชาชนเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนางาน  
สวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและ  
สังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ  
และสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ  
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### สมมติฐานการวิจัย

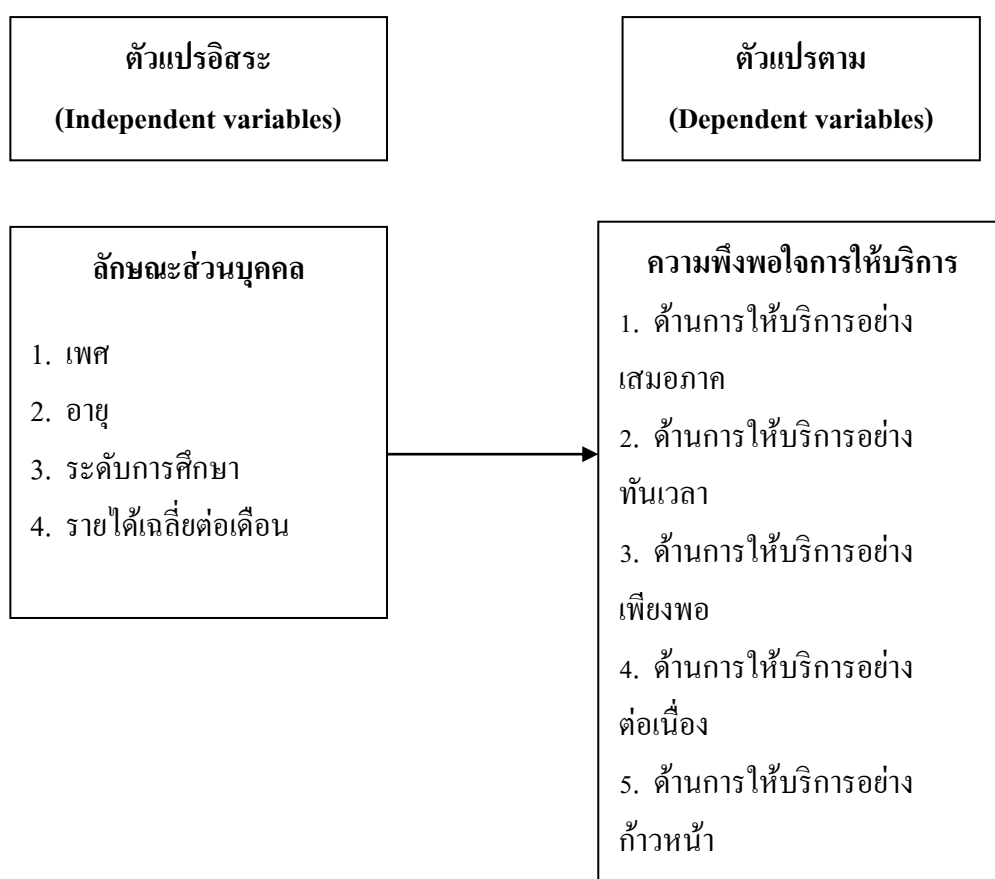
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ  
และสังคมแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ  
และสังคมแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน  
สวัสดิการและสังคมแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่องานสวัสดิการและสังคม  
แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารใช้กรอบแนวคิดตามหลักธรรมาภิบาลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
ได้กรอบแนวคิด ดังนี้

1. ตัวแปรต้น (Independent variables) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ  
การให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

ซึ่ง Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยอ้างอิงจากการแนวความคิดของ Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

และการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 4 ประการ คือ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ และสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเป็นเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 776 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา, 2557)

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2557- กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 ซึ่งรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ และสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา” ในครั้งนี้ได้กำหนดนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมผู้พิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

ประชาชน หมายถึง ผู้สูงอายุที่ได้รับบริการด้านงานสวัสดิการและสังคมจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

งานสวัสดิการและสังคม หมายถึง บริการที่จัดขึ้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อมุ่งให้ผู้สูงอายุ มีความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเหมาะสม และรวมทั้งได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเป็นธรรมชาติ

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียงไม่เลือกบุคคล สถานที่ ปฏิบัติต่อทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกันไปจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ต่อประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็วทุกขั้นตอนหรือทันเหตุการณ์ รวดเร็วทันใจในการระงับเหตุที่มีการตัดสินใจ รวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนตามความต้องการของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นสร้างความอบอุ่นใจแก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชนที่มาขอรับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยองที่ดำเนินการติดตามทุกขั้นตอนอย่างมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในทุก ๆ ด้าน รวมไปถึงการมีความสม่ำเสมอ และต้องกระทำต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ กับประชาชนที่มาขอรับบริการ การให้บริการเชิงรุก

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
3. ผลการศึกษาที่ได้ จะนำไปเป็นข้อมูลให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เพื่อนำไปปรับปรุงนโยบายและแผนงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักการบริหารจัดการที่ดีต่อไป



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. การเปรียบเทียบทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม
5. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
6. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### ความหมายของความพึงพอใจ

พงศธร ถาวรวงษ์ (2541, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

Morse (1955 อ้างถึงใน จามจุรี จันทรัตน์, 2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดต่ำมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการซึ่งความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องแต่เมื่อใดความต้องการการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 141) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ “Customer satisfaction” อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และ

ความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ เกิดความตั้งใจ ต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543, หน้า 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

Strauss and Sayles (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ซ่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึงความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

#### **ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ**

แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์ (2542) เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการรับบริการ

ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ องค์กรบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานการบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนา สามารถสนองตอบบริการ ที่ตรงกัน ลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก็ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องจำเป็นที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติการบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการและส่งผลให้เกิดความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความ พึงพอใจของผู้บริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพงานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่า ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริการต่อไปทำให้อาชีพ บริการ เป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจ

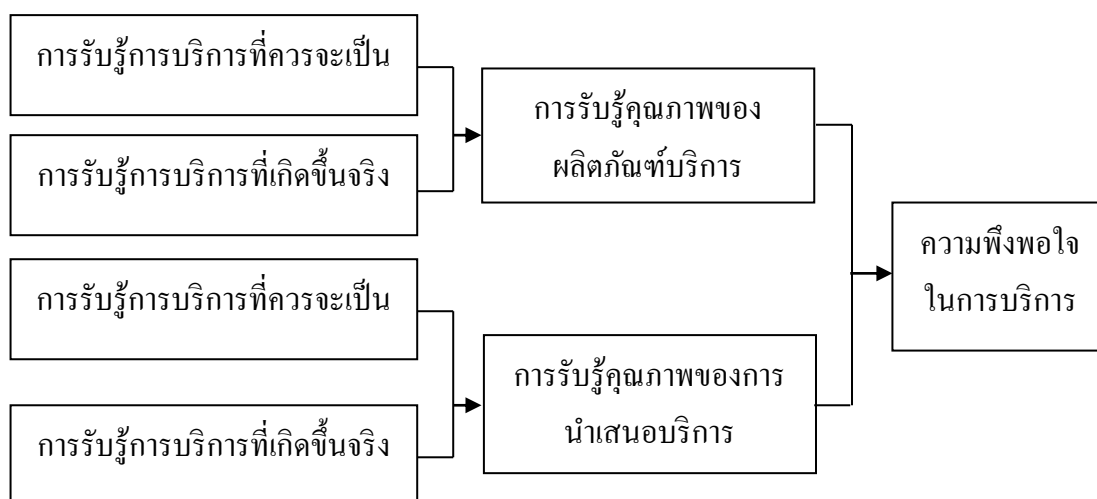
ทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของงานบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

### องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ

แจ่มจันทร์ ณ กาพสินธุ์ (2542) ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้ และประเมินคุณภาพของการบริการสิ่ง que ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่ง que ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการการบริการแต่ละประเภทตาม que ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด ผลิตภัณฑ์บริการ que ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่ง que ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรู้ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อกัน การใช้ภาษา สื่อความหมายและการปฏิบัติในการบริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการอย่างแท้จริง

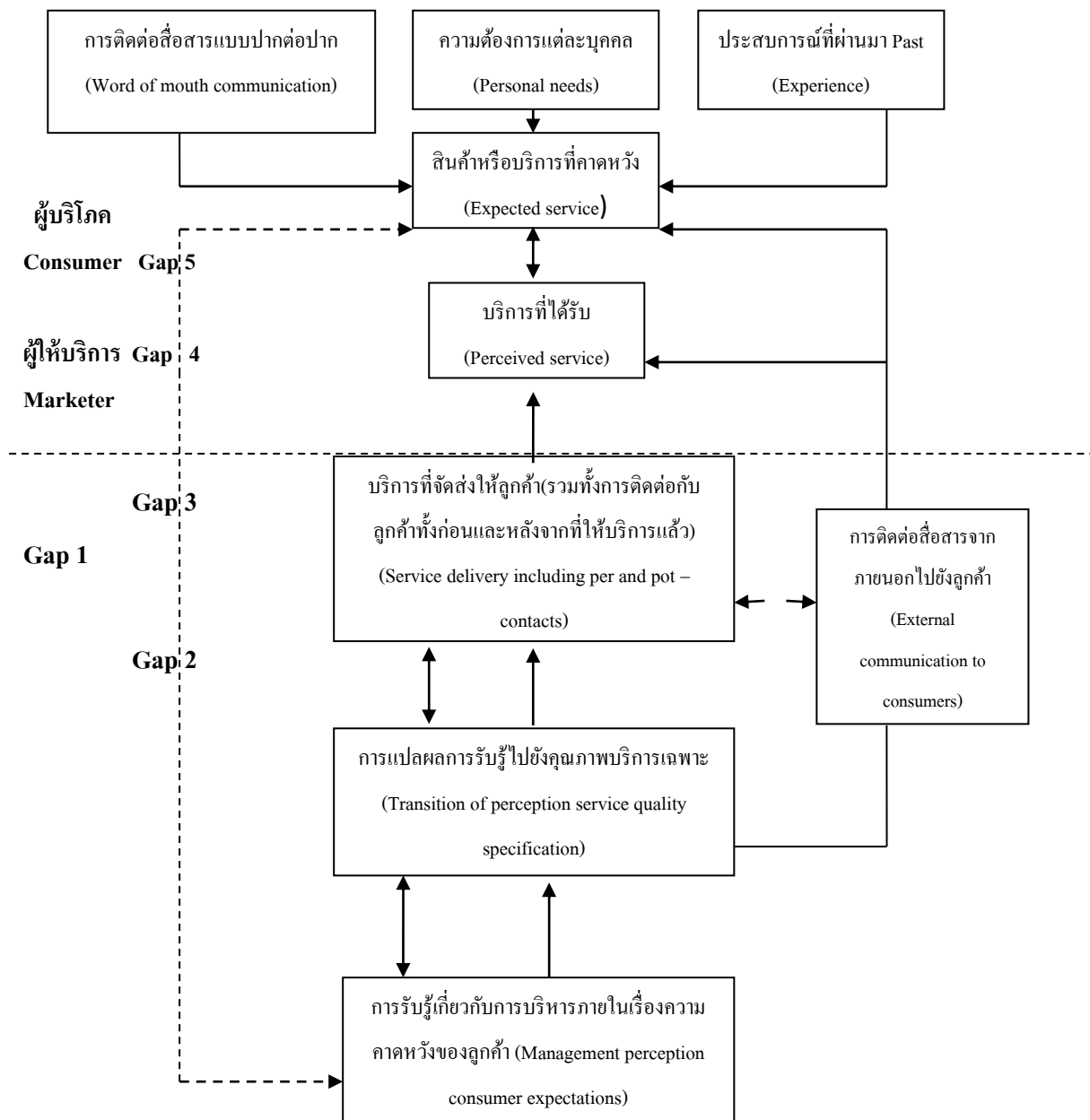


ภาพที่ 2-1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้น ๆ ได้

#### แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ

Kotler (2000, p. 439) ได้เสนอแบบจำลองความพึงพอใจในบริการ ซึ่งสรุปว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการรับบริการมิได้เกิดขึ้นจากปัจจัยหนึ่งเพียงปัจจัยเดียว แต่มีหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและข้อจำกัด (ช่องว่าง) ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ในกระบวนการบริการและข้อจำกัดที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อความพึงพอใจและคุณภาพของบริการ



ภาพที่ 2-2 แบบจำลองความพึงพอใจและคุณภาพของบริการ

จากภาพที่ 2-2 จะเห็นได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้าเกิดขึ้นจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ คำพูดปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่ผ่านมาในการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ การที่จะทำให้ผู้รับพึงพอใจต่อการบริการจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการนำเสนอสินค้าและบริการ ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งมิใช่เรื่อง

ง่ายที่เดียว เพราะในกระบวนการให้บริการจะต้องมีช่องว่างหรือจุดบกพร่องของการดำเนินงานหลายประการที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในที่สุด

ช่องว่างในการบริการที่เป็นจุดบกพร่องของการดำเนินงานบริการและปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพ มีดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เกิดขึ้นระหว่างความเข้าใจของผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของผู้บริการที่ไม่ตรงกัน

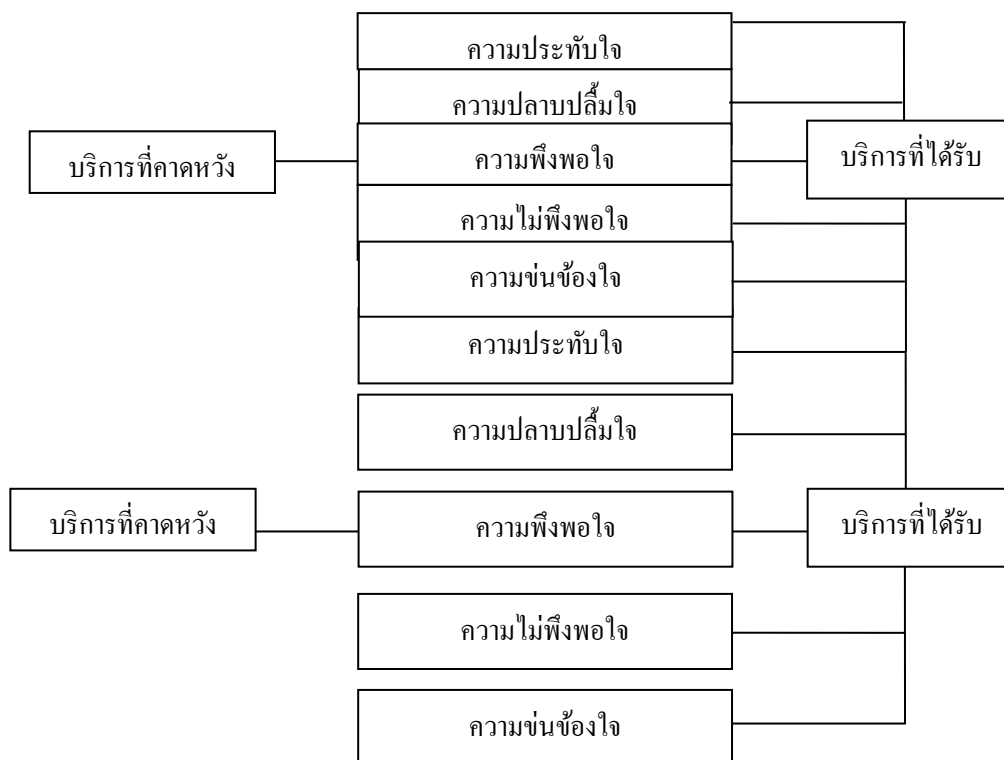
ช่องว่างที่ 2 เกิดขึ้นระหว่างการถ่ายทอดการรับรู้ความเข้าใจของผู้บริหารการบริการออกเป็นนโยบายการให้บริการ ซึ่งอาจเบี่ยงเบนเนื่องจากการใช้ข้อความไม่ชัดเจนตีความหมายได้หลายอย่าง

ช่องว่างที่ 3 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้า หรือการบริการไม่สอดคล้องกันนโยบายการให้บริการตามขั้นตอนหรือวิธีการที่วางไว้ทำให้เกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพในการนำเสนอบริการได้

ช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้า หรือการให้บริการไม่เป็นไปตามพันธะสัญญา หรือข้อมูลข่าวสารที่องค์การบริการต่อลูกค้าทำให้สินค้าหรือบริการมีระดับคุณภาพแตกต่างไปจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้มาและก่อให้เกิดความคาดหวัง

ช่องว่างที่ 5 เกิดขึ้นระหว่างส่งมอบสินค้าหรือการให้บริการที่มีลักษณะแตกต่างไปจากความคาดหวังการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ลดน้อยลงได้

ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขช่องว่างเหล่านี้ โดยให้ความสนใจกับความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อการบริการที่จะได้รับให้มากที่สุด ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับว่าบริการที่ได้รับ และบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด หากไม่มีความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับและบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจซึ่งเป็นระดับพื้นฐานที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อลูกค้า ถ้าบริการที่ได้รับเบี่ยงเบนไปในทางที่น้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ความไม่พึงพอใจก็จะทวีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ ซึ่งความไม่พอใจจะกลายเป็นความไม่พอใจ และโกรธได้ในที่สุด ภาพขององค์การบริการที่เป็นลบก็จะติดอยู่ในความทรงจำของลูกค้าไปอีกนาน ในทางตรงกันข้ามหาก ผู้ให้บริการสามารถนำเสนอบริการได้ดีเกินกว่าที่สัญญาไว้จนเหนือความคาดหวังลูกค้า ความพึงพอใจก็จะทวีสูงขึ้นเป็นความปลาบปลื้มใจ และความประทับใจจนติดตรึงใจลูกค้าไปนานเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 2-3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อตุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543, หน้า 344)

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542, หน้า 26) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะ ดังนี้ (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล (2542, หน้า 29) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. ความสะอาดของอาคารสถานที่
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความถูกต้องของเอกสาร

Shelly (1975 อ้างถึงใน ชัชวาล ปัทอง, 2540, หน้า 9) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดบุคคลเกิดความพึงพอใจมี 5 ประการคือ



1. ระดับอาชีพ (Occupation level) หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
2. สถานะทางสังคม (Social status) สภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การรับตำแหน่งดีหรือการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ที่จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ
3. อายุ (Age) ตามความเห็นของกิเชลลี บอกว่า ผู้มีอายุมากจะมีความ พึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้มีอายุน้อย โดยเฉพาะผู้มีอายุระหว่าง 45-44 ปี
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคณงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจองงาน

### แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความหมายของการบริการ ลักษณะของการบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ การวัดคุณภาพบริการ โดยประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

#### ความหมายของการให้บริการ

จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่ามีได้มีนักวิชาการให้คำนิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภกร เสรีรัตน์, อองอาจ ปทะวานิช และปริชญ์ ลักษิตานนท์ (2546, หน้า 142) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541, หน้า 15) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า เป็นการตอบสนองความต้องการแก่ผู้ซื้อ ผู้รับ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม การปฏิบัติให้เกิดสมดุลระหว่างการให้และการรับ การแลกเปลี่ยนในส่วนของขาดแคลนของแต่ละฝ่าย การใช้ความมีอัธยาศัยควบคู่ไปกับความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาสแสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ และการเต็มใจปฏิบัติตามเงื่อนไขดังที่สัญญาไว้กับลูกค้าซึ่งจะชักนำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกในคราวต่อไป

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการ

ให้บริการนั้น นอกจากนี้ยังได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น เพราะนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำภาษาอังกฤษว่า (SERVICE) ได้มีนักบริหารหลายท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอให้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่าพนักงาน หรือบุคลากรทุกคน จะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจตลอดทั้งได้ความมีคุณค่าไปจากการรับบริการ

I = Interesting, impression คือ ความสนใจและประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, corrective, courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้อง และความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขาย สถานที่ต้อนรับลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ มีความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจ และรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ที่ให้ความหมายของบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และชัชณะ รุ่งปัจฉิม (2543, หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

วาทีณี ไส้จ้อ (2549, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้ การจัดการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการ

#### **ลักษณะของการบริการ**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, หน้า 432) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รุ้สึกได้ ยืน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ดังนั้น ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่สถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ราคา

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การบริการมีการผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน ไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา กลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา โดยการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือจัดลูกค้าในรูปกลุ่มเล็กแทนการให้บริการรายบุคคล

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใครและขึ้นอยู่กับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

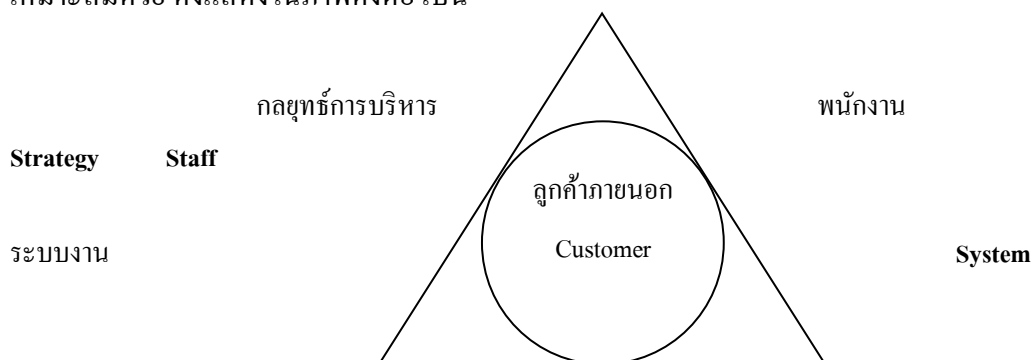
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ขายหรือใช้ในภายหลังได้ บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริการกิจการบริการต้องปรับกลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อในการตั้งราคาและส่งเสริมการบริการพยายามหาทางใช้ส่วนที่ว่าง (Idle capacity) ที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้งานให้เป็นประโยชน์ได้

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการมี 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ คือ การบริการไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้สึก ได้ยิน
  2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ บริการมีการผลิตและบริการในเวลาเดียวกัน ไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้
  3. ไม่แน่นอน ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ซึ่งคุณภาพจะผันแปรไปขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใครและขึ้นอยู่กับว่าเป็นการให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร
  4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ขายหรือใช้ในภายหลังได้
- ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ**

Albrecht (1985 อ้างถึงใน อัญญรักษ์ เลิศกุลศล, 2543, หน้า 10) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมซึ่งเสมือนลูกค้า หากขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะไม่ครบด้าน ซึ่งจะเป็กรูปสามเหลี่ยมต่อไป

ไม่ได้ นั่นคือ จะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมด้วย ดังแสดงในภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2-4 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ

หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการคือ จะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy or purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยไม่มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านการบริการควรจะเป็น Customer driven strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง

2. ผู้บริหารขององค์กรต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เต็มที่และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. ระบบงาน (System or process) จะต้องทำระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer friendly system กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรที่ลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูงและกฎ ระเบียบต่าง ๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

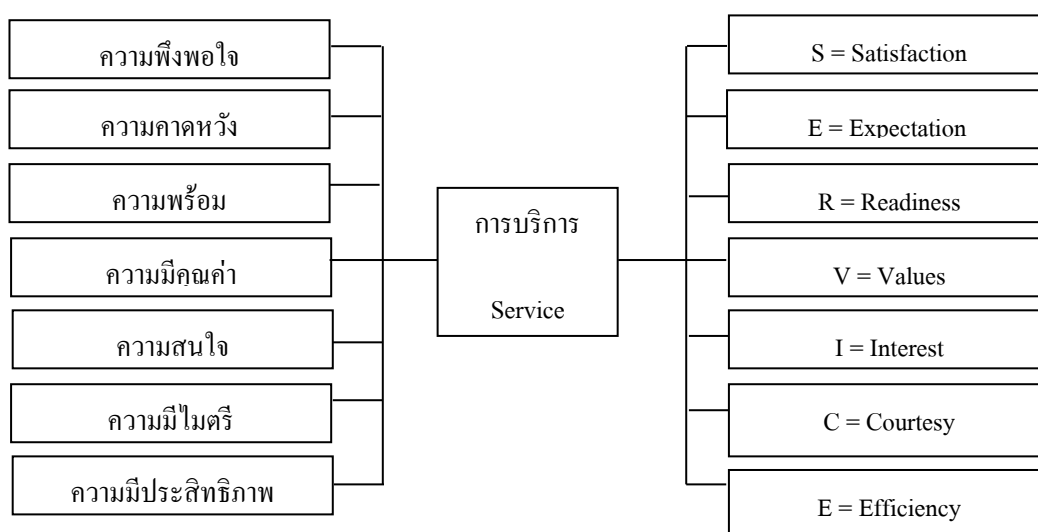
4. พนักงาน (Staff or people) บรรดาพนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การให้บริการจะต้องสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตส์การทำงานให้มีลักษณะ “Service-conscious” คือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ดังนี้ กลยุทธ์การบริหาร ตัวพนักงาน และระบบงาน ซึ่งหลักสำคัญ

ในการบรรลุเป้าหมาย คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการคือจะต้องจัดการหรือบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้นมีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน

### พื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ

พื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังแสดงในภาพประกอบนี้



ภาพที่ 2-5 พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542, หน้า 59)

พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ จะพบว่าการจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการรับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่

จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวัง เฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้ สิ่งที่ถูกค่าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริหารหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการ ได้อย่างฉับพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงานตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

จากที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า พื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ ก็จะต้องจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง
3. ความพร้อมในการบริการ ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่
4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ
5. ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกัน
6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ
7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน



## การเปรียบเทียบทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จากที่ได้กล่าวมา ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ นักวิชาการต่าง ๆ ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการที่นักวิชาการต่าง ๆ ให้คำนิยาม คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พรพรรณ เกิดในมงคล (2542, หน้า 26) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการในลักษณะดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

พิเชษฐ เศษอุดมศิริกุล (2542, หน้า 29) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. ความสะอาดของอาคารสถานที่
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความถูกต้องของเอกสาร

ตารางที่ 2-1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
พรพรรณ เกิดในมงคล (2542, หน้า 26)	<p>การบริการที่ที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจควรมีลักษณะดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา</li> <li>3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า</li> </ol>
พิเชษฐ เศษอุดมศิริกุล (2542, หน้า 29)	<p>การบริการที่ที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจควรมีลักษณะดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ</li> <li>2. ความสะอาดของอาคารสถานที่</li> <li>3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>4. ความถูกต้องของเอกสาร</li> </ol>

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
Millet (1954)	<p>หลักหรือแนวทางในการให้บริการสาธารณะในการสร้างความพึงพอใจควรการปฏิบัติ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้บริการอย่างเสมอภาค</li> <li>2. การให้บริการที่ตรงเวลา</li> <li>3. การให้บริการอย่าง</li> <li>4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า</li> </ol>

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับใช้ในการศึกษาค้นคว้าใช้ทฤษฎีของ Millet (1954) ซึ่งกล่าวไว้ว่า กล่าวว่าเป็นมาสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่าง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

Millet กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน

## แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม

### ความหมายของสวัสดิการสังคม

ความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” ประมวลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้ดังนี้ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2545) สวัสดิการสังคม (Social welfare) หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการและบริการทางสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนในระบบการจัดบริการทางสังคมในทุกระดับ

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 (2546, หน้า 58) สวัสดิการสังคม หมายความว่า ระบบการการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึงตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรมและให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรมและบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการของประเทศไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548, หน้า 15-16) ให้ความหมายของ “สวัสดิการสังคม” ว่าเป็น “ระบบการจัดการเกี่ยวกับบริการสังคมต่าง ๆ ของสถาบันทางสังคม ที่กำเนิดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลและกลุ่ม ให้บรรลุถึงซึ่งความพอใจในมาตรฐานของชีวิตและสุขภาพอนามัยและความพอใจความสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานที่จะพัฒนาเขาเหล่านั้นให้มีความสามารถอย่างเต็มที่และส่งเสริมให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของครอบครัวและชุมชน”

### หลักการของสวัสดิการสังคม

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

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

2. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ประชาชนทุกคนควรได้รับบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานจากรัฐบริการที่มุ่งตอบสนองปัญหาและความต้องการของคนในสังคม โดยทั่วไปบริการพื้นฐานมักจะถูกถือเป็นบริการขั้นต่ำสุด (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) บริการสวัสดิการสังคมจำเป็นต้องตระหนักถึงหลักการมีส่วนร่วมของคนในสังคม เพราะบริการสวัสดิการสังคมเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับคนในสังคมตั้งแต่เกิด-ตาย เพราะฉะนั้นจำเป็นต้องเปิดโอกาสให้คนทุกกลุ่มทุกระดับที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่ร่วมคิดค้นปัญหา ร่วมวิเคราะห์ ร่วมวางแผน ร่วมจัดบริการ และร่วมติดตามประเมินผลบริการที่จัดให้ว่าเป็นที่พึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการของคนในสังคมมากน้อยเพียงใด

5. ความโปร่งใส (Transparency) หลักการข้อนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน องค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดบริการสามารถเข้ามาร่วมตรวจสอบถึงความถูกต้องความเหมาะสมของโครงการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยองค์กรจะต้องใช้กระบวนการประชาธิปไตยเข้ามาในการจัดสวัสดิการสังคม เช่น การมีตัวแทนเข้ามาเป็นปากเสียงการติดตามตรวจสอบผลงานของรัฐบาลให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง

#### **ขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม**

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2545) งานสวัสดิการสังคมเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีมี 7 ด้านดังนี้

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการป้องกัน โรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่า เพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด หรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจทางการเมือง มีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใด หรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับบริการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรมสอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

2. การมีการศึกษาที่ดี หมายถึงประชาชนพึงได้รับการบริการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป และแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษา ก็จะได้รับบริการการศึกษาพิเศษและจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับอย่างน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความพิการ ความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม ผู้ยากจน และผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิต ผู้อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกลเป็นผู้ด้อยโอกาส หรือแม้แต่ เพศ วัย ผิวพรรณต้องไม่เป็นสาเหตุให้ประชาชนผู้ใดขาดโอกาสทางการศึกษา หรือได้รับการทางการศึกษาน้อยกว่าหรือด้อยกว่า ไม่เป็นธรรมหรือไม่เท่าเทียมกับประชาชนโดยทั่วไป

3. การมีที่อยู่อาศัย หมายถึงการที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในทำนองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มา อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคง อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัดแวดล้อมด้วยมลพิษหรือเสียงรบกวนก่อกวน ปลอดภัยพิบัติ เสี่ยงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

4. การมีงานทำ การมีรายได้ และการมีสวัสดิการแรงงาน หมายถึงความถึง ประชาชนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้เพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดงานที่ต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย ประชาชนมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ประชาชนต้องได้รับรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ประชาชนสามารถรวมกลุ่มรวมตัวกันปกป้องผลประโยชน์ของตนในรูปของสหภาพแรงงาน เมื่อมีการเลือกปฏิบัติหรือประชาชน

ทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องรายได้ สภาพการทำงาน การจ้างงานและสวัสดิการแรงงาน ประชาชนต้องได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ต้องสามารถรองรับปัญหาและความต้องการของประชาชนด้านนี้ได้

5. การมีความมั่นคงทางรายได้ หมายความว่าถึง ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนและครอบครัว ในรูปของการประกันสังคมซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วย พิจารณาคุณภาพ ชราภาพ และการว่างงาน การประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนผู้มีรายได้ประจำ ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนเมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมด บางส่วน หรือไม่เพียงพอแก่การยังชีพ

6. นันทนาการ หมายความว่าถึง ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ไม่ผิดศีลธรรมและไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหงหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

7. การบริการสังคมทั่วไป หมายความว่าถึง การให้บริการประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเป้าหมายพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ

## แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

### ความหมายของผู้สูงอายุ

คำว่า ผู้สูงอายุ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Elderly person เป็นสภาวะของบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความอ่อนแอทางร่างกายและจิตใจ มีเจ็บป่วยหรือความพิการเกิดร่วมด้วย เป็นวัยที่เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่ความเสื่อมทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล วัยสูงอายุเป็นระยะสุดท้ายของชีวิตอาจยาวนาน 10-20 ปี หรือมากกว่านั้น ถ้ามีการเตรียมตัวเตรียมใจก่อนเข้าสู่วัยนี้ตั้งแต่วัยกลางคนจะสามารถปรับตัวรับบทบาทวัยสูงอายุได้สมควรแก่ฐานะ ซึ่งเกณฑ์การตัดสินความชรา (Cut-off point) อยู่ที่ 60 ปี ที่ใช้กำหนดผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นคนชราหรือผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเกณฑ์ที่อิงกลุ่มประเทศโลกที่สาม

กรมประชาสงเคราะห์ (2529) ได้ให้ความหมายคำว่า ผู้สูงอายุ หมายถึงการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระยะสุดท้ายในช่วงอายุของมนุษย์ ความสูงอายุนี้เริ่มตั้งแต่เกิดมา และดำเนินต่อเนื่องไปจนถึงสิ้นสุดอายุขัยของสิ่งมีชีวิตนั้น

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

จากการศึกษาความหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เป็นวัยสุดท้ายของชีวิต เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงในทางเสื่อมถอยทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม และเป็นบุคคลสมควรได้รับการอุปการะช่วยเหลือ รวมทั้งได้รับการดูแลจากลูกหลานตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย

นอกจากนั้น สุรกุล เจนอบรม กล่าวถึงผลกระทบที่เกิดจากการเป็นผู้สูงอายุที่เกิดกับบุคคลเหล่านั้น 3 ด้านที่สำคัญ ดังนี้ (1) ผลที่เกิดขึ้นทางด้านร่างกาย เกิดจากอาการของความเสื่อมต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น อาการนอนไม่หลับ หูตึง ระบบย่อยอาหารผิดปกติ กระดูกและกล้ามเนื้อเสื่อม การปรับตัวต่ออุณหภูมิลดลง ระบบขับถ่ายเสื่อม ฯลฯ ผลดังกล่าวผู้สูงอายุส่วนใหญ่เกิดปัญหาสุขภาพตามมาโดยผู้สูงอายุกว่าร้อยละ 50 มีโรคประจำตัว และส่วนหนึ่งถึงขนาดล้มหมอนนอนเสื่อ (2) ผลที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายและสังคม ซึ่งได้แก่ การต้องสูญเสียด้านต่าง ๆ ไปตามสภาพ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เพื่อนฝูง หรือแม่ การที่บุตรหลานแต่งงานแยกครอบครัวออกไป และสูญเสียฐานะทางสังคม เศรษฐกิจ หรือรายได้ ฯลฯ มีผลให้เกิดความไม่มั่นคงทางจิตใจในผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ผู้สูงอายุจำนวนมากมีปัญหาบกพร่องจิตใจหลายด้าน เช่น คิดว่าตนเองหมดคุณค่า สิ้นหวัง สะเทือนใจมาก ท้อแท้ คิดอยากฆ่าตัวตาย (3) ผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและวัฒนธรรม สังคมไทยในอดีตมีค่านิยมในการเคารพนับถือผู้อาวุโส เชื้อพียงผู้สูงอายุ ให้ความสำคัญโดยยกย่องให้เป็นผู้รู้ของบ้าน ชุมชน และสังคม แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันทำให้ผู้สูงอายุมีบทบาทในครอบครัวและสังคมน้อยลง ผู้สูงอายุกลายเป็นผู้พึ่งพิงอาศัยอยู่กับลูกหลาน บางครั้งถูกทอดทิ้ง มีช่องว่างระหว่างวัยมาก สภาพนี้มักทำให้ผู้สูงอายุมีอาการหวาดระแวง ซึมเศร้า หดแรงแรง หงุดหงิดวิตกกังวล เกิดอาการทางสุขภาพจิตได้

### ความสำคัญของผู้สูงอายุ

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุมาตลอดและมีกฎหมายไทยที่บัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุมีทั้งที่เป็นบทบัญญัติอยู่ในรัฐธรรมนูญและในพระราชบัญญัติ ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2534 ได้บัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุในมาตรา 81 กำหนดภารกิจให้รัฐ



พึงช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้สูงอายุก็ตามแต่บทบัญญัติดังกล่าวก็ไม่ผูกพันให้รัฐต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือ หรือสงเคราะห์ผู้สูงอายุอย่างจริงจัง

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

มาตรา 54 ของรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540 นี้ เป็นบทบัญญัติแรกของกฎหมายไทย ที่พยายามตอบสนองความต้องการหรือความจำเป็นของผู้สูงอายุอย่างเฉพาะเจาะจงความช่วยเหลือที่รัฐอาจให้แก่ผู้สูงอายุที่ไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพนั้น อาจเป็นได้ทั้งการให้เป็นเงินช่วยเหลือการจัดหางานที่เหมาะสมกับกำลังของผู้สูงอายุ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติตามมาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ และรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และมาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุขศึกษาและวัฒนธรรม ค้ำครองและพัฒนาเด็กและเยาวชนสนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาปฐมวัยส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 สำคัญของพระราชบัญญัติมี 2 ประการ คือ

1. การกำหนดให้มีคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองการส่งเสริมและการสนับสนุน สถานภาพบทบาทและกิจกรรมของผู้สูงอายุ และให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบการจัดทำแนวทางปฏิบัติตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. การกำหนดให้ผู้สูงอายุมีสหิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดให้ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษด้วยความสะดวกรวดเร็ว การบริการการศึกษา การศาสนา และการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม การที่ประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในอนาคตอันใกล้นี้ จำนวนของผู้สูงอายุในแต่ละครัวเรือนจะมีมากกว่าคน

วัยทำงาน ทำให้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาผู้สูงอายุให้สามารถพึ่งพาตนเองได้และพ้นจากสภาพการเป็นภาระของสังคมหรือคนในครอบครัว ภารกิจนี้เป็นหน้าที่ของทุกภาคส่วนที่มีบทบาทในด้านการจ้างงานหรือการสร้างรายได้ มิใช่หน้าที่ของรัฐบาลเท่านั้น (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2547)

สรุปได้ว่าบทบาทผู้สูงอายุในรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ ได้ให้ความสำคัญแก่ผู้สูงอายุ โดยเน้นที่การสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีอาชีพหรือกิจกรรมที่เหมาะสม การจัดที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็น และให้ได้รับสวัสดิการจากรัฐที่เพียงพอเพื่อไม่เป็นภาระแก่สังคม

### บทบาทของผู้สูงอายุ

บทบาทของผู้สูงอายุในสังคมไทยในฐานะที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ชีวิตมากหรือกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่อาบน้ำร้อนมาก่อน และเป็นผู้ที่สั่งสมสืบทอดภูมิปัญญาจากอดีตมาจนถึงปัจจุบัน ผู้สูงอายุเป็นผู้มีบทบาททางด้านการอบรม สั่งสอนบุตร ให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาและช่วยเหลือแก้ปัญหาในครอบครัวรวมทั้งเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตแก่บุตรหลานในครอบครัวในส่วนของบทบาทต่อชุมชน ผู้สูงอายุมีบทบาทในการอนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การจัดการด้านพิธีกรรม และการปฏิบัติธรรมทางศาสนา รวมทั้งการพูดชักจูงเพื่อสร้างความสามัคคีในชุมชน แต่มีบทบาทน้อยในด้านการเป็นผู้นำทางการปกครองและการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุมีบทบาทในการถ่ายทอดคำสอนทางศาสนา การเสียดละกำลังทรัพย์เพื่อช่วยเหลือชุมชน ถึงแม้ผู้สูงอายุเมื่อพ้นวัยทำงานแล้ว บทบาททางสังคมภายนอกจะมีแนวโน้มลดลง แต่บทบาทของผู้สูงอายุต่อสังคมก็ยังสามารถพบเห็นได้ทั่วไปจากแหล่งชุมชนต่าง ๆ ผู้สูงอายุในชุมชนมีบทบาทที่ค่อนข้างหลากหลายทั้งบทบาททางตรงและทางอ้อม โดยครอบคลุมถึงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2547) ดังนี้

1. บทบาททางเศรษฐกิจ บทบาททางด้านนี้ของผู้สูงอายุต่อชุมชน โดยตรงยังมีอยู่น้อยมากเท่าที่มีอยู่ คือการเป็นเจ้าของที่ดินและบ้าน ซึ่งการมีบทบาทเชิงเศรษฐกิจของผู้สูงอายุนอกจากจะทำให้ผู้สูงอายุมีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวแล้ว ยังสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของผู้สูงอายุที่ยังสามารถทำประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่นในวัยบั้นปลายของชีวิต และผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในทางเศรษฐกิจมีโอกาสที่จะมีบทบาททางสังคมในชุมชนมากขึ้น ส่วนในทางอ้อมผู้สูงอายุอาจใช้ประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจที่มีมายาวนาน เข้ามาช่วยแก้ไขหรือจัดการกับเหตุการณ์วิกฤติทางสังคมที่มีต่อเศรษฐกิจของสังคมที่เกิดขึ้น ในการทำหน้าที่สั่งการ แนะนำ และดูแลบุคคลที่อยู่ในวัยผลิตทางเศรษฐกิจของชุมชนตลอด จนช่วยดูแลสุขภาพของเพื่อผู้สูงอายุด้วยกัน หากผู้สูงอายุ

สุขภาพดีเท่ากับลดการสูญเสียทางเศรษฐกิจในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ขณะเดียวกันเป็นการรักษาสุขภาพของผู้สูงอายุที่ยังมีประโยชน์ต่อสังคม

2. บทบาททางสังคม เนื่องจากสังคมไทยมีประเพณี วัฒนธรรม และหลักคำสอนของศาสนาให้ยึดมั่นในระบบอาวุโสให้ความเคารพเชื่อฟังต่อผู้สูงอายุ เพราะบุคคลเหล่านั้นล้วนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สามารถอบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่คนรุ่นหลังได้ ดังนั้นบทบาทต่อสังคมจึงได้แก่การอบรมสั่งสอนเป็นที่ปรึกษาและบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม บทบาทของผู้สูงอายุต่อสังคมทางตรงคือ การบำรุงรักษาและถ่ายทอดความรู้ที่มีคุณค่าให้ตกทอดสู่คนรุ่นหลัง หรือการถ่ายทอดประสบการณ์ชีวิตตนเองให้แก่คนรุ่นปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการประกอบอาชีพ การแก้ปัญหาในอาชีพหรือการใช้ชีวิต การจัดการด้านพิธีกรรม อย่างไรก็ตามการขอให้ผู้สูงอายุไปเป็นวิทยากรหรือผู้บรรยายความรู้ต่าง ๆ ในวงกว้างยังมีน้อยมาก ทำให้ผู้สูงอายุเข้าไปมีบทบาททางสังคมไม่มากนัก ที่ยังมีศักยภาพ ส่วนหนึ่งอาจจะมาจากความสามารถของผู้สูงอายุยังไม่ค่อยได้รับการยอมรับ ผู้สูงอายุที่มีบทบาทในชุมชน ได้มากมักเป็นผู้ที่มีพื้นฐานทางการศึกษามาก่อน เช่น เป็นข้าราชการหรือผู้ทำงานในองค์กรธุรกิจ ซึ่งเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุยังสามารถรวมตัวพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการส่งเสริมกิจกรรมทางสังคมอย่างต่อเนื่อง

3. บทบาททางการเมืองการปกครอง แม้ว่าบทบาทในการเป็นผู้นำทางการเมืองการปกครองของผู้สูงอายุจะลดลง เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ผู้ที่มีตำแหน่งทางการเมืองในระดับท้องถิ่น เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ต้องเกษียณอายุเมื่อมีอายุ 60 ปีขึ้นไป แต่อย่างไรก็ตามถ้าเป็นการเมืองระดับประเทศ เช่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิก อบต. (องค์การบริหารส่วนตำบล) อบจ. (องค์การบริหารส่วนจังหวัด) ซึ่งไม่มีข้อจำกัดเรื่องอายุ จะพบว่า ผู้สูงอายุได้รับการยอมรับทางการเมืองโดยได้รับเลือกให้เข้าไปมีบทบาททางการเมืองเช่นเดียวกับวัยหนุ่มสาว ดังนั้น อนาคตผู้สูงอายุอาจจะมีบทบาททางการเมืองที่โดดเด่น เพราะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากยิ่งขึ้น

### ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย

การบริหารจัดการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยที่จะให้ได้รับการรับรองการดูแลอย่างดี เป็นการประกันว่าผู้สูงอายุจะได้รับการดูแลอย่างดี เหมือนกับผู้สูงอายุในประเทศอื่น ๆ เพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์ในเรื่องสิทธิของผู้สูงอายุ ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เพื่อให้แผนงาน นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ได้นำไปสู่การปฏิบัติในปี พ.ศ. 2542 ผู้แทนจากองค์การที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุทั้งภาครัฐและเอกชนองค์การผู้สูงอายุและผู้ทรงคุณวุฒิได้ร่วมกันจัดทำปฏิญญาผู้สูงอายุไทยขึ้น เพื่อถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้สูงอายุไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

รัฐบาล องค์กรเอกชน ประชาชน และสถาบันสังคมต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของผู้สูงอายุ ซึ่งได้ทำประโยชน์ในฐานะ “ผู้ให้” แก่สังคมมาโดยตลอด ดังนั้นจึงควรได้รับผลในฐานะเป็น “ผู้รับ” จากสังคมด้วย

ปรัชญาผู้สูงอายุไทยเป็นพันธกรณี เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ, 2542) มีดังนี้

ข้อ 1 ผู้สูงอายุได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์ และคุ้มครองให้พ้นจากถูกทอดทิ้งและละเมิดสิทธิโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองหรือครอบครัวได้และผู้พิการที่สูงอายุ

ข้อ 2 ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัวโดยได้รับความเคารพ รัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับบทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัวเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ข้อ 3 ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสทางการศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้านเพื่อสามารถปรับตัวบทบาทของตนให้สมวัย

ข้อ 4 ผู้สูงอายุควรได้รับการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้สังคม มีโอกาสให้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า

ข้อ 5 ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้ในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันและสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างครบวงจร โดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแลจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบตามคตินิยม

ข้อ 6 ผู้สูงอายุควรมีบทบาท และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชนและสังคม โดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกันและกับบุคคลทุกวัย

ข้อ 7 รัฐ โดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

ข้อ 8 รัฐ โดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ เพื่อเป็นหลักประกันและบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิ คุ้มครองสวัสดิภาพ และจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ

ข้อ 9 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องรณรงค์ ปลุกฝังค่านิยม ให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมที่เน้นความกตัญญูกตเวที และความเอื้ออาทรต่อกัน

#### แผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)

การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุแห่งชาติ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ อย่างมีเป้าหมายและเป็นระบบ รัฐบาลจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมประสานงานผู้สูงอายุ แห่งชาติ ได้จัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) กำหนดให้แผนฉบับนี้เป็นแผน ยุทธศาสตร์ 5 หมวด ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ
2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ
3. ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ
4. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุระดับชาติ
5. ยุทธศาสตร์การประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุและการติดตาม

ประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ

ยุทธศาสตร์ทั้ง 5 หมวดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสวัสดิการผู้สูงอายุปรากฏอยู่ใน 3 ยุทธศาสตร์ คือ (1) ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเมื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ (2) ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ (3) ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

แผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ให้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา ผู้สูงอายุอยู่ภายใต้ปรัชญาการสร้างหลักประกันในวัยผู้สูงอายุที่เน้นกระบวนการพัฒนาเพื่อสร้าง ความมั่นคงทางสังคม โดยให้ผู้สูงอายุช่วยตนเองครอบครัวเกื้อหนุนชุมชนช่วยเหลือสังคม รัฐเกื้อหนุนการตระหนักในคุณค่าและศักยภาพของผู้สูงอายุ การสร้างคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและชุมชน ดังนั้นร่างแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 ได้กำหนด หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละยุทธศาสตร์ไว้ชัดเจน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ผู้สูงอายุ มีสถานะดี ทั้งสุขภาพกายและจิต อยู่กับครอบครัวอย่างอบอุ่น มีหลักประกันมั่นคง อยู่อย่างมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี พึ่งตนเองได้มีส่วนร่วม และเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจของครอบครัวและชุมชน

## ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเขาชะเมาประมาณ 3 กิโลเมตร ตั้งอยู่เลขที่ 242 หมู่ที่ 2 ตำบลห้วยทับมอญอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีระยะทางจากถนนสุขุมวิทประมาณ 26 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 53,253 ไร่ หรือเท่ากับ 85.20 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่รวม 8 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1 บ้านคลองหิน

หมู่ที่ 2 บ้านห้วยทับมอญ

หมู่ที่ 3 บ้านเขาพัง

หมู่ที่ 4 บ้านสีระมัน

หมู่ที่ 5 บ้านปากแพรก

หมู่ที่ 6 บ้านยางเอน

หมู่ที่ 7 บ้านเขาจันทร์

หมู่ที่ 8 บ้านห้อยหัว

### สภาพภูมิประเทศ

เป็นเชิงเขาพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติและปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลน้ำเป็น อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลชำฆ้อ และตำบลเขาน้อย อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

### ประชากร

ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก และทำสวน เช่น ทำสวนยางพารา ทุเรียน สับปะรด มันสำปะหลัง อาชีพรองมาคือรับจ้าง และค้าขาย ประชากรทั้งสิ้น 8,178 คน ชาย 4,092 คน หญิง 4,086 คน จำนวนครัวเรือน 3,687 ครัวเรือน มีความหนาแน่นของประชากร โดยเฉลี่ย 42.59 คน/ ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 2-2 ประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลัง)	จำนวนประชากร		
			ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านคลองหิน	851	1,066	1,030	2,096
2	บ้านห้วยทับมอญ	802	645	616	1,261
3	บ้านเขาพัง	222	290	316	606
4	บ้านสีระมัน	522	621	677	1,298
5	บ้านปากแพรก	272	331	359	690
6	บ้านยางเอน	387	454	447	901
7	บ้านเขาจันทร์	317	403	377	779
8	บ้านห้อยหัว	314	282	265	547
รวม		3,687	4,092	4,086	8,178

### สภาพเศรษฐกิจ

อาชีพของประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลักและทำสวน เช่น ทำสวนยางพารา ทุเรียนสับปะรด มันสำปะหลัง อาชีพรองมาคือ รับจ้างและค้าขาย

- หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ธนาคาร 1 แห่ง

ปั้มน้ำมัน 7 แห่ง

โรงบ่มยางพารา 1 แห่ง

โรงจำหน่ายยางพารา 20 แห่ง

### สถานภาพทางสังคม

การศึกษา

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง จำนวน 3 ศูนย์ ได้แก่
  - 1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับการถ่ายโอนจาก สปช.
  - 1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน
  - 1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมการศาสนา
2. โรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง ได้แก่
  - 2.1 โรงเรียนบ้านห้วยทับมอญ (หมู่ 1)
  - 2.3 โรงเรียนบ้านสีระมัน (หมู่ 4)

2.3 โรงเรียนบ้านยางเอน (หมู่ 6)

2.4 โรงเรียนบ้านน้ำกร่อย (หมู่ 7)

3. โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนเขาชะเมาวิทยา (หมู่ 1)

4. ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน 1 แห่ง (รวมถึงห้องสมุดประชาชน)

#### **สถาบันและองค์การทางศาสนา**

- วัด 7 แห่ง

1. วัดห้วยทับมอญหมู่ที่ 1

2. วัดหนองตะเคียนหมู่ที่ 1

3. วัดเขาพังหมู่ที่ 3

4. วัดสีระมันหมู่ที่ 4

5. วัดปากแพรกหมู่ที่ 5

6. วัดยางเอนหมู่ที่ 6

7. วัดเขาศิริจันทร์หมู่ที่ 7

- สำนักสงฆ์ 2 แห่ง

1. สำนักสงฆ์คลองพลู หมู่ที่ 1

2. สำนักสงฆ์คลองหวายโป่ง หมู่ที่ 8

#### **สาธารณสุข**

1. โรงพยาบาลของรัฐ 1 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา

(หมู่ 2)

2. สำนักงานสาธารณสุข 1 แห่ง

3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนประจำหมู่บ้าน 2 แห่ง

3.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยทับมอญ (หมู่ 4)

3.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแสงส่องหล้า (หมู่ 7)

4. สำนักงานส่วนมาลาเรีย 1 แห่ง

5. สถานพยาบาลเอกชน (คลินิก) 1 แห่ง

6. อัตรการมีและใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100 เปอร์เซ็นต์

#### **ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน**

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาชะเมา 1 แห่ง

#### **การบริการพื้นฐาน**

- การคมนาคม



ถนนสายหลักมี 4 สายและในสี่สายหลักยังแยกเป็นสายย่อยอีกหลายสาย  
 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขสาขา 1 แห่ง

การไฟฟ้า

มีหน่วยผู้ให้บริการไฟฟ้า 1 หน่วยตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านห้วยทับมอญ

การไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ, ลำห้วย 17 สาย

เขื่อนหินปูน 1 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย 10 แห่ง

สระน้ำ 21 แห่ง

**รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล**

รายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556	50,481,206.33	บาท
รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	2,819,165.00	บาท
รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้	25,141,184.33	บาท
เงินอุดหนุนทั่วไป	8,776,397.00	บาท
เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ	13,744,460.00	บาท

**ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่**

การรวมกลุ่มของประชาชนแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มเกษตรกร

1.1 กลุ่มเกษตรกรทำสวนผลไม้

1.2 กลุ่มเกษตรกรทำสวนยางพารา

2. กลุ่มวิสาหกิจชุมชน

2.1 กลุ่มปรับปรุงคุณภาพมังคุดบ้านคลองหิน 19 หมู่ 1 เบอร์ติดต่อ 038-969201

2.2 กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านห้วยทับมอญ 87/ 1 หมู่ 1 เบอร์ติดต่อ 086-1129726

2.3 กลุ่มเกษตรกรครัวเรือนทำปุ๋ยอินทรีย์น้ำหวาน 83/ 2 หมู่ 1 เบอร์ติดต่อ  
086-0703621

2.4 กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษเขาชะอางกลางทุ่ง 104 หมู่ 1 เบอร์ติดต่อ  
089-4056715

- 2.5 กลุ่มปรับปรุงคุณภาพทุเรียนตำบลห้วยทับมอญ 75/ 1 หมู่ 1 เบอร์ติดต่อ 086-0640073
- 2.6 กลุ่มเกษตรกรพอกอยู่พอกกินบ้านหนองตะเคียน 81 หมู่ 1 เบอร์ติดต่อ 089-0968681
- 2.7 กลุ่มเกษตรกรพอกเพียงบ้านคลองหิน 59 หมู่ 1 เบอร์ติดต่อ 071-420655
- 2.8 กลุ่มปลูกฝรั่งบ้านห้วยทับมอญ 87/ 1 หมู่ 1 เบอร์ติดต่อ 061-129726
- 2.9 กลุ่มเสริมรายได้ในชุมชนบ้านห้วยทับมอญ 87/ 1 หมู่ 1 เบอร์ติดต่อ 086-3547478
- 2.10 กลุ่มมะละกอบ้านหนองไม้แก่น 142 หมู่ 2 เบอร์ติดต่อ 089-2525876
- 2.11 กลุ่มประมงทับทิมทอง 411 หมู่ 2 เบอร์ติดต่อ 038-969074
- 2.12 กลุ่มปรับปรุงคุณภาพมังคุดห้วยทับมอญ 23/ 1 หมู่ 2 เบอร์ติดต่อ 038-969065
- 2.13 กลุ่มปลูกผักหวานพื้นบ้านตำบลห้วยทับมอญ 1/ 2 หมู่ 2 เบอร์ติดต่อ 038-969075
- 2.14 กลุ่มเกษตรกรทฤษฎีใหม่ตำบลห้วยทับมอญ 177/ 2 หมู่ 2 เบอร์ติดต่อ 086-0522551
- 2.15 กลุ่มผลิตพืชผักอินทรีย์บ้านห้วยทับมอญ 20/ 1 หมู่ 2 เบอร์ติดต่อ 083-1224471
- 2.16 กลุ่มปลาทับทิมห้วยทับมอญ 207/ 1 หมู่ 2 เบอร์ติดต่อ 085-2883020
- 2.17 กลุ่มผลิตพืชอินทรีย์บ้านหลังคาแดง 20/ 1 หมู่ 2 เบอร์ติดต่อ 086-3017479
- 2.18 กลุ่มคนปฏิรูป 177/4 หมู่ 2
- 2.19 กลุ่มผลิตมะละกอส่งโรงงานบ้านเขาพัง 141 หมู่ 3 เบอร์ติดต่อ 085-4338520
- 2.20 กลุ่มปลูกมะละกอบ้านเขาพัง 78/3 หมู่ 3 เบอร์ติดต่อ 081-1538386
- 2.21 กลุ่มปรับปรุงคุณภาพยางพารายางเอน 184 หมู่ 4 เบอร์ติดต่อ 086-1489755
- 2.22 กลุ่มปรับปรุงคุณภาพยางพาราสิระมัน 2 184 หมู่ 4 เบอร์ติดต่อ 086-1489755
- 2.23 กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านสิระมัน 184 หมู่ 4 เบอร์ติดต่อ 038-969177
- 2.24 กลุ่มปรับปรุงคุณภาพยางด้วยปุ๋ยอินทรีย์ 28 หมู่ 4 เบอร์ติดต่อ 089-8346719
- 2.25 กลุ่มรวบรวมผลผลิตและแปรรูปสับปะรดบ้านสิระมัน 87/ 2 หมู่ 4 เบอร์ติดต่อ 095-450659
- 2.26 กลุ่มผลิตน้ำสมุนไพรสุขภาพบ้านปากแพรก 10/ 1 หมู่ 5
- 2.27 กลุ่มเกษตรกรปลูกพืชผสมผสานบ้านยางเอน 130/ 3 หมู่ 6 เบอร์ติดต่อ 086-1464095
- 2.28 กลุ่มพัฒนาอาชีพประมงบ้านน้ำกร่อย 129 หมู่ 7 เบอร์ติดต่อ 038-969101

2.29 กลุ่มผลิตภัณฑ์กล้วยไข่คุณภาพเพื่อการส่งออก 27 /11 หมู่ 8 เบอร์ติดต่อ

087-1400902

### จุดเด่นของพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาเป็นพื้นที่การเกษตรเป็นแหล่งต้นน้ำลำธารเหมาะสำหรับส่งเสริมการพัฒนาการเกษตรทำสวนปลูกพืชเศรษฐกิจส่งเสริมเศรษฐกิจแบบพอเพียง อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเช่นสัตว์ป่าทรัพยากรป่าไม้ ข้อมูลอื่น ๆ

### ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเอนมีทรัพยากรภูเขาหินปูน 1 แห่ง คือเขาชะอาง และทรัพยากรป่าไม้สัตว์ป่า

### วิสัยทัศน์ (Vision) การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

“ตำบลห้วยทับมอญเข้มแข็ง เป็นศูนย์กลางการผลิตทางการเกษตร ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล”

### ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มี 8 ด้านดังนี้

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** ยุทธศาสตร์ด้านการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

แนวทางที่ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานบริหารจัดการ ที่กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

แนวทางที่ 2 สนับสนุนในด้านภารกิจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาสีเขียว

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมให้ชุมชนและผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ตระหนัก/มีจิตสำนึกที่ดีต่อสาธารณะ

แนวทางที่ 4 ส่งเสริมให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

**ยุทธศาสตร์ที่ 2** ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาด้านคุณภาพการศึกษาและการกีฬาให้มีศักยภาพในการแข่งขัน

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาภายใต้อำนาจหน้าที่

แนวทางที่ 2 สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนที่จำเป็น

แนวทางที่ 3 สนับสนุนกิจกรรมด้านการศึกษาโดยพัฒนากีฬาเด็กและเยาวชน ประชาชนให้มีความเป็นเลิศ

แนวทางที่ 4 สนับสนุนส่งเสริมในการจัดการศึกษาเด็กและประชาชนในพื้นที่

**ยุทธศาสตร์ที่ 3** ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

แนวทางที่ 1 เสริมสร้างสุขภาพอนามัยและป้องกันยาเสพติดและโรคติดต่อแก่ประชาชน

แนวทางที่ 2 พัฒนาผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เด็กและเยาวชน และผู้ป่วยโรคเอดส์

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและ

ทรัพย์สิน

แนวทางที่ 4 การป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษ

แนวทางที่ 5 เสริมสร้างความเข้มแข็งและความอบอุ่นในครอบครัว

**ยุทธศาสตร์ ที่ 4** ยุทธศาสตร์ด้านส่งเสริมปัจจัยการผลิตภาคการเกษตร

แนวทางที่ 1 พัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรให้มีคุณภาพเป็นที่ต้องการของตลาด

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรรายย่อยให้มีการ

ลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำลง

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมให้ความรู้และพัฒนาเทคนิค วิธีการในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง

แนวทางที่ 4 สร้างมาตรฐาน และเพิ่มพูนมูลค่าของสินค้าการเกษตร

แนวทางที่ 5 ส่งเสริมการรวมกลุ่มของภาคการเกษตร

แนวทางที่ 6 ส่งเสริมให้ความรู้ด้านเกษตรอินทรีย์กับเกษตรกร

**ยุทธศาสตร์ ที่ 5** ยุทธศาสตร์ด้านส่งเสริมเศรษฐกิจการท่องเที่ยวตามศักยภาพของแหล่ง

ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 1 จัดระเบียบการค้าขาย บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวอย่างเข้มงวด

แนวทางที่ 2 รมรงค์ให้ประชาชนและภาคธุรกิจหันมาเสียภาษีในพื้นที่มากขึ้น

เพื่อนำเงินดังกล่าวมาพัฒนาท้องถิ่น

แนวทางที่ 3 ประสานและสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อสร้างปรับปรุง

แหล่งท่องเที่ยวใหม่

แนวทางที่ 4 ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยว

เชิงประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม

แนวทางที่ 5 ส่งเสริมและสนับสนุนรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

**ยุทธศาสตร์ ที่ 6** ยุทธศาสตร์ด้านส่งเสริมศาสนาวัฒนธรรมจารีตประเพณีภูมิปัญญา

ท้องถิ่นและการค้าขายที่เพียงพอกับพื้นที่และความเป็นเมือง

แนวทางที่ 1 สนับสนุนกิจกรรมด้านการศาสนา การอนุรักษ์ จารีตประเพณี วัฒนธรรม

และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดีในสังคม เผยแพร่หลักธรรม

คำสอนศาสนา

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมอาชีพสนับสนุนความเข้มแข็งของกลุ่มอาชีพและจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ชุมชน

#### **ยุทธศาสตร์ ที่ 7** ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางที่ 1 ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน สะพาน และรางระบายน้ำ

แนวทางที่ 2 ก่อสร้าง ต่อเติม บำรุงรักษา ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะและ

ขยายเขตไฟฟ้า

แนวทางที่ 3 ก่อสร้าง ต่อเติม บำรุงรักษา ซ่อมแซมระบบประปา และขยายเขตประปา

แนวทางที่ 4 ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและแหล่งน้ำ

ตามธรรมชาติ

แนวทางที่ 5 ก่อสร้างและปรับปรุงภูมิทัศน์ สถานที่พักผ่อน หย่อนใจ

#### **ยุทธศาสตร์ ที่ 8** ยุทธศาสตร์ด้านการเมืองการบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวทางที่ 1 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน

แนวทางที่ 2 ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรด้านธรรมาภิบาล

แนวทางที่ 3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและให้ความรู้ความเข้าใจระบอบ

ประชาธิปไตย

แนวทางที่ 4 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน

แนวทางที่ 5 สนับสนุนและส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมี

พระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข

#### **อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล**

อบต. มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล พ.ศ. 2537

และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542)

1. อำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

(มาตรา 66)

2. อำนาจหน้าที่ ที่ต้องทำในเขต อบต. (มาตรา 67)

3. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

4. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะ

มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

5. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

6. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

7. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

8. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
9. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
10. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
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

อำนาจหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

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

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริมการฝึกอบรม และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมิน ผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตาม

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 69/ 1)

อำนาจในการออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล ออกข้อบัญญัติหรือให้มีอำนาจออกข้อบัญญัติ ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

#### งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ซึ่งภารกิจหน้าที่การให้บริการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ที่ได้วางหลักเกณฑ์คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพดังนี้

มีสัญชาติไทย

มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือนค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเงินสงเคราะห์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548



การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายในอัตราเดือนละห้าร้อยบาท หรือตามมติ คณะรัฐมนตรี การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิตามระเบียบนี้ ให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุเป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

ในปัจจุบันการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้เป็นแบบขั้นใด ตามมติคณะรัฐมนตรี เรื่องการกำหนดอัตราเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2554 ดังนี้

อายุ 60-69 ปี ได้รับคนละ 600 บาทต่อเดือน

อายุ 70-79 ปี ได้รับคนละ 700 บาทต่อเดือน

อายุ 80-89 ปี ได้รับคนละ 800 บาทต่อเดือน

อายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับคนละ 1,000 บาทต่อเดือน

องค์การบริหารส่วนเขาชะเมาได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 776 คน จำแนกได้ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา, 2557)

อายุ 60-69 ปี จำนวน 411 คน

อายุ 70-79 ปี จำนวน 272 คน

อายุ 80-89 ปี จำนวน 85 คน

อายุ 90 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกกาญจน์ อุตสาห์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในจังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาญจนบุรี ต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวม โดยสอบถามนายกองจัดการบริหารส่วนจังหวัด นายกองจัดการบริหารส่วนตำบล และ นายเทศมนตรีในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ในเรื่องของระดับความรู้ของผู้บริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้อยู่กับครอบครัว แทนการเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์อยู่ในระดับมาก ส่วนความพร้อมในด้านความสามารถของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุนั้น พบว่า การเสริมสร้างความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรมีส่วนสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการจัดสวัสดิการ ผู้สูงอายุและการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุต้องสามารถประสานเครือข่ายอับองค์กรทางภาครัฐและ

เอกชนการกระตุ้นให้คนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการเฝ้าระวังปัญหาสังคมที่จะเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ ส่วนความพร้อมด้านความสามารถในการบริหารองค์กร พบว่า หากมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรด้านสวัสดิการผู้สูงอายุก่อนการถ่ายโอนบุคลากรสู่ท้องถิ่น จะทำให้สายการบังคับบัญชาชัดเจนขึ้น และมีแนวโน้มที่จะขยายโครงสร้างสายงานด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ความพร้อมด้านบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุตรงตามตำแหน่งงานน้อยและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเจ้าหน้าที่ด้านผู้สูงอายุไม่เพียงพอความพร้อมด้านงบประมาณเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีระเบียบการใช้จ่ายเงินเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการดำเนินงานผู้สูงอายุ และมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุแก่บุคลากรทั้งในระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติให้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่อย่างต่อเนื่อง
2. ก่อนการรับภารกิจถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรศึกษาและเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดโครงสร้างขององค์กร จัดสรรบุคลากรและการบริหารงบประมาณเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ
3. ควรจัดเตรียมแผนปฏิบัติการเพื่อจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยเน้นการส่งเสริม สนับสนุน คุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ
4. ในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ควรดึงประชาชนในชุมชนและผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการดังกล่าว

กรณีศึกษา ขวัญอารีย์ และภุชงค์ เสนานุช (2549) ศึกษารูปแบบการจัดบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในชุมชน: กลุ่มพึ่งพา (Group home) และบริการดูแลที่บ้าน (Home care) ได้กล่าวถึงรูปแบบการจัดบริการสวัสดิการสังคมแบบกลุ่มพึ่งพาและการดูแลที่บ้านที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุและผู้พิการในชุมชนควรพิจารณา 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ฐานแนวคิดของการดำเนินการ จะมุ่งเน้นการประสานความร่วมมือในการดูแลและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างมีส่วนร่วมระหว่าง ครอบครัวชุมชน ภาครัฐและเอกชน การดำรงรักษาวัฒนธรรมที่เน้นความเอื้ออาทรระหว่างคนในชุมชนและการนำทุนทางสังคมในมาใช้อย่างคุ้มค่า ส่วนที่ 2 หน่วยงาน/ กลุ่มที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานหน่วยงานที่ริเริ่มดำเนินการในพื้นที่ เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพเพียงพอต่อการประสานงานและดำเนินงาน ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานแบ่งเป็น 2 ระยะใหญ่ คือ (1) ระยะเตรียมการ ได้แก่ จัดทำฐานข้อมูลระดับพื้นที่ประเมินปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย จัดแยกประเภทกลุ่มเป้าหมาย สร้างความเข้าใจกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน สร้างความร่วมมือจากชุมชน ผู้นำ ผู้สูงอายุและผู้พิการ จัดสรร

งบประมาณดำเนินการ และมีแผนการดูแลพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ (2) ระยะดำเนินการ ได้แก่ ดำเนินการด้านสถานที่ ติดตามประเมินผล จัดกิจกรรมดำเนินการให้การช่วยเหลือให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 กิจกรรมการให้บริการสวัสดิการสังคมแบบกลุ่มพึ่งพา และการดูแลที่บ้าน สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในชุมชน ได้แก่ กิจกรรมส่วน Group home และกิจกรรมส่วน Home care

อารีย์ หะยีสาและ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านปัจจัยสี่ (2) ด้านกายภาพบำบัด (3) ด้านกิจกรรมนันทนาการ (4) ด้านอาชีพบำบัด (5) ด้านการแพทย์และอนามัย (6) ด้านสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านศาสนา และฉาปนกิจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ภูมิลำเนาเดิม อาชีพเดิม ระดับการศึกษา สาเหตุการเข้ารับการสงเคราะห์ เรื่องระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในศูนย์ ฯ ความสามารถพิเศษ และภาวะสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการสวัสดิการสังคม

จิตติรัตน์ ดิศโยธิน (2550) ศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน กรณีศึกษาจังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุและแนวทางการปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในจังหวัดหนองคาย โดยศึกษาจาก 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด จำนวน 109 แห่ง ในจังหวัดหนองคาย ได้แก่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 327 ชุด และกลุ่มที่ 2 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นตัวแทนของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 18 ราย เก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.2 มีความรู้ความเข้าใจด้านบทบาทภารกิจตามกฎหมายและการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก บทบาทการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคายที่มากที่สุด คือ บทบาทการจัดสวัสดิการด้านรายได้ และบทบาทการจัดสวัสดิการด้านอื่น ๆ ส่วนภาพรวมของการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหนองคาย พบว่า อยู่ในระดับน้อย สำหรับแนวทางการปรับบทบาทภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

ควรให้ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งด้านสวัสดิการสังคมด้านรายได้ สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยสวัสดิการด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านนันทนาการ

นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ยยังชีพ) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลอุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี จากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำท้องถิ่น คณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ผู้สูงอายุประจำหมู่บ้านหรือชุมชน ผู้สูงอายุในหมู่บ้าน และชุมชนที่รับสวัสดิการเบ็ยยังชีพ และผู้แทนประชาคม และบุคคลที่น่าเชื่อถือในหมู่บ้าน และชุมชนจำนวน 377 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การแสดงความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้าจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มใหญ่สุดเห็นว่า วัตถุประสงค์ของโครงการมีความเหมาะสมชัดเจนมาก คณะกรรมการมีการวางกฎระเบียบน้อย ความยุ่งยากในการปฏิบัติงานตามโครงการมีอยู่ในระดับความยุ่งยากในระดับปานกลาง แต่ทำได้ผลตามที่แผนกำหนด ในด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน พบว่า นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมาก ร้อยละ 80.4 ประสิทธิภาพในการบริหารโครงการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านอำนาจการ ด้านการควบคุมการติดตาม ประเมินผล มีความเหมาะสมค่อนข้างมาก ผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินโครงการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

วิภา ฐุสรานนท์ (2550) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบ็ยยังชีพรวมถึงความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสงเคราะห์เบ็ยยังชีพที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต 12 แห่ง จำนวน 352 คน ซึ่งจากผลการศึกษาในเรื่องดังกล่าวสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบ็ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับความพึงพอใจมากถึงปานกลาง โดยประเด็นที่ผู้สูงอายุพึงพอใจมากต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบ็ยยังชีพ คือ ด้านความเพียงพอ อบต. ให้การสงเคราะห์เบ็ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุตามหลักเกณฑ์อย่างทั่วถึง ด้านความรวดเร็ว ขั้นตอนการจ่ายเงินเบ็ยยังชีพของอบต.มีความสะดวกรวดเร็ว และด้านความโปร่งใส การจ่ายเงินเบ็ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ อบต. มีความโปร่งใส หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับเบ็ยยังชีพมีความเหมาะสม วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุเพื่อรับเบ็ยยังชีพของ อบต. มีความโปร่งใสและเป็นธรรม รวมทั้งด้านความครบถ้วนเบ็ยยังชีพที่ได้รับมีความครบถ้วนในจำนวนเงิน และสม่ำเสมอทุกงวดการจ่าย สำหรับประเด็นที่ผู้สูงอายุพึงพอใจปานกลางต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบ็ยยังชีพ คือ ด้านการมีส่วนร่วมการเข้าร่วมประชุมพิจารณาการจ่ายเบ็ยยังชีพผู้สูงอายุ อบต. ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไป

ตรวจสอบการจ่ายเบี้ยยังชีพ รวมทั้งการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพ และด้านการรับรู้ อบต. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และควรมีคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้ง อบต. ควรมีการจัดประชุมอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุบ่อยครั้งสำหรับความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคม พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดสวัสดิการสังคมในด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การดูแลสุขภาพ การจัดให้มีสถานสงเคราะห์คนชรา การจัดให้มีศูนย์บริการทางสังคม การส่งเสริมอาชีพ และการจัดให้มีหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยตามลำดับ

พิมพ์ชนก ไพรีพินาศ (2551) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น (2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 129 คน ผลการศึกษาพบว่า สภาพการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชนมีการบริการการจัดสวัสดิการสังคมที่คล้ายคลึงกัน ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยด้านนันทนาการ ด้านการส่งเสริมอาชีพและด้านการบริการสังคม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 2 รูปแบบ คือ (1) การจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุภายในหน่วยงาน และ (2) การจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชน

ชาญวิทย์ บ่วงราบ (2551) ศึกษาเรื่องความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการการได้รับสวัสดิการ ในภาพรวมและรายด้านแต่ละด้านทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่ผู้สูงอายุมีความต้องการมากที่สุดคือ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข รองลงมา คือ ด้านที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และสาธารณสุขปโภค และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพและการจัดการศพตามประเพณี ผลการเปรียบเทียบความต้องการ พบว่าผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหินมีความต้องการการได้รับสวัสดิการแตกต่างกันเมื่อจำแนกกลุ่มตามปริมาณเงินที่เหลือเก็บออม โดยผู้สูงอายุที่ไม่มีเงินเหลือเก็บมีความต้องการการได้รับสวัสดิการมากกว่าผู้สูงอายุที่มีเงินเหลือเก็บอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในด้านการแพทย์และสาธารณสุขด้านการศึกษาและข้อมูลข่าวสาร และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพและการจัดการศพตามประเพณี

นิตยา วงศ์วรบุตร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาในส่วนของการต้องการของผู้สูงอายุในการจัดสวัสดิการสังคม คือต้องการให้เพิ่มเบี้ยยังชีพจากเดือนละ 500-600 บาท เป็น 1,000-1,500 บาท รองลงมาคือ ต้องการให้จัดหาอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้การบริการสุขภาพและการรักษาพยาบาล ต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถด้านสุขภาพมาให้คำแนะนำ ปรีกษา และต้องการให้มีการส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุในวันสำคัญต่าง ๆ

ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล และนุชนาฎ ยูฮันเงาะ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องกลไกการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทยในชุดโครงการวิจัยและพัฒนานโยบายระบบสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทย เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทยวิเคราะห์การบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทย และค้นหาและนำเสนอกลไกการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย ซึ่งได้ข้อเสนอในการศึกษากลไกการบริหารระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทยจะต้องปรับปรุงให้เหมาะสม ได้แก่ (1) กลไกระดับนโยบาย ควรเป็นองค์กรระดับชาติ เป็นองค์กรอิสระจะต้องมีกฎหมายรองรับ ต้องมีสำนักงานของตนเอง มีงบประมาณสนับสนุน และมีบุคลากรประจำ และจะต้องประกอบด้วยคณะกรรมการ คณะทำงาน หรืออนุกรรมการย่อย และสำนักงานเลขานุการ (2) กลไกระดับปฏิบัติการ: หน่วยงานภาครัฐจะต้องปรับลดบทบาทและให้แต่ละหน่วยงานมีหน้าที่หลักเกี่ยวกับผู้สูงอายุโดยตรงเพียงด้านเดียว เพิ่มบทบาทหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงโครงสร้างงานผู้สูงอายุ ให้ชัดเจนและสังกัดหน่วยงานที่เหมาะสม รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส สนับสนุน ส่งเสริมงบประมาณและวิชาการให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ กำกับดูแลการดำเนินงานไม่ให้ผู้สูงอายุถูกเอารัดเอาเปรียบ สำหรับองค์กรเอกชนและธุรกิจเอกชนควรเพิ่มบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดบริการทางสังคมให้แก่ผู้สูงอายุที่มีฐานะดี และ (3) กลไกระดับท้องถิ่น จะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้เข้มแข็ง ปรับโครงสร้าง อบต. ให้รองรับการดูแลผู้สูงอายุ ส่งเสริมการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ องค์กรท้องถิ่นควรมีผู้สูงอายุและบุคคลหลายวัยเข้าร่วมทำหน้าที่ในการดูแลจัดสวัสดิการ กิจกรรมให้ผู้สูงอายุ เป็นตัวแทนผู้สูงอายุในการทำหน้าที่พิทักษ์ปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุในชุมชน

ปณณนุช สุภพา (2553) ศึกษาเรื่องการค้าแรงงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบการค้าแรงงานผลการศึกษาพบว่า ระดับการค้าแรงงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสามขา โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับมากไปหาน้อยคือ ด้านการจ่ายเงินในส่วนที่เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการเก็บรักษา หรือด้านการ โอนจ่ายเงิน ด้านการตั้งงบประมาณ ด้านการคัดเลือกผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เป็นผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน

เนณัฐชา จิตรพัฒนพงศ์ (2553) ศึกษาเรื่องการศึกษาการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุ โดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เห็นว่ามีการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ด้านการคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ และด้านการจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้สูงอายุ ด้านการรายงานผลการดำเนินงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนปัจจัยเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความเห็นว่าการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด และโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนศึกษา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ด้านที่ 2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณประตูเข้า-ออกให้บริการด้วยความรวดเร็ว นับใจ และให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการใช้บริการ ด้านที่ 4 สถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดให้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ และมีแผ่นป้าย

บอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ และด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ต้องชัดเจน

ตารางที่ 2-3 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	อุซุกร เหมือนเดช (2552)	ความต้องการในการได้รับ สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุใน เขตเทศบาล จังหวัด สมุทรปราการ	ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการได้รับ สวัสดิการสังคม ไม่แตกต่างกัน
เพศ	พลภัทร อุไทย (2553)	การบริหารจัดการสวัสดิการ ผู้สูงอายุในเรื่องเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ ทอง อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร	ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ บริหารจัดการในเรื่องการ จัดสวัสดิการสังคมในเรื่อง เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ทศพร เดชรักษา (2553)	การบริหารจัดการสวัสดิการ ผู้สูงอายุขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัย บาดาล จังหวัดลพบุรี	ผู้สูงอายุที่มีอายุ แตกต่างกันมีบทบาทความ คาดหวังจากการบริหาร จัดการสวัสดิการ ไม่แตกต่าง กัน
อายุ	ปรารธนา มะลิไทย (2553)	ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ บริการสวัสดิการของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลจังหวัด มหาสารคาม	ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการบริการ สวัสดิการสังคม แตกต่างกัน
ระดับ การศึกษา	พรอนันต์ กิตติมั่นคง (2547)	ความต้องการสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุในจังหวัด นครราชสีมา	ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการ สังคมของผู้สูงอายุแตกต่าง กัน



---

 ตารางที่ 2-3 (ต่อ)
 

---

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
ระดับการศึกษา	เนณัฐชา จีรพัฒน์พงศ์ (2553)	การดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์	ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน
รายได้	อุษุกร เหมือนเดช (2552, บทคัดย่อ)	ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ	ผู้สูงอายุที่รายได้ต่างกันมีความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน
รายได้	จันทร์เพ็ญ ลอยแก้ว (2555, บทคัดย่อ)	ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ผู้สูงอายุที่รายได้ต่างกันมีความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน

---

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้ศึกษาได้ศึกษานั้น เป็นงานศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอลำเขาชะเมา จังหวัดระยอง และมีการนำปัจจัย ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ มาใช้เปรียบเทียบเพื่อหาคำตอบว่า สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการหรือไม่ จึงทำให้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการงานและสังคมขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอลำเขาชะเมา จังหวัดระยอง เพื่อสนับสนุนงานการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแบบอย่างและนำมาบูรณาการในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง” นี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยมีวิธีการค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
6. เสนอผลการแปลผล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 776 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา, 2557)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดย

ให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 และแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามความต้องการ

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย  $n =$  แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)  
 $N =$  แทนจำนวนกลุ่มประชากรทั้งหมด (คน)  
 $e =$  ค่าความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{776}{1 + (776) (.05)^2}$$

$$n = 267 \text{ คน}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 267 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยวิธีจับฉลาก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยองในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 4 ระดับคือมากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชน จะใช้มาตรวัดแบบ Likert scale question ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4 หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
3 หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2 หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง นำมากำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง และตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการ ศูนย์การศึกษา  
จันทบุรี วิทยาลัยการบริหาร

รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นางสาวพิมพ์นารา วาริรักษ์นุกูล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  
เขาชะเมา

3.3 นางสาวอภัสนันท์ ระพีชนะพัฒน์ หัวหน้าสำนักงานปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบล  
เขาชะเมา

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ของ Cronbach' alpha

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหน้าที่ขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์จันทบุรี ออกหนังสือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปสอบถามกับประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยตรงด้วยตนเอง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พร้อมทั้งชี้แจง รายละเอียด และวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อความเข้าใจตรงกันในการตอบแบบสอบถาม อย่างอิสระ
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน จำนวน 267 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 267 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบ วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

### เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

สูตรอัตราภาคชั้น =  $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$

จำนวนชั้น

$$= \frac{(4 - 1)}{4}$$

$$= 0.75$$

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จำนวน 267 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (267 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	106	39.70
หญิง	161	60.30
รวม	267	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (267 คน)	ร้อยละ (100.00)
อายุ		
60-69 ปี	148	55.44
70-79 ปี	109	40.82
80-89 ปี	5	1.87
90 ปี ขึ้นไป	5	1.87
รวม	267	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา	235	88.01
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	4.49
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	8	3.00
อนุปริญญาตรี/ ปวส.	8	3.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4	1.50
รวม	267	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	240	89.89
5,001-10,000 บาท	18	6.74
10,001-15,000 บาท	4	1.50
15,001 บาทขึ้นไป	5	1.87
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.30 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.70

อายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.43 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 70-79 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.82 อายุระหว่าง 80-89 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.87 และอายุน้อยที่สุดมีอายุ 90 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.87



การศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.01 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 4.49 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 3.00 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุดคือระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.50

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.89 รองลงมา คือ ผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.74 ผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.87 และน้อยที่สุดคือผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.50

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4-2 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	-	-	241 (90.26)	26 (9.74)	3.10	0.30	มาก	1
2. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีกับประชาชนที่มาใช้บริการ	-	-	241 (90.26)	26 (9.74)	3.10	0.30	มาก	1

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มาก ที่สุด				
3. งานสวัสดิการและสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะแมมี การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้ บริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกราย	-	-	241 (90.26)	26 (9.74)	3.10	0.30	มาก	1
ภาพรวม					3.10	0.30	มาก	-

จากตารางที่ 4-2 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.30$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม งานสวัสดิการและสังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาชะแมมีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีกับประชาชนที่มา ใช้บริการ และงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะแมมีการให้บริการแก่ ประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกราย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการ ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.30$ ) ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 เท่ากัน

ตารางที่ 4-3 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ บริการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว	-	-	255 (95.51)	12 (4.49)	3.04	0.21	มาก	1
2. ขั้นตอนการ ให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	-	-	255 (95.51)	12 (4.49)	3.04	0.21	มาก	1
3. ระยะเวลาในการ ให้บริการมีความ เหมาะสม	-	-	255 (95.51)	12 (4.49)	3.04	0.21	มาก	1
ภาพรวม					3.04	0.21	มาก	-

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า  
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยภาพรวมด้านการให้บริการอย่างทันเวลา  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.21$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว, ขั้นตอนการให้บริการมีความ  
สะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ประชาชน  
มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.21$ ) ประชาชนให้ความสำคัญ  
เป็นอันดับที่ 1 เท่ากัน

ตารางที่ 4-4 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
 ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. งานสวัสดิการ และสังคมของ องค์การบริหารส่วน ตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเพียงพอ	-	-	122 (45.69)	145 (54.31)	3.54	0.50	มากที่สุด	2
2. งานสวัสดิการ และสังคมของ องค์การบริหารส่วน ตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่คอย ประชาสัมพันธ์ให้คำ ชี้แจงแนะนำเพื่อ ความสะดวกแก่ผู้มา ติดต่อ	-	-	122 (45.69)	145 (54.31)	3.54	0.50	มากที่สุด	2
3. งานสวัสดิการ และสังคมของ องค์การบริหารส่วน ตำบลเขาชะเามีสิ่ง อำนวยความสะดวก สำหรับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ที่พัก น้ำดื่ม ไว้คอยบริการ	-	-	86 (32.21)	181 (67.79)	3.68	0.47	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.59	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ  
 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยภาพรวมด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.59, SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมามีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ที่พัก น้ำดื่ม ไว้คอยบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.68, SD = 0.47$ ) ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอและงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจงแนะนำเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.54, SD = 0.50$ ) ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 เท่ากัน

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. งานสวัสดิการ และสังคมของ องค์การบริหารส่วน ตำบลเขาชะเมา มี เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามขั้นตอนของ การรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอัน สมควร	-	-	142	125	3.47	0.50	มากที่สุด	1
			(53.18)	(46.82)				

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
2. ในกรณีบางเรื่อง ที่ท่านติดต่อขอใช้ บริการไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่มีการแจ้ง ผลการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง	-	34 (12.73)	126 (47.19)	107 (40.07)	3.27	0.67	มากที่สุด	2
3. งานสวัสดิการ และสังคมของ องค์การบริหารส่วน ตำบลเขาชะแมมี การให้บริการ อย่างต่อเนื่องเช่น มีการให้บริการ ในตอนพักเที่ยง โดยมีกาผลัดเปลี่ยน หมุนเวียนในการ ไปพักของเจ้าหน้าที่	-	-	142 (53.18)	125 (46.82)	3.47	0.50	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.40	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยภาพรวมด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันสมควร และงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะแมมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการให้บริการ

ในตอนพักเที่ยง โดยมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการ ไปพักของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.47$ ,  $SD = 0.50$ ) ประชาชน ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 เท่ากัน

ในกรณีบางเรื่องที่ท่านติดต่อขอใช้บริการไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผล การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.27$ ,  $SD = 0.67$ ) ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล เขาชะเมา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด				
1. งานสวัสดิการและ สังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาชะ เมามีการจัดสถานที่ สะดวกต่อการใช้บริการ	-	-	101 (37.83)	166 (62.17)	3.62	0.49	มากที่สุด	2
2. งานสวัสดิการและ สังคมขององค์การ บริหารส่วนตำบลเขาชะ เมา มีป้ายแสดงขั้นตอน และระยะเวลาในการ ติดต่ออย่างชัดเจน	-	-	170 (63.67)	97 (36.33)	3.36	0.48	มากที่สุด	3
3. งานสวัสดิการและ สังคม องค์การบริหาร ส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการขึ้น ทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ นอกสถานที่	-	-	70 (26.22)	197 (73.78)	3.74	0.44	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.57	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยภาพรวมด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.57, SD = 0.40$ ) เมื่อพิจารณารายละเอียด สรุปได้ดังนี้

งานสวัสดิการและสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่นอกสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.74, SD = 0.44$ ) ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมามีการจัดสถานที่สะดวกต่อการใช้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.62, SD = 0.49$ ) ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่ออย่างชัดเจน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.36, SD = 0.48$ ) ประชาชนให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.10	0.30	มาก	4
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.04	0.21	มาก	5
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.59	0.46	มากที่สุด	1
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.40	0.53	มากที่สุด	3
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.57	0.40	มากที่สุด	2
รวม	3.34	0.31	มากที่สุด	-



จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยองอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.34$ ,  $SD = 0.31$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.59$ ,  $SD = 0.46$ ) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.57$ ,  $SD = 0.40$ ) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.40$ ,  $SD = 0.53$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$ ,  $SD = 0.30$ ) ตามลำดับและด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.21$ ) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

เพศ	N	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	106	3.3717	0.31592	1.287	0.199
หญิง	161	3.3217	0.30665		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.199 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน  
สวัสดิการและสังคมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล  
เขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ

ความผันแปร	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	18.221	6.074	214.019	0.000*
ภายในกลุ่ม	263	7.464	0.028		
รวม	266	25.684			

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ  
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมี  
ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมแตกต่างกัน

ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) พบว่า  
มีความแตกต่างกันดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง  
จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	60-69 ปี	70-79 ปี	80-89 ปี	90 ปีขึ้นไป
60-69 ปี	3.12	-	0.52*	0.67*	
70-79 ปี	3.64		-		0.49*
80-89 ปี	3.79			-	0.64*
90 ปีขึ้นไป	3.15				-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) พบว่า

1. ประชาชนที่มีอายุ 60-69 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 70-79 ปี
  2. ประชาชนที่มีอายุ 60-69 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 80-89 ปี
  3. ประชาชนที่มีอายุ 70-79 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 90 ปีขึ้นไป
  4. ประชาชนที่มีอายุ 80-89 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 90 ปีขึ้นไป
- สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผันแปร	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	8.201	2.050	30.727	0.000*
ภายในกลุ่ม	262	17.483	0.067		
รวม	266	25.684			

จากตารางที่ 4-11 ผลการทดสอบด้วยค่า One-way ANOVA ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) พบว่ามีความแตกต่างกัน ดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
ประถมศึกษา	3.28	-	0.46*	0.60*	0.60*	0.52*
มัธยมศึกษา ตอนต้น	3.73		-			
มัธยมศึกษาตอน ปลาย	3.88			-		
อนุปริญญา/ ปวส.	3.87				-	
ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	3.80					-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) พบว่า

1. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส.

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความผันแปร	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	5.551	1.850	24.173	0.000*
ภายในกลุ่ม	263	20.133	0.077		
รวม	266	25.684			

จากตารางที่ 4-13 ผลการทดสอบด้วยค่า One-way ANOVA ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) พบว่ามีความแตกต่างกันดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา  
อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท	3.30	-	0.56*		
5,001-10,000 บาท	3.87		-	0.40*	0.72*
10,001-15,000 บาท	3.47			-	
15,001 บาทขึ้นไป	3.15				-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) พบว่า

1. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท
2. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท
3. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป

## ตารางที่ 4-15 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำนวน 267 คน โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Lignificant difference test) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง
3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า จากประชากรมีจำนวนทั้งหมด 267 คน เป็นผู้สูงอายุเพศหญิงที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่มารับบริการงานสวัสดิการและสังคมจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม ไม่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
4. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่องานสวัสดิการและสังคม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สโรชา แพ้วภาษา (2549) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและสอดคล้องกับ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ขัดแย้งกับอารีย์ ะยีสานและ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับเนณัฐชา จิรพัฒน์พงศ์ (2553) ได้ศึกษาการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้น ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเป็นผลมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการด้านงานสวัสดิการและสังคมแก่ประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหน้าที่การให้บริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10) การสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลได้เน้นหนักในเรื่องการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ความรับผิดชอบแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง เป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยองอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง มีอัตรากำลังที่ติดกับประชาชนที่มาใช้บริการ และงานสวัสดิการ และสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมามีการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกราย

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัด

ระของ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมามีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ที่พัก น้ำดื่ม ไว้คอยบริการ รองลงมาเท่ากัน คือ งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ให้คำชี้แจงแนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันสมควร และงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมามีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการให้บริการในตอนพักเที่ยง โดยมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการไปพักของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ในกรณีบางเรื่องที่ท่านติดต่อขอใช้บริการไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะงานสวัสดิการและสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่นอกสถานที่ รองลงมา คือ งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมามีการจัดสถานที่สะดวกต่อการใช้บริการ และระดับต่ำสุด คือ งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่ออย่างชัดเจน

**ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง**

โดยการนำข้อมูลทั่วไปของประชาชนมาทดสอบหาความแตกต่างกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อประชาชนเท่าเทียมกันและเสมอภาคกันทุกระดับ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชน และมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอุซุท เหมือนเดช (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ

2. อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเป็นเพราะประชาชนที่มีอายุมากย่อมมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตที่ได้พบเห็นหรือมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า รวมถึงสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทศพร เดชรักษา (2553, บทคัดย่อ) เรื่อง การบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี

3. ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาสูงนั้นจะมีวิสัยทัศน์และมุมมองที่หลากหลายมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาที่ต่ำ รวมถึงความรู้ในเรื่องระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความรอบรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่า จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพรอนันต์ กิตติมันคง (2547, บทคัดย่อ) เรื่อง ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้ต่ำมีความต้องการและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่เท่ากับประชาชนที่มีรายได้สูง จึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์เพ็ญ ลอยแก้ว (2555, บทคัดย่อ) เรื่อง ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง พบว่าด้านการให้บริการอย่างทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ควรมีการกำหนดนโยบายการให้บริการประชาชน ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
2. ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ควรมีการกำหนดนโยบายที่มีความยุติธรรม มีการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกราย

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้ครบทุกจุดงานบริการ และมีการรายงานผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเสนอต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความยุติธรรมให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกราย

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงความต้องการ การได้รับการบริการของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดสวัสดิการและบริการต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับ การพึ่งพาตนเองของผู้สูงอายุ รวมถึงระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อกฎหมายต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดสวัสดิการและสร้างวิถีชีวิตการพึ่งพาตนเองให้กับผู้สูงอายุ

## บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ อุดสาห์. (2547). *ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในจังหวัดกาญจนบุรี*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2545). *แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545-2549)*. เข้าถึงได้จาก [www.m-society.go.th/more\\_new.php?cid=327](http://www.m-society.go.th/more_new.php?cid=327).
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: เจเอสการพิมพ์.
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). *รายงานสถานการณ์ทางสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับประเทศ ประจำปี 2548*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมประชาสงเคราะห์. (2529). *รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2529*. กรุงเทพฯ: กรมประชาสงเคราะห์.
- กรรณิกา ขวัญอารีย์ และภุชงค์ เสนานุช. (2549). *แนวทางการจัดบริการสังคมรูปแบบกลุ่มพึ่งพา (Group home) และบริการดูแลที่บ้าน (Home care) สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุในชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กิตติรัช อิมวัฒน์กุล. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). *การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันทร์เพ็ญ ลอยแก้ว. (2555). *การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

- จามจุรี จันทร์ตนา. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เอกซารัง  
เคจีไอ จำกัด (มหาชน) สาขาสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาพัฒนาศึกษา, คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และชัชณะ รุ่งปัจฉิม. (2543). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต  
จำกัด สาขามหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาล ปัทอง. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันอาชญากรรม  
ของตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน. ภาคนิพนธ์ศิลป  
ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดเคชั่น.
- ชาญวิทย์ บ่วงราบ. (2551). ความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในตำบลเสาชิงหิน  
อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- จิตติรัตน์ ดิศโยธิน. (2550). บทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ  
ในชุมชน กรณีศึกษาจังหวัดหนองคาย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร เดชรักษา. (2553). การบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาโสมอำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล และนุชนาฏ ยูธันเงาะ. (2552). กลไกการบริหารระบบสวัสดิการสังคม  
ผู้สูงอายุไทยในชุดโครงการวิจัยและพัฒนานโยบายระบบสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนา  
คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และ  
สวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นิตประภา แก้วกระจ่าง. (2550). การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการ  
ผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบล  
ในเขตอำเภออุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- นิตยา วงศ์วรบุตร. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลปลวกแดง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เนณัฐชา จีรพัฒน์พงศ์. (2553). *การศึกษาการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประสาน กระแสสินธุ์. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล พระโขนง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการพัฒนาทางสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. (2524). *การกระจายอำนาจและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรารณา มะลิไทย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปุ่นนุช สุภผา. (2553). *การดำเนินงานสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสามขา อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองชะเชิงเทรา: ศึกษากรณีด้านทะเบียนราษฎร*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพรรณ เกิดในมงคล. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีฝ่ายการค้าต่างประเทศ 2 ศูนย์บริการการค้าต่างประเทศ แหลมลบัง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรอนันต์ กิตติมันคง. (2547). *การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.



พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546. (2546, 1 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา.  
หน้า 58.

พลภัทร์ อุไทย. (2553). การบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในเรื่องเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ  
บมจ.ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ: ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.  
ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิต  
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิมพ์ชนก ไพรีพินาศ. (2551). แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ  
ในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เพ็ญแข ช่อมณี. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์ มณี โปธิเสน.

ไพศาล บุรินทร์วัฒนา. (2554). รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
สุวรรณภูมิ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1-7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช.

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

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ  
ของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. มหาสารคาม:  
สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วัชรภรณ์ สุริยาภวัฒน์. (2546). ธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาล  
ของห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. ราชบุรี:  
ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.

- วิภา ฐุสรานนท์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุกกร เสรีรัตน์, อองอาจ ปทะวานิช และปริญญา ลักษิตานนท์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). *เทคนิคการประสานงาน*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สโรชา แพร์ภษา. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา*. ฉะเชิงเทรา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา.
- สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ. (2542). *ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย*. เข้าถึงได้จาก [http://www.oppo.opp.go.th/pages/law/law\\_03.html](http://www.oppo.opp.go.th/pages/law/law_03.html).
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *การจัดซื้อและบริหารวัสดุ*. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพร์เพลส.
- สุรกุล เจนอบรม. (2541). *วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพฯ: นิชินแอคเวอริไทยซิ่งกรุ๊ป.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา. (2557). *ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา*. เข้าถึงได้จาก <http://www.khaochamao.go.th/>.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อัญญรักษ์ เลิศกุล. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทย์ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีย์ ะยีสานและ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคมกรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการจัดการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา*. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุษกร เหมือนเดช. (2552). *ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- Albrecht, K. (1985). *Service America: Doing business in the service economy*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control*. (9<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the white collar job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.
- Strauss, G., & Sayles, L. R. (1980). *Personnel: The human problems of management*. Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row .

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและ สังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา  
อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษายิ่ง  
จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์  
ต่อส่วนร่วม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคล ขอขอบคุณทุกท่าน  
ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน

##### 1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

##### 2. อายุ

- ( ) 1. 60-69 ปี ( ) 2. 70-79 ปี  
( ) 3. 80-89 ปี ( ) 4. 90 ปีขึ้นไป

##### 3. การศึกษา

- ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ( ) 4. อนุปริญญา/ ปวส.  
( ) 5.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

##### 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. ไม่เกิน 5,000 บาท ( ) 2. 5,001-10,000 บาท  
( ) 3. 10,001-15,000 บาท ( ) 4. 15,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการ และสังคม  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ			
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	มาก (3)	มากที่สุด (4)
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>				
1. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม				
2. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง มีธรรมาภิบาลที่ดีกับประชาชนที่มาใช้บริการ				
3. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีการให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทุกราย				
<b>ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>				
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว				
5. ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน				
6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม				

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ			
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	มาก (3)	มากที่สุด (4)
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>				
7. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ				
8. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเามีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์ ให้คำชี้แจงแนะนำ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ				
9. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ไว้คอยบริการ				
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>				
10. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนของการรับเรื่องต่าง ๆ จนเสร็จในเวลาอันสมควร				
11. ในกรณีบางเรื่องที่ท่านติดต่อขอใช้บริการไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่มีการแจ้งผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง				
12. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเามีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการให้บริการในตอนพักเที่ยง โดยมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนในการไปพักของเจ้าหน้าที่				

ความพึงพอใจของประชาชน	ระดับความพึงพอใจ			
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	มาก (3)	มากที่สุด (4)
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>				
13. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะแมมีการจัดสถานที่สะดวกต่อการใช้บริการ				
14. งานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะแม มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่ออย่างชัดเจน				
15. งานสวัสดิการและสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะแม มีการให้บริการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ นอกสถานที่				

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม