



ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการ
ให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
THE ELDERLY' SOCIAL WELFARE NEEDS AND THE EXPECTATIONS AFFECTING
SATISFACTION IN SERVICE QUALITY OF LAK HA DISTRICT MUNICIPALITY IN
SAMUT SAKHON PROVINCE

กรกมล บุญแพทย์

มหาวิทยาลัยบูรพา

2561



3655685745

BUU iThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45



59710092_3655685745

ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการ
ให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

กรกมล บุญแพทย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



365685745

BUU-IThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

THE ELDERLY' SOCIAL WELFARE NEEDS AND THE EXPECTATIONS AFFECTING
SATISFACTION IN SERVICE QUALITY OF LAK HA DISTRICT MUNICIPALITY IN
SAMUT SAKHON PROVINCE

KRONKAMON BOONPHAET

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN PUBLIC MANAGEMENT
GRADUATE SCHOOL OF COMMERCE
BURAPHA UNIVERSITY

2018

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY



365685745

BUU iThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

59710092: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณสุข; บธ.ม. (การจัดการสาธารณสุข)

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, สวัสดิการสังคม, ความพึงพอใจ, คุณภาพในการให้บริการ

กรกมล บุญแพทย์ : ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
 ในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร. (THE ELDERLY' SOCIAL
 WELFARE NEEDS AND THE EXPECTATIONS AFFECTING SATISFACTION IN SERVICE QUALITY
 OF LAK HA DISTRICT MUNICIPALITY IN SAMUT SAKHON PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงาน
 นิพนธ์: เบลัญญาดา กระจ่างแจ้ง, ปร.ค., นงนุช ศรีสุข, รป.ค. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพ
 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า
 2) ความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
 ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า และเพื่อศึกษา โครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการระบบสวัสดิการ
 สังคมผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนดำเนินการ
 เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน ที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักห้า
 จังหวัดสมุทรสาคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
 ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน
 ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Multiple linear regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า
 ด้านความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่าภาพอยู่ในระดับมาก ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านสุขภาพ
 รองลงมา คือ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความปลอดภัย ด้านนันทนาการ และน้อยที่สุด คือ ด้านการศึกษา ตามลำดับ และ
 ผลการวิจัยด้านความคาดหวังของผู้สูงอายุ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านความ
 คาดหมาย รองลงมา คือ ด้านความพอใจ ด้านสื่อกลาง และน้อยที่สุด คือ ด้านผลลัพธ์ ตามลำดับ และผลการวิจัย
 ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ
 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้
 ความมั่นใจแก่ลูกค้า และน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ และในด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการ
 บริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่า บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคม
 ผู้สูงอายุ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ เบื้องชีพ ติดตาม ประเมินผล การแนะนำผู้สูงอายุเกี่ยวกับ
 สวัสดิการสังคมของการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ
 ทำกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุสนับสนุนให้มีการประสานงาน และมีการช่วยเหลือเรื่องเบียดชีพ ออกหน่วยบริการ
 เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์สูงสุด (เน้นการรักษาสิทธิให้กับผู้สูงอายุ)

59710092: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A. (PUBLIC MANAGEMENT)
 KEYWORDS: ELDERLY, SOCIAL WELFARE, SATISFACTION, QUALITY OF SERVICE

KRONKAMON BOONPHAET : THE ELDERLY' SOCIAL WELFARE NEEDS AND THE EXPECTATIONS AFFECTING SATISFACTION IN SERVICE QUALITY OF LAK HA DISTRICT MUNICIPALITY IN SAMUT SAKHON PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: BENYADA KRAJANGJAENG, Ph.D., NONGNUCH SRISUK, D.P.A. 2018.

This study was a combination of quantitative research and qualitative research and its purposes were to study 1) needs, 2) expectation of the elderly in Lak Ha District Municipality in Samut Sakhon Province, 3) satisfaction of the quality of services provided to the elderly in Lak Ha District Municipality, and it was also to study the infrastructure and management of the elderly social welfare system. The sample used consisted of 400 elderly people aged over 60 years and 5 officials involved in the management of social welfare system in the area of Lak Ha District Municipality in Samut Sakhon Province. The tools used in this research were questionnaires and interviews. Statistics used in data analysis consisted of descriptive statistics, namely frequency, percentage, mean, and standard deviation and inferential statistics which was multiple linear regression analysis. The elderly's overall need for social welfare was very high. The aspect with the highest mean was health Next, it was the need for accommodation. The next aspect was security. Next, it was recreational. In addition, the need with least mean was education need respectively. For the results of the research on the expectations of the elderly, the overall expectation was very high. The highest mean of expectation was anticipation. Next, it was followed by satisfaction. Next, it was medium. In addition, the expectation with lowest mean was the outcome respectively. The overall elderly's satisfaction with the quality of service was very high. The aspect with the highest mean was understanding and knowing customers. In addition, it was followed by tangibles of the service. Next, it was the reliability. Then, it was assurance. The least satisfaction was the responsiveness respectively. In terms of infrastructure and social welfare management, the elderly found providing facilities, the subsistence allowances, follow-up, and evaluation significant role in the management system. There have been introduction on elderly's social welfare, management of elderly social welfare systems, opportunity for the community to participate in activities with the elderly, taking care of the subsistence allowance, and having service units to visit elderly for their benefits. (Focusing on protecting rights for elderly people).

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ กรกมล บุญแพทย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร. เบญญาดา กระจ่างแจ้ง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร. นงนุช ศรีสุข)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

..... ประธาน

(ดร. เบญญาดา กระจ่างแจ้ง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษ จรินโท)

..... กรรมการ

(ดร. นงนุช ศรีสุข)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัย

พาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....



กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.เบญญาดา กระจ่างแจ้ง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.นงนุช ศรีสุข อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาของการศึกษาโดยได้อบรมสั่งสอน และถ่ายทอดวิชาความรู้ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมาจนเอกสารวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการการสอบงานนิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไข จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน ดร.ธีทัต ตริศิริโชต และ ดร.อัครกิตต์ พัฒนสัมพันธ์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ก่อนนำเครื่องมือไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

ขอขอบคุณวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้โอกาสผู้วิจัยทำการศึกษา ขอขอบพระคุณผู้แต่งตำราและเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิง ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ขอขอบพระคุณ นางจริยา ธรรมธัญ และนางสาวอรทัย บันลือ ที่ได้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง ในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้

ขอบคุณเพื่อนนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (PM) รุ่นที่ 28 และเจ้าหน้าที่ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ รวมทั้งผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งทำให้งานนิพนธ์เป็นไปอย่างราบรื่น

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวที่ช่วยเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยระหว่างที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันนี้ คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากเอกสารนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ เพื่อสามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลในการจัดการความรู้ในองค์กรต่อไป

กรกมล บุญแพทย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดการวิจัยกรอบที่ 1	8
กรอบแนวคิดการวิจัยกรอบที่ 2	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	9
ขอบเขตการวิจัย.....	10
นิยามศัพท์เฉพาะ	11
บทที่ 2	14
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
ข้อมูลทั่วไปของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสิทธิ และสวัสดิการสังคม.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับความต้องการของมนุษย์.....	39



แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	42
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	45
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
บทที่ 3	56
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การทดสอบคุณภาพ และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	61
บทที่ 4	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ.....	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	97
ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ	99
บทที่ 5	105
สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ	105
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	107
การสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	108
อภิปรายผลการวิจัย.....	110
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้	111



ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป114

บรรณานุกรม115

ภาคผนวก120

 ภาคผนวก ก121

 ภาคผนวก ข138

 ภาคผนวก ค146

ประวัติย่อของผู้วิจัย153



3655685745

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรรวม จำนวนประชากรสูงอายุ สัดส่วนของประชากรสูงอายุและอายุมัธยฐานของประชากร พ.ศ. 2503-2568 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559).....	3
ตารางที่ 2 จำนวนประชากรผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559-พ.ศ. 2561 (กองสวัสดิการสังคม, 2561).....	6
ตารางที่ 3 เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหลักห้า การพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิต	19
ตารางที่ 4 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient).....	61
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	68
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสุขภาพ.....	69
ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการศึกษา	70



ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล
ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านนันทนาการ71

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล
ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านที่อยู่อาศัย72

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล
ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความปลอดภัยในชีวิต.....73

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า
จังหวัดสมุทรสาคร74

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า
จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความคาดหวัง.....75

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า
จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความพอใจ76

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า
จังหวัดสมุทรสาคร ด้านผลลัพธ์77

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า
จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสื่อกลาง78

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขต
เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร79

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ใน
เขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ80

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ใน
เขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความน่าเชื่อถือ81

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ใน
เขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการตอบสนองลูกค้า.....82

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ใน
เขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า83

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ใน
เขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า84

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน ในการ
วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่มเพศ85

ตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน ในการ
วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่มอายุ86

ตารางที่ 29 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน ในการ
วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่มสถานภาพ.....88

ตารางที่ 30 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน ในการ
วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่มอาชีพ89

ตารางที่ 31 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน ในการ
วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ...91

ตารางที่ 32 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน ในการ
วิเคราะห์ระดับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุใน
คุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร93

ตารางที่ 33 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน ในการ
วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร95

ตารางที่ 34 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....97

ตารางที่ 35 รายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปกลุ่มเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนดำเนินการ
เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัด
สมุทรสาคร.....100

ตารางที่ 36 บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล
ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร101

ตารางที่ 37 บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ การพัฒนา การ
ส่งเสริม การเปิดโอกาส102

ตารางที่ 38 ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ท่านพบในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ103

365685745
BTU -Thesis 59710092 independent study / revv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

ตารางที่ 39 สภาพวิถีชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร 103

ตารางที่ 40 โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
.....104

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยกรอบที่ 1	8
ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัยกรอบที่ 2	9
ภาพที่ 3 ภาพอาคารที่เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	20



3655685745

BUU iThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะการณ์ทางประชากรของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อัตราการเพิ่มประชากรลดลงจากระดับสูง มาสู่ระดับที่ค่อนข้างต่ำ การเปลี่ยนแปลงอัตราการเพิ่มประชากรนี้เป็นผลจากการเปลี่ยนทั้งในด้านภาวะการตายและภาวะเจริญพันธุ์ หากเริ่มพิจารณาจากภาวะการตาย จะเห็นได้ว่าภาวะการตายเป็นบทบาทอย่างมาก ต่อการเปลี่ยนแปลงทางประชากรไทยในอดีต การลดระดับการตายเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง ขณะที่ภาวะเจริญพันธุ์ หรือภาวะการเกิดนั้น ยังคงอยู่ในระดับสูง อันเป็นเหตุให้จำนวนประชากรไทยในอดีต เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบัน อัตราการตายของประชากรของประเทศ การลดลงของภาวะการตายของประชากรไทยเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการนำเอาวิทยาการทางการแพทย์สมัยใหม่มาใช้ และการดำเนินงานทางด้านการสาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นการขยายบริการทางการแพทย์ เช่น การเพิ่มจำนวนศูนย์บริการสาธารณสุข และ โรงพยาบาล ไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศ หรือการมีโครงการสาธารณสุขขั้นมูลฐาน และการดำเนินการควบคุมโรคติดต่อที่สำคัญ อีกส่วนหนึ่งน่าจะเป็นผลจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจในอดีต ก็ส่งผลให้รายได้ส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น ทำให้ความสามารถในการใช้จ่ายในการป้องกันสุขภาพมีมากขึ้น นอกจากนี้การพัฒนาทางสังคม โดยเฉพาะในด้านการศึกษา และการส่งเสริมสถานภาพสตรี น่าจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนช่วยลดระดับการตาย โดยเฉพาะการตายของทารกและเด็ก ทั้งนี้ น่าจะเนื่องมาจากมารดาที่ได้รับการศึกษาที่ดี ย่อมจะมีโลกทัศน์ที่เปิดกว้าง ขอมเปิดรับวิทยาการสมัยใหม่ รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันรักษาสุขภาพให้กับบุตร ภาวะเจริญพันธุ์เป็นอีกกระบวนการหนึ่งทางประชากร ที่ส่งผลกระทบต่ออัตราการเพิ่มประชากรของประเทศไทย อัตราเจริญพันธุ์รวมยอด หรือจำนวนบุตร โดยเฉลี่ยที่สตรีคนหนึ่งจะให้กำเนิดได้ตลอดวัยเจริญพันธุ์ ได้ลดลง นอกจากนี้การพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนการมีส่วนร่วมของสตรี ในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการมีบุตร กล่าวคือ จะคำนึงถึง คุณภาพ มากกว่า ปริมาณ (กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และเครือข่ายผู้สูงอายุ, 2542)

การที่ประชากรวัยทำงานจะลดลงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป จะส่งผลให้ผลผลิตรวมของประเทศลดลง หากจะรักษาปริมาณผลผลิตไว้ให้ได้ต้องเพิ่มผลิตภาพของแรงงานให้สูงขึ้นเพิ่มปัจจัยการผลิตอื่น ใช้เทคโนโลยีมากขึ้น นำเข้าแรงงานฝีมือจากต่างประเทศหรือขยายเกณฑ์การ



3655685745

เกษียณอายุเป็น 65 ปี หรือ 70 ปี การที่มีแรงงานใหม่เข้าสู่ตลาดแรงงานน้อยลง ผลกระทบด้านแรงงานเกิดจากสมรรถนะทางกายภาพที่ลดลงเมื่ออายุมากขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ผลผลิตภาพแรงงานสามารถเพิ่มให้สูงขึ้นได้โดยการพัฒนาคุณภาพแรงงาน ทั้งโดยตรงผ่านการศึกษ การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจ และโดยผ่านการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การขยายเวลาการเกษียณอายุออกไปก็ช่วยบรรเทาผลกระทบได้ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเป็นผลจากความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจและความเจริญก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะสาขาการแพทย์และสาธารณสุข ทำให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ขณะที่อัตราการเกิดลดลง สัดส่วนของผู้สูงอายุจึงมากขึ้นเป็นลำดับ (สุวรรณ วงศ์เพียง, 2556)

ขณะที่แรงงานต้องรับภาระเลี้ยงดูผู้สูงอายุมากขึ้น จะส่งผลกระทบต่อการออมทั้งในระดับครัวเรือน และระดับประเทศ ผู้เกษียณอายุเองไม่มีรายได้ต้องนำเงินออมออกมาใช้ อีกประการหนึ่ง พ่อแม่รุ่นใหม่นิยมมีลูกน้อยลงหรือไม่มีเลย จึงไม่เห็นความจำเป็นต้องออมมาก ส่วนความต้องการลงทุนของประชาชนจะลดลงไปพร้อมกับการออมด้วย

จากการเปลี่ยนแปลงด้านภาวะการเจริญพันธุ์ และภาวะการตายของประชากรดังกล่าว ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างทางอายุของประชากรไทย สัดส่วนของประชากรไทยในวัยเด็ก (อายุต่ำกว่า 15 ปี) ลดลง ในขณะที่จำนวนของประชากรในวัยแรงงาน (อายุ 15-29 ปี) ยังคงเพิ่มขึ้น สำหรับประชากรสูงอายุหรือประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนและสัดส่วนเพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในอนาคต และเป็นที่น่าสังเกตว่าอัตราเพิ่มของประชากรสูงอายุ จะเร็วกว่าประชากรโดยรวมทั้งหมด พบว่าประชากรสูงอายุ จะเพิ่มสูง สาเหตุของการเพิ่มจำนวนประชากรสูงอายุอย่างรวดเร็ว เป็นเพราะภาวะเจริญพันธุ์ที่เคยสูงในอดีต และภาวะการตายที่ลดลงเป็นลำดับอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชากรในรุ่นที่เคยเป็นเด็ก ซึ่งเกิดมาเป็นจำนวนมากในอดีต ได้ค่อย ๆ ทอยเข้าสู่วัยแรงงานและวัยสูงอายุในที่สุด (กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและเครือข่ายผู้สูงอายุ, 2542)



3655685745

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรรวม จำนวนประชากรสูงอายุ สัดส่วนของประชากรสูงอายุและอายุมัชฌิมฐานของประชากร พ.ศ. 2503-2568 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

พ.ศ.	จำนวนประชากรรวม	จำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป	ร้อยละของ	
			ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป	อายุมัชฌิมฐาน
2503	26,257,916	1,506,000	5.4	18.4
2513	34,397,371	1,680,900	4.9	17.8
2523	44,824,540	2,912,000	6.3	19.9
2533	54,509,500	4,014,000	7.4	25.1
2543	62,236,000	5,867,000	9.4	30.1
2548	64,765,000	6,693,000	10.3	32.6
2550	65,711,000	7,038,000	10.7	33.0
2553	67,042,000	7,522,800	11.8	34.7
2563	70,821,000	11,888,000	16.8	38.2
2568	72,286,000	14,452,000	20.0	39.8

จากตารางจำนวนประชากรผู้สูงอายุแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี มีผลทำให้กลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นทั้งสัดส่วนและจำนวน ที่เห็นได้จาก พ.ศ. 2503 มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1,506,000 คน ต่อมาในปี พ.ศ. 2513 มีจำนวนผู้สูงอายุ จำนวน 1,680,900 คน ถัดมา ในปี พ.ศ. 2523 มีจำนวนผู้สูงอายุ 2,912,000 คน ปี พ.ศ. 2533 เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 4,014,000 คน ปี พ.ศ. 2543 มีจำนวน 5,867,000 คน ปี พ.ศ. 2548 เพิ่มขึ้น 6,693,000 คน ส่วนปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจำนวน 7,038,000 คน และเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 7,522,800 คน และคาดการณ์ว่า ในปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2568 จะมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นถึง 14,452,000 คน

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้สูงอายุไทยปัจจุบันมีไม่มากนักที่ถูกทอดทิ้งจากครอบครัว หรือญาติพี่น้อง สถาบันครอบครัวยังคงเป็นสถาบันหลัก ในการเกื้อหนุนผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม ไม่ควรชะล่าใจภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของครอบครัว ในการเกื้อหนุนผู้สูงอายุได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นประเด็นหนึ่งที่น่า

หัวใจ ทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชากรที่มีอายุยืนยาวขึ้น มีสุขภาพแข็งแรง ไม่เป็นภาระของบุตรหลาน ช่วยเหลือตนเองได้ทั้งทางสังคม และเศรษฐกิจ ในส่วนนี้กระทรวงสาธารณสุข คงมีบทบาทอย่างสำคัญในการส่งเสริม และดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ สำหรับคนที่เข้าใกล้วัยสูงอายุนั้น ควรรณรงค์ให้มีการเตรียมตัวก่อนเป็นผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านสุขภาพและเศรษฐกิจ การเตรียมการนี้ควรส่งเสริม ทั้งในด้านการรักษาสุขภาพให้แข็งแรง เช่น การออกกำลังกาย การกินอยู่ การตรวจสุขภาพ การเตรียมการด้านเศรษฐกิจ ตลอดจนที่อยู่อาศัย ส่วนในกลุ่มวัยสูงอายุนั้น ควรมีมาตรการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง หรือลดโอกาสที่จะเกิดการเจ็บป่วยให้น้อยที่สุด (กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและเครือข่ายผู้สูงอายุ, 2542)

ความเหลื่อมล้ำด้านสุขภาพเป็นปัญหาสำคัญของผู้สูงอายุ รายงานปิดช่องว่างการเข้าถึงบริการทางสุขภาพของผู้สูงอายุ ความเป็นธรรมทางสุขภาพและความครอบคลุมทางสังคมในประเทศไทย แม้ว่าประชาชนจะได้รับสิทธิประโยชน์จากระบบประกันสุขภาพ แต่ยังมีช่องว่างในการเข้าถึงและใช้บริการทางสุขภาพจากค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวกับการรักษา เช่น การขาดผู้ดูแลและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังสถานพยาบาล โดยเฉพาะผู้สูงอายุยากจนและผู้สูงอายุวัยปลาย (80 ปีขึ้นไป) ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบท โดยเฉพาะ การเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนซึ่งดำรงชีวิตได้ด้วยเบี้ยยังชีพเพียงอย่างเดียว รวมทั้งผู้สูงอายุที่มีสถานะอยู่เหนือเส้นขีดความยากจน ต่างก็ไม่สามารถจ่ายค่าเช่ารถส่วนตัวเพื่อเดินทางมายังโรงพยาบาลได้ นอกจากนี้จำนวนผู้ใช้บริการของกลุ่มผู้ป่วยในของระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ สวนทางกับการใช้บริการของผู้ป่วยในที่มีอายุตั้งแต่ 82 ปีขึ้นไป ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีการใช้บริการสุขภาพลดลง (กองวิชาการและแผนงาน, 2560)

การศึกษาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำในด้านต่าง ๆ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ในการพัฒนาทุนมนุษย์ ทว่าระบบการศึกษาเองก็กลับมีความเหลื่อมล้ำอยู่ในตัว เพราะรัฐให้การอุดหนุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นเม็ดเงินที่สูงและเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าการศึกษาระดับอื่นมาก ทั้งที่ผู้ที่จะมาศึกษาในระดับดังกล่าวได้ส่วนใหญ่ คือ นักศึกษาจากครอบครัวที่มีรายได้สูง และ/หรือมีแรงจูงใจที่จะเข้าถึงการศึกษาระดับนี้อยู่แล้วเนื่องจากให้ผลตอบแทนสูงกว่าระดับอื่นการขยายโอกาสทางการศึกษา ต้องคำนึงถึงการขยายโอกาสลงไปถึงประชาชนในทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ยากจน การพิจารณาในภาพรวมเพียงประการเดียวไม่สามารถทำให้การศึกษาลดความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ลงได้ เนื่องจากนักเรียนจากครอบครัวที่มีฐานะดีย่อมมีโอกาสในการเลือกเรียนและจบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียงมากกว่านักเรียนจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย (สมชัย ฤชุพันธุ์, 2550)

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้นประชากรที่มีคุณภาพในทุกมิติและมีทักษะใหม่ ๆ จึงเป็นเรื่องจำเป็น เพื่อก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 ท่ามกลางพัฒนาการผลิตในโลกเทคโนโลยีสมัยใหม่ ประชาชนยอมรับความเห็นที่แตกต่างโดยไม่แตกแยก แก้ปัญหาโดยสันติ รู้จักประชาธิปไตยและสิทธิหน้าที่ ปริมาณและคุณภาพของประชากรจึงเป็นเรื่องสำคัญมากในอนาคต ในช่วงปี พ.ศ. 2559 ถึงปัจจุบัน ได้ใช้แผนประชากรในการพัฒนาประเทศระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2558-2577) เป็นกรอบวิจัยใน 3 ด้านสำคัญ คือ

1. การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว
2. ความมั่นคงทางรายได้ของประชาชนเพื่อการเกษียณอายุ
3. ความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวไทย

ซึ่งพบว่าภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าวประชากรทุกช่วงวัยมีความสำคัญ (สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ, 2560)

สาเหตุของการมีผู้สูงอายุในสังคมไทยมากขึ้น มาจากคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นประเทศชาติมีการปรับปรุงด้านการแพทย์ดีขึ้น ทำให้อัตราการตายของคนลดลง และที่สำคัญเพราะระยะหลังอัตราการเกิดของประชาชนไทยลดลงไปมากด้วย ประเทศไทยยังอยู่ในช่วงสังคมสูงวัย (Aged society) ปัญหาผู้สูงอายุไม่มีหน่วยงานใดให้ความสนใจจริงจังมาแต่ไหนแต่ไร ส่วนแรกประมาณ 10% เป็นผู้สูงอายุที่มีเงินดูแลตัวเองทั้งจากตนเองหรือลูกหลาน ส่วนสอง 90% ซึ่งผู้สูงอายุกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ยากจน หรือแทบจะไม่มีเงิน ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ จะใช้แผนนโยบายสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ มีผู้ดูแลเป็นส่วนน้อย (สมหมาย ภาณี, 2561)

ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ คือในปี พ.ศ. 2561 จะมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุ ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 โดยมีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าเด็ก และคิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 5 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีสัดส่วนการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรผู้สูงอายุเป็นอันดับ 2 ในเอเชีย รองจากสิงคโปร์ การมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ประเทศไทยต้องเตรียมความพร้อมรองรับการเป็นสังคมผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดโรคต่าง ๆ เนื่องจากความเสื่อมตามธรรมชาติของร่างกายและโรคประจำตัวเรื้อรัง ซึ่งต้องได้รับการดูแลอย่างทันทั่วทั้งที่เพราะหากรักษาไม่ทันทั่วทั้งที่อาการอาจรุนแรงเพิ่มขึ้น (ปานเนตร ปางพุฒิพงศ์, 2560)

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่กล่าวถึงข้างต้นทำให้ปัจจุบัน “ความยากจนสัมพัทธ์” (Relative poverty) มีน้ำหนักมากกว่า “ความยากจนสัมบูรณ์” (Absolute poverty) ในการประกอบสร้างเป็น “ความเหลื่อมล้ำที่คนรู้สึก” (Perceived inequality) แต่ความเหลื่อมล้ำที่คนรู้สึกนั้นก็เชื่อว่าความรู้สึกเหมือนกันหมด (อรรถจักร์ สัตยานุรักษ์, 2553)



365685745

สำหรับพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ในแต่ละปีมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจากในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559-พ.ศ. 2561 (กองสวัสดิการสังคม, 2561)

ปี พ.ศ.	จำนวนประชากรผู้สูงอายุ (คน)		
	ชาย	หญิง	รวม
พ.ศ. 2559	2,580	3,570	6,150
พ.ศ. 2560	2,499	3,457	5,956
พ.ศ. 2561	2,929	3,972	6,901

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยจะทำการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ความต้องการสวัสดิการสังคม ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อใช้เป็นประโยชน์และแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความต้องการและความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เชิงปริมาณ

1. เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

เชิงคุณภาพ

เพื่อศึกษาโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ



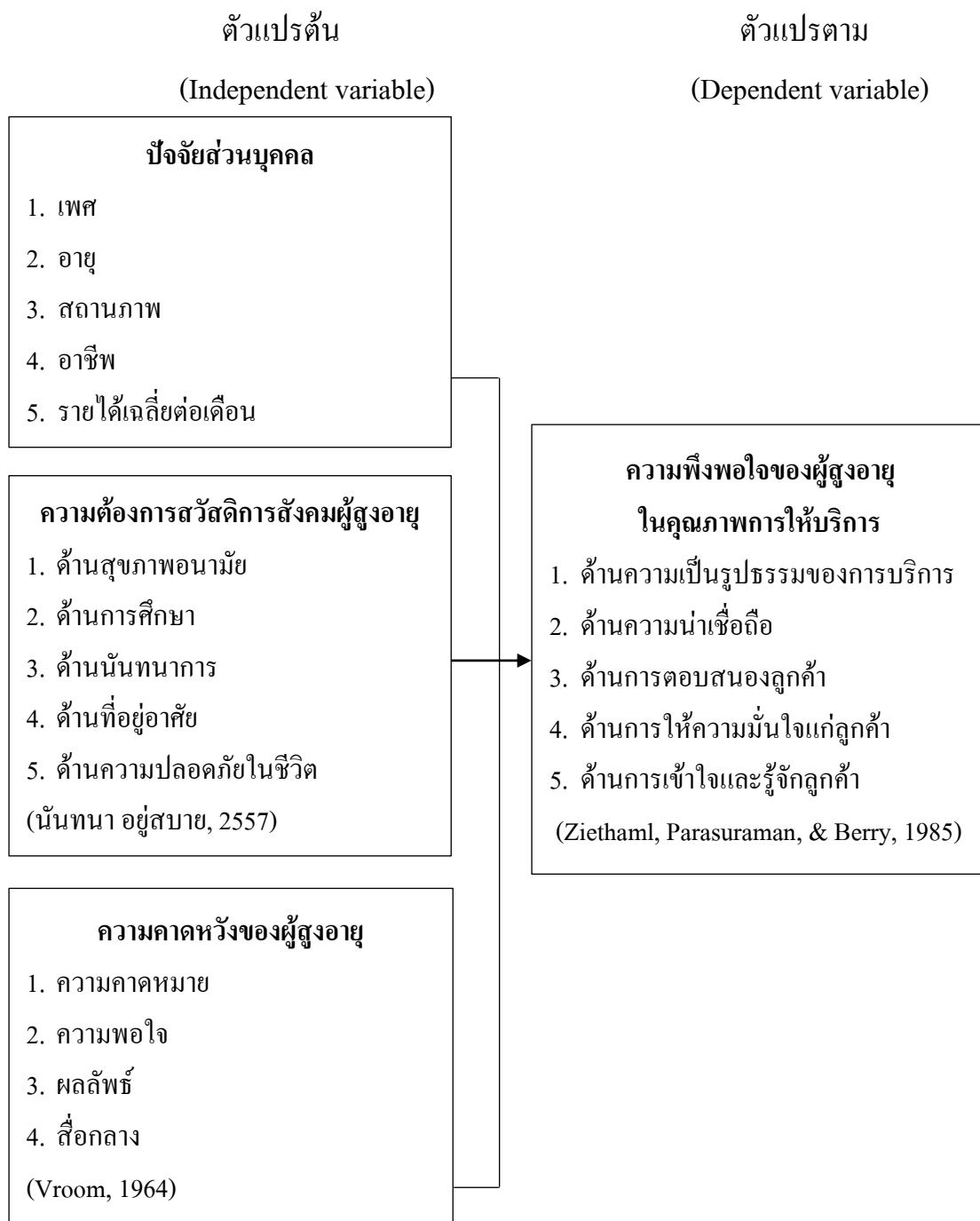
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
2. ต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
3. ความคาดหวังของผู้สูงอายุ ที่ส่งผลต่อมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร



3655685745

กรอบแนวคิดการวิจัยรอบที่ 1



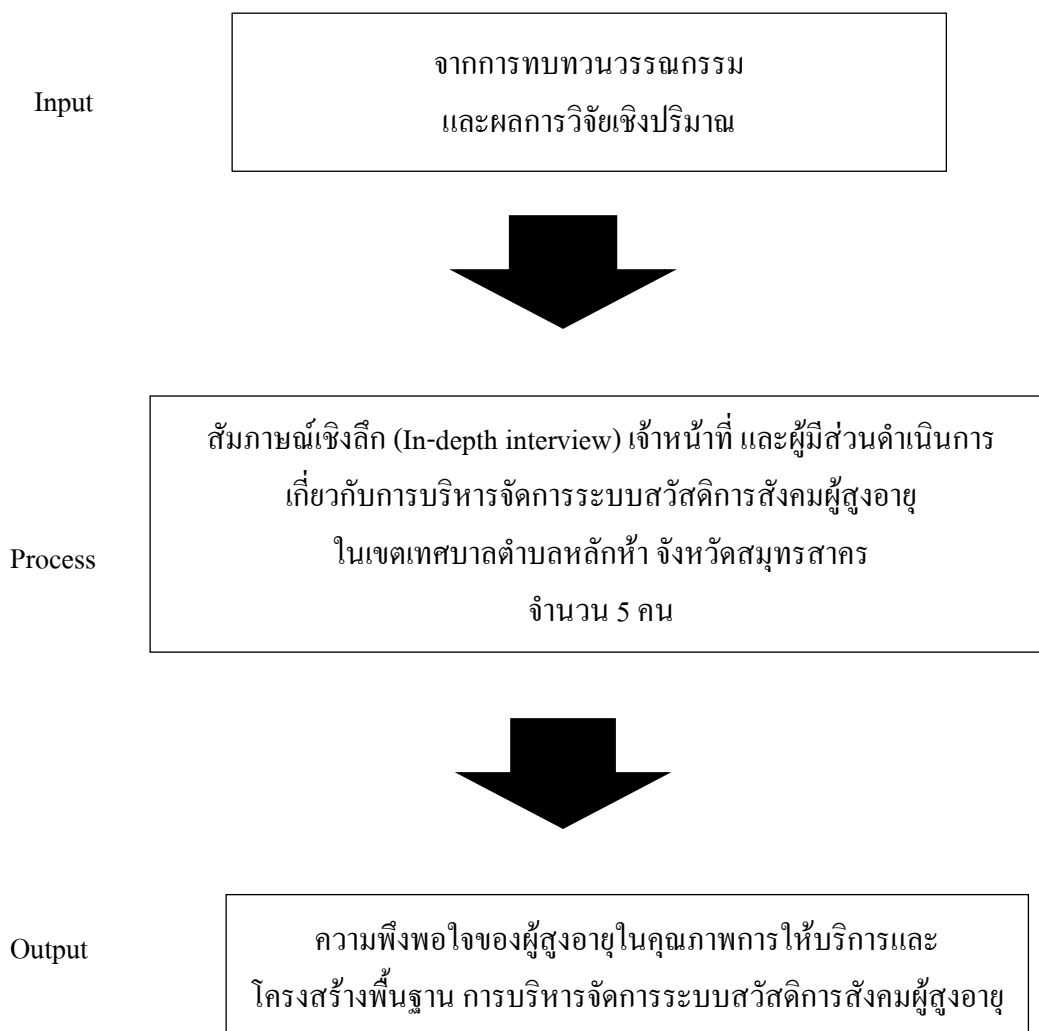
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยรอบที่ 1



365685745

BUU iThesis 59710092 independent study / rev: 28122561 14:15:24 / seq: 45

กรอบแนวคิดการวิจัยรอบที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัยรอบที่ 2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
2. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร



365685745

3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
4. ทำให้ทราบถึงโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุ
5. ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคต และเป็นแนวทาง ในการพัฒนานโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัด สมุทรสาคร
6. เพื่อใช้เป็นข้อมูลและเป็นแนวทางในการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: ศึกษาในเรื่องความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวัง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

เชิงปริมาณ

ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ ด้านที่อยู่อาศัย และด้านความปลอดภัยในชีวิต
3. ความคาดหวังของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความคาดหวัง ความพอใจ ผลลัพธ์ และสื่อกลาง ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดสวัสดิการสังคม และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เชิงคุณภาพ

โครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

ขอบเขตด้านประชากร:

1. เชิงปริมาณ ผู้สูงอายุ ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 6,901 คน
2. เชิงคุณภาพ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนดำเนินการ เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบ สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 5 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การศึกษานี้ใช้เวลาในการศึกษาเก็บแบบสอบถามระหว่างเดือนพฤษภาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

เพศ หมายถึง ลักษณะที่บ่งบอกสถานะเพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง ช่วงเวลาดังแต่เกิดจนการใช้ชีวิตการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ได้แก่ อายุ 60 ปี อายุ 60-65 ปี อายุ 66-70 ปี และอายุ 70 ปีขึ้นไป

สถานภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์และความผูกพันระหว่างชายหญิง ได้แก่ โสด สมรส หม้าย หย่าและแยกกันอยู่

อาชีพ หมายถึง การทำมาหากินการทำงานเพื่อให้ได้เงินตอบแทนมาใช้ในการเลี้ยงชีพ ได้แก่ รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร และอื่น ๆ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนหรือสิ่งที่ได้หลังจากการทำงานหรือได้มากทางอื่น ที่ได้มาในทุก ๆ เดือน ได้แก่ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-6,000 บาท 6,001-10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป

ผู้สูงอายุ หมายถึง ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ประชากรทั้งชาย และหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

ความยากจน หมายถึง บุคคลที่ขาดการครอบครองทรัพย์สินเงินทอง หรือขาดสิ่งที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ เช่น อาหาร ที่พักที่อยู่อาศัย สาธารณสุข เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น

การดำเนินชีวิต หมายถึง วิธีการใช้ชีวิตของแต่ละบุคคล โดยแสดงพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่บ่งบอกถึงรูปแบบการใช้ชีวิตของตัวบุคคลนั่นเอง

สุขภาพอนามัย หมายถึง การมีสุขภาพที่ดี คือ ความปลอดภัยไม่มีโรค ทั้งสุขภาพะที่สมบูรณ์ ทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคม

การศึกษา หมายถึง การปรับปรุงคนให้เหมาะกับโอกาสและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป กระบวนการต่าง ๆ ที่บุคคลนำมาใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เจตคติ ความประพฤติที่ดีมีคุณค่า และมีคุณธรรมเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม การถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้อย่างเป็นระเบียบให้ได้ศึกษา

นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่ทำในยามว่าง การพักผ่อนหย่อนใจ เต็มใจร่วมกิจกรรม เพื่อให้ลดความตึงเครียด

ที่อยู่อาศัย หมายถึง สถานที่ ที่บุคคลในครอบครัวใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นส่วนใหญ่ ที่พักอาศัยนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญและจำเป็นมากสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์โดยทั่วไป และเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่และสุขภาพของผู้อยู่อาศัย

ความปลอดภัยในชีวิต หมายถึง สภาพที่ปราศจากภัย หรือ พ้นจากสถานการณ์ที่ไม่ค่อยปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ที่เป็นอยู่หรืออาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ได้รับสิทธิคุ้มครองหรือสิทธิต่าง ๆ เช่น ด้านสาธารณสุข ด้านอำนวยความสะดวก ด้านที่อยู่อาศัย ด้านการประกอบอาชีพ ด้านสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณีด้านการช่วยเหลือเบี้ยยังชีพ และด้านการลดหย่อนค่าโดยสาร

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้สูงอายุที่มีอายุตามเกณฑ์ สัญชาติไทย ที่ได้รับสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการของรัฐฯ เป็นรายได้รายเดือนตลอดชีพ ดังนี้ อายุ 60-69 ปี ได้รับ 600 บาท อายุ 70-79 ปี ได้รับ 700 บาท อายุ 80-89 ปี ได้รับ 800 บาท อายุ 90 ปีขึ้นไป ได้รับ 1,000 บาท ต่อเดือน

ความต้องการ หมายถึง ความอยากได้มาเพื่อตอบสนองสิ่งที่ประสงค์อยากจะได้ และความต้องการก็จะมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ หรือมีสิ่งใหม่เข้ามาเติมเต็มสิ่งที่อยากได้

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น หรือซึ่งอาจจะไม่เป็นตามที่คิดไว้ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของตนเอง มีดังนี้ ความเชื่อมั่นและความเชื่อถือได้ การเอาใจใส่ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ความคาดหวัง ความพอใจ ผลลัพธ์ และสื่อกลาง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจต่อสิ่งที่เกิด เป็นความรู้สึกทางบวก ความสบายใจ ความสุขใจต่อสิ่งต่าง ๆ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิต และผลกระทบที่มีต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

สื่อกลาง หมายถึง สิ่งที่ส่งผ่านของข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ได้เข้าถึงการรับรู้ไปยังผู้รับ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ตัวชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการ ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ การดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย



ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรง และสุจริตของผู้ให้บริการ

การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยตอบสนองตามความต้องการของผู้มารับบริการได้รับความสะดวก

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตอบสนองผู้รับบริการด้วยความมั่นใจ ด้วยความสุภาพ ลั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดี

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการของแต่ละคน



3655685745

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา
ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการสังคม
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับความต้องการของมนุษย์
4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
5. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ข้อมูลสภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลหลักห้า ได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลหลักห้าตาม
พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะ ของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม
พ.ศ. 2542 อาคารสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 155 หมู่ที่ 9 ตำบลโรงเข้ อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
ประกอบด้วยเขตการปกครองทั้งหมด 4 ตำบล 41 หมู่บ้าน ได้แก่ ตำบลยกกระบัตร ตำบลหนองบัว
ตำบลหนองสองห้อง และตำบลโรงเข้ รวมพื้นที่ 125.57 ตารางกิโลเมตร

มีอาณาเขต ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อเขต อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี และอำเภอสามพราน
จังหวัดนครปฐม ทิศใต้ ติดต่อเขต อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ทิศตะวันออก ติดต่อเขต อำเภอ
บ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร และทิศตะวันตก ติดต่อเขต อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และ
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

ภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่มสูงจากน้ำทะเลประมาณ 1.00 ถึง 2.00 เมตร มีคลองธรรมชาติ
และคลองที่ขุดขึ้นใหม่เพื่อนำน้ำจืดมาใช้ในการเกษตรกรรมโดยมีคลองดำเนินสะดวกไหลผ่าน
โครงข่ายของคลองทุกสายเชื่อม โยงถึงกัน โดยตลอด คลองเหล่านี้นอกจากจะใช้ประโยชน์ในด้าน
การเกษตรและการระบายน้ำแล้วยังใช้ประโยชน์ในการคมนาคม



ลักษณะภูมิอากาศ โดยทั่วไปเป็นแบบเขตร้อนชื้น ซึ่งแบ่งได้ 3 ฤดู คือ ฤดูฝนตกชุก ในเดือนสิงหาคม-เดือนตุลาคม ปริมาณน้ำฝนรวมเฉลี่ยทั้งปี 1,210.60 มิลลิเมตร เดือนตุลาคมจะมีปริมาณน้ำฝนมากที่สุด 265 มิลลิเมตร และเดือนมกราคมจะมีปริมาณน้ำฝนน้อยที่สุด 1.2 มิลลิเมตร ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์อากาศหนาวเย็น ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนความชื้นในอากาศสูงและมีฝนตกเป็นครั้งคราว

ลักษณะสังคม ราษฎรในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า ส่วนใหญ่จบการศึกษาตามที่ภาครัฐกำหนดมีระบบการบริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน อย่างเพียงพอและทั่วถึง ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันและดูแลสุขภาพของตนเอง ในชุมชนบางแห่งมีปัญหาด้านยาเสพติดแต่ในอัตราส่วนต่อจำนวนประชาชนที่ไม่มากนัก

เขตการปกครองเทศบาลตำบลหลักห้าแบ่งเขตการปกครองครอบคลุม 4 ตำบล 41 หมู่บ้าน ดังนี้ ตำบลยกกระบัตร มี 12 หมู่บ้าน ตำบลหนองบัว มี 9 หมู่บ้าน ตำบลหนองสองห้อง มี 10 หมู่บ้าน และตำบลโรงเข้ มี 10 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 41,411 คนแยกเป็น ชาย 20,094 คน หญิง 21,317 คน และมีจำนวนทั้งสิ้น 9,861 ครัวเรือน (กองสวัสดิการสังคม, 2561)

การศาสนาประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธและมีวัดในพื้นที่ จำนวน 11 วัด ได้แก่ วัดปฐมทองรัตนาราม วัดหนองสองห้อง วัดโรงเข้ วัดศรีเพชรพัฒนา วัดธรรมโชติ วัดทุ่งประชาธรรมมาราม วัดหนองบัว วัดคอนโหมสิตาราม วัดรางต้นนิลประดิษฐ์ วัดหลักสี่ราษฎร์สโมสร และวัดยกกระบัตร

ลักษณะเศรษฐกิจอาชีพหลักของประชาชนในท้องถิ่น คือการทำเกษตรสวนผลไม้ และการทำประมงน้ำจืด นอกจากนั้นประชาชนบางส่วนยังประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปและเป็นแรงงานภาคอุตสาหกรรมในเขตท้องที่ใกล้เคียง โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/รายได้ประชากร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกข้าว, สวนมะม่วง, สวนลำไย, สวนกล้วย, สวนชมพู, สวนมะละกอ, ทำสวน อุ่น, สวนส้ม, สวนฝรั่ง, สวนพริก, สวนพุทรา, สวนมะพร้าว, สวนแก้วมังกร, ปลูกพืชล้มลุก ฯลฯ ร้อยละ 40 และทำการเลี้ยงสัตว์ เช่น เลี้ยงกึ่งกุลาดำ, เลี้ยงกึ่งขาว, เลี้ยงปลาสลิด, ปลานิล, ปลากระพง ฯลฯ ร้อยละ 40 มีอาชีพรับจ้างทั้งในภาคเกษตร และอุตสาหกรรม ร้อยละ 20

การเกษตรกรรมมีแหล่งน้ำจืดที่อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก จึงมีการทำสวนผักผลไม้เป็นจำนวนมากโดยอาศัยแหล่งน้ำจากคลองสาย

1. การเพาะปลูก อาชีพเพาะปลูกเป็นอาชีพหลักในรูปของการทำสวนผลไม้ เช่น ส้ม อุ่น มะนาว มะพร้าวน้ำหอม มะม่วง ลำไย ชมพู และพุทรา ฯลฯ

2. การปลูกลำไยและการประมง ราษฎรบางส่วนประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ เช่น การเลี้ยงปลา การเลี้ยงกุ้ง การเลี้ยงวัว การเลี้ยงไก่ และการเลี้ยงสุกร

3. ระบบการชลประทาน ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า ได้รับประโยชน์จากแหล่งน้ำจัดตามธรรมชาติจากคลองดำเนินสะดวกและคลองซอຍ เพื่อใช้ในการเกษตร

การอุตสาหกรรมในท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จะเป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือนใช้ผลผลิตด้านการเกษตรเป็นวัตถุดิบ เช่น การทำมะพร้าวเผา ทำวุ้นมะพร้าว ผลิตน้ำตาลมะพร้าว ทำปลาเค็ม น้ามะนาว ผลิตลิกแคลเดียว ฯลฯ

การพาณิชย์กรรม/ การบริการ ผลผลิตทางการเกษตร ส่วนใหญ่จะมีพ่อค้าคนกลางมาซื้อถึงแหล่งผลิตและมีเกษตรกรบางกลุ่มรวมตัวกัน นำผลผลิตทางการเกษตรไปขายยังตลาดรับซื้อใหญ่ ๆ เช่น ตลาดไท ตลาดศรีเมืองตลาด สี่มุมเมือง ฯลฯ ผลผลิตทางด้านอุตสาหกรรม สินค้าจะถูกส่งเข้าตลาดโดยผู้ประกอบการเอง และการประกอบธุรกิจการค้าจะเป็นร้านค้ารายย่อยและลานค้าชุมชน (ตลาดนัด)

การท่องเที่ยว เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นสวนเกษตร ซึ่งประกอบด้วย สวนกล้วยไม้ และสวนผลไม้ที่มีชื่อเสียง เช่น สวนกล้วยไม้ สวนลำไยเพชรสาคร สวนชมพูทับทิมจันทร์ สวนองุ่น สวนมะพร้าวน้ำหอม สวนละมุด สวนส้มโอ สวนแก้วมังกร ฯลฯ จึงเหมาะอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางการเกษตรที่สำคัญ โดยสามารถจัดกิจกรรม การท่องเที่ยวนั่งเรือชมสวนและวิถีชีวิตของประชาชนริมคลองดำเนินสะดวก มีแหล่งศิลปวัฒนธรรมชาติในตำบลโรงเข้ในพื้นที่ของตำบลยกกระบัตร สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่งคือ องค์หลวงพ่อโต วัดหลักสี่ราษฎร์สโมสร หลวงพ่อพุทธศิลา วัดหนองสองห้อง หลวงพ่อคุ้ม วัดยกกระบัตร หลวงพ่อสามสมัย วัดปทุมทองรัตนาราม ประดิษฐานเป็นที่เคารพสักการะของประชาชนในพื้นที่ตำบลและพื้นที่ใกล้เคียงเช่นกัน

ทรัพยากรน้ำแหล่งน้ำที่ประชาชนใช้ประโยชน์ในการเกษตรและการคมนาคม มีทั้งแหล่งน้ำธรรมชาติ และระบบชลประทาน แหล่งน้ำส่วนใหญ่เป็นแหล่งน้ำธรรมชาติจากคลองดำเนินสะดวกและคลองสวนนอกจากนี้ ยังมีคลองที่ราษฎรร่วมใจกันขุดขึ้นเองอีกจำนวนหนึ่งเพื่อใช้ในการเกษตรและการคมนาคมในหมู่บ้าน

สภาพสิ่งแวดล้อมคุณภาพของแหล่งน้ำในลำคลองต่าง ๆ ไม่มีคุณภาพเนื่องจากชาวสวนปล่อยน้ำที่มีสารเคมีจากสวนลงสู่ลำคลอง จึงทำให้คุณภาพของน้ำต่ำกว่ามาตรฐานไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ในการบริโภค

การคมนาคม และการขนส่ง ประชาชนสามารถใช้เส้นทางคมนาคมทั้ง ทางน้ำและทางบก ทางน้ำมีคลองดำเนินสะดวกเป็นเส้นทางหลักในการสัญจร ซึ่งประชาชนโดยใช้เรือเป็นพาหนะ

สามารถติดต่อถึงกันได้ทั่วถึง และการคมนาคมทางบก มีถนนครอบคลุมเป็นโครงข่ายทั่วพื้นที่ สามารถใช้รถยนต์และมอเตอร์ไซค์โดยสารประจำทาง ดังนั้น การคมนาคมขนส่งในเขตเทศบาลมีความสะดวกมาก มีถนนที่สามารถใช้ได้สะดวกในทุกฤดูกาล มีเส้นทางติดต่อระหว่างตำบลระหว่างตำบล หมู่บ้าน อำเภอ และจังหวัดใกล้เคียง

การคมนาคมทางน้ำ

1. ท่าเรือโดยสารจากอำเภอบ้านแพ้ว ถึงวัดหลักสี่ราษฎร์สโมสรสุดสายถึงวัดปราสาทสิทธิ์ อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี (หลักห้า)

การคมนาคมทางบก

1. ท่ารถเมล์โดยสารสายวัดโรงเข้-มหาชัย
2. ท่ารถเมล์โดยสารสายวัดหลักสี่ ๑-มหาชัย
3. ท่ารถเมล์โดยสารสายบ้านแพ้ว-วัดหลักสี่ ๑-วัดปราสาทสิทธิ์ (หลักห้า)
4. ท่ารถเมล์โดยสารสายบ้านแพ้ว-หนองบัว-หนองสองห้อง

ถนนสายหลักเชื่อมระหว่างตำบลผ่านหมู่บ้าน เป็นถนนลาดยาง ขนาดกว้าง 6-8 เมตร ถนนสายแยกเข้าหมู่บ้านเป็นถนนลาดยาง และถนนลูกรังขนาดกว้างประมาณ 4 เมตร ด้านริมคลองดำเนินสะดวกได้ดำเนินการก่อสร้างทางเดินเท้า และสะพานเชื่อมทางเดินเท้าสองฝั่งคลองขนาดกว้าง 1.5 เมตร รถจักรยานยนต์สามารถวิ่งผ่านได้บ้างช่วง และมีท่าเรืออยู่ตามแนวคลองดำเนินสะดวกใช้เป็นี่ขึ้นลงของผู้โดยสารทางเรือ และใช้ในการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร นอกจากนี้ยังมีคลองชลประทาน และคลองแยก คลองซอย คลองสาธารณะแยกเข้าหมู่บ้านหลายแห่ง การขนส่งผลผลิตทางการเกษตรจากทุกหมู่บ้านมีความรวดเร็วทั้งทางบกและทางน้ำ

การไฟฟ้าการให้บริการไฟฟ้าดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านแพ้ว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดอนไผ่ ให้บริการไฟฟ้าครอบคลุมทั้ง 4 ตำบล และทางเทศบาลได้จัดสรรงบประมาณเป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการขยายเขตไฟฟ้า ด้านไฟฟ้าสาธารณะให้ความส่องสว่างเวลากลางคืน โดยได้ติดตั้งโคมไฟส่องสว่างตามเส้นทางคมนาคมที่มีการสัญจรไปมา ทั้งทางบกและทางน้ำ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน

การประปา ราษฎรส่วนใหญ่ใช้ระบบประปาหมู่บ้าน ประเพณีน้ำได้ผิวดินโดยเจาะน้ำบอบาดาล พร้อมก่อสร้างหอดักเก็บน้ำ จ่ายน้ำไปทั่วครัวเรือน โดยได้รับงบประมาณในการจัดสร้างจากหลายหน่วยงาน เช่น กรมโยธาธิการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท กรมอนามัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร และงบประมาณการก่อสร้างจากเทศบาลตำบลหลักห้า

การสื่อสารและการโทรคมนาคม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหลักห้าสามารถใช้โทรศัพท์สาธารณะในหมู่บ้านโทรศัพท์ในครัวเรือน และโทรศัพท์มือถือ ในพื้นที่มีประชาชนอาศัย



อยู่อย่างหนาแน่น จะมีโทรศัพท์สาธารณะติดตั้งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนรวมถึงตามสถานที่ตั้งของหน่วยงานราชการ ทารกโดยสาร และท่าเรือโดยสารประจำทาง การสื่อสารผ่านทางไปรษณีย์ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ทุกหมู่บ้าน และเทศบาลตำบลหลักห้า ได้จัดให้มีบริการ Internet ตำบล เพื่อการค้นหาข้อมูลสำหรับประชาชน จำนวน 1 แห่ง

การสาธารณสุขเทศบาลตำบลหลักห้า ครอบคลุมด้านสาธารณสุข การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อโดยแมลง และพาหะนำโรค การป้องกันการติดยาเสพติด และสารเสพติด การควบคุมการประกอบการค้าที่นำรังเกียจ หรืออาจเป็นอันตรายแก่สุขภาพ การป้องกัน และควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ ตลอดจนการส่งเสริมสุขภาพการรักษาพยาบาล และงานด้านสาธารณสุขอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในเขตเทศบาล โดยกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีสถานบริการของภาครัฐ และเอกชน ที่สามารถให้การรักษาพยาบาลประชาชน

การสังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลหลักห้ามีศูนย์พัฒนาครอบครัวประจำหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้าน และมีการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ และสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย โดยได้รับการสนับสนุน และให้การช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดสมุทรสาคร สำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรสาคร

ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน เทศบาลตำบลหลักห้าจะอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร มีสถานีตำรวจชุมชนย่อยทั้งหมด 4 แห่ง และศูนย์ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหลักห้า จำนวน 1 แห่ง (กองวิชาการและแผนงาน, 2561)

โครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

โครงการส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน

โครงการ โรงเรียนพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุวัยเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

โครงการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพผู้สูงอายุ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

เทศบาลตำบลหลักห้า ได้กำหนดวิสัยทัศน์และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาเทศบาลตำบลหลักห้า

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการพัฒนานำพาชุมชนให้เข้มแข็งเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

พันธกิจหลักของเทศบาลตำบลหลักห้า

1. พัฒนาองค์การให้มีระบบการบริหารจัดการที่ดี

2. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็นพลังในการขับเคลื่อนนโยบาย

3. บริการประชาชนด้วยความเป็นมิตรอบอุ่นและรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหลักห้า
พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

กลยุทธ์ที่ 1 การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด

กลยุทธ์ที่ 2 การส่งเสริมสุขภาพอนามัยและการป้องกันและควบคุมโรค

กลยุทธ์ที่ 3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กลยุทธ์ที่ 4 การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กลยุทธ์ที่ 5 การส่งเสริมสวัสดิการสังคมและการสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุผู้พิการผู้ได้

โอกาสทางสังคม

กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชนและสถาบันครอบครัวอบอุ่น

เป้าประสงค์: ชุมชนเข้มแข็งประชาชนมีคุณภาพที่ดีมีภูมิคุ้มกันและดำรงชีวิตอย่างถูก

สุวลักษณ์

ตารางที่ 3 เป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลหลักห้า
การพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิต

กลยุทธ์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย			
			2561	2562	2563	2564
การส่งเสริม	ผู้สูงอายุผู้พิการ	ร้อยละของประชากร	80	80	80	80
สวัสดิการสังคม	ผู้ด้อยโอกาสทาง	เป้าหมายที่ได้รับการ				
และการสังคม	สังคมได้รับการ	ดูแลสวัสดิการ				
สงเคราะห์ผู้สูงอายุ	พัฒนาศักยภาพ	จำนวนโครงการที่จัด	8	8	8	8
พิการผู้ด้อยโอกาส	และได้รับ	สวัสดิการให้				
ทางสังคม	สวัสดิการสังคม	ประชากรเป้าหมาย				
	อย่างเป็นธรรมชาติ	จำนวนโครงการที่	10	10	10	10
	และทั่วถึง	พัฒนาศักยภาพ				
		ประชากรเป้าหมาย				

จุดยืนทางด้านยุทธศาสตร์ เน้นการสร้างชุมชนเข้มแข็งประชาชนพึ่งพาตนเองได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในภาพรวมวิทยาศาสตร์จังหวัดสมุทรสาคร การพัฒนาคุณภาพชีวิตส่งเสริมชุมชนเข้มแข็งสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้ยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต



ภาพที่ 3 ภาพอาคารที่เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสิทธิ และสวัสดิการสังคม

สวัสดิการสังคม (Social welfare) หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมีรายได้ กีฬาและนันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (2560 ก) ได้กล่าวว่า ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการแพทย์และสาธารณสุข
2. ด้านการศึกษา การศาสนา และข้อมูล
3. ด้านการประกอบอาชีพ
4. ด้านการพัฒนาตนเอง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม
5. ด้านการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย
6. ด้านการลดหย่อนค่าโดยสาร และการอำนวยความสะดวก
7. ด้านการยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ

8. ด้านการช่วยเหลือผู้สูงอายุ

9. การให้คำแนะนำ ปรัชญาดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี และในทางการแก้ไข

ปัญหาครอบครัว

10. ด้านการช่วยเหลือด้านที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่ม

11. ด้านการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพ

12. การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

13. การจัดบริการสถานที่ท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมกีฬา และนันทนาการ

14. การจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกด้านพิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน หอจดหมายเหตุ

แห่งชาติ และการจัดกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม

15. ด้านการลดหย่อนภาษีเงินได้ และการลดหย่อนภาษีให้แก่ผู้บริจาคทรัพย์สิน

16. ด้านกองทุนผู้สูงอายุ

ระบบสวัสดิการสังคม

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (พ.ศ. 2546) ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 ได้ให้ความหมาย สวัสดิการสังคมว่าหมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันการแก้ไข การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรมและบริการทางสังคมทั่วไปโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

สิทธิประโยชน์สวัสดิการด้านการศึกษา

การศึกษาภาคบังคับ

เด็กทุกคนต้องได้รับการคุ้มครองด้านการศึกษา ผู้ปกครองต้องให้เด็กเข้ารับการศึกษภาคบังคับ 9 ปี (ประถมศึกษาปีที่ 1-มัธยมศึกษาปีที่ 3) หากไม่กระทำผู้ปกครองหรือผู้ดูแลต้องได้รับการลงโทษปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท กรณีที่ผู้ปกครองไม่สามารถส่งเด็กเข้ารับการศึกษได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จะรายงานให้คณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ท้องที่ที่พบเด็ก แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการให้เด็กได้เข้าเรียนในสถานศึกษาหรือ ทางรัฐจะจัดการศึกษานอกระบบ โรงเรียนให้ กับเด็กที่อยู่ห่างไกล เด็กยากจน เด็กชาวไทยภูเขา และเด็กที่มีปัญหา เช่น พิการ เป็นต้น



3655685745

การศึกษาขั้นพื้นฐาน

เด็กทุกคนมีสิทธิได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานฟรี 15 ปี (ตั้งแต่ชั้นอนุบาล-มัธยมศึกษาตอนปลาย) ค่าเล่าเรียนฟรี ค่าหนังสือเรียน, อุปกรณ์การเรียน, เครื่องแบบนักเรียน, ค่ากิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ได้แก่ กิจกรรมวิชาการ, กิจกรรมคุณธรรม/ ลูกเสือ/ เนตรนารี/ ยุวกาชาด, ทัศนศึกษา, การบริการสารสนเทศ/ IC

การศึกษาพิเศษ

กรณีบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพ บุคคลที่มีความสามารถพิเศษ เด็กด้อยโอกาส 10 ประเภท ได้แก่ เด็กยากจน เด็กมีปัญหาหาสาเหตุ เด็กถูกทอดทิ้ง เด็กถูกทำร้ายอย่างทารุณ เด็กได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ เด็กในชนกลุ่มน้อย เด็กเร่ร่อน เด็กถูกบังคับให้ขายแรงงาน เด็กในธุรกิจทางเพศ เด็กในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ทุนการศึกษา

กรณีผู้ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ มีบริการทุนการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นทุนการศึกษาที่ให้กู้ยืมแก่นักเรียน หรือนักศึกษา ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา (เป็นผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ ที่มีรายได้ครอบครัวไม่เกิน 200,000 บาทต่อปี)

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจ่ายเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา

1. เงินกู้ยืมที่จ่ายเข้าบัญชีของสถานศึกษา ได้แก่ ค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
2. เงินกู้ยืมที่จ่ายเข้าบัญชีของนักเรียน นักศึกษาผู้กู้ยืม ได้แก่ ค่าครองชีพ (ค่าที่พักและค่าใช้จ่ายส่วนตัว)

กู้ยืมเพื่อการศึกษาจากกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาที่ผูกกับรายได้ในอนาคต (กรอ.) เป็นทุนการศึกษาแบบต้องคืนเน้นให้กู้ยืมเฉพาะสาขาวิชาที่มีความต้องการหลักและมีความชัดเจนของการผลิตกำลังคนในการพัฒนาประเทศ โดยผู้สำเร็จการศึกษามีโอกาสการมีงานทำและมีรายได้ อย่างยั่งยืน ค่าใช้จ่ายประเภท ค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษา แต่ไม่รวมถึงค่าหอพัก และค่าใช้จ่ายส่วนตัวของนิสิตหรือนักศึกษา

การศึกษานอกโรงเรียน

ผู้ที่ด้อยโอกาสพลาดหรือขาดโอกาสทางการศึกษาในระบบโรงเรียน ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ ฝึกทักษะ ปลูกฝังเจตคติที่จำเป็นในการดำรงชีวิต และการประกอบสัมมาชีพ ประชาชนทุกเพศทุกวัย ไม่มีการจำกัดพื้นฐานการศึกษาอาชีพ ประสบการณ์ หรือ ความสนใจ ได้รับความรู้ใน

ด้านพื้นฐานแก่การดำรงชีวิต ความรู้ทางด้านทักษะ การประกอบอาชีพและความรู้ด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต

สิทธิประโยชน์สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย

บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

กำหนดให้ประชาชนทุกคนได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาลตามสิทธิบัตรที่ตนมีสิทธิขึ้นทะเบียน ยกเว้น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำส่วนราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และครอบครัว ผู้มีสิทธิตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เช่น ลูกจ้างที่ทำงานในกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ผู้มีบัตรประกันสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข ผู้มีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภทผู้มีรายได้น้อย ผู้ที่สังคมช่วยเหลือหรือเด็กอายุ 0-12 ปี ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ผู้พิการ พระภิกษุ สามเณร ผู้นำศาสนา ทหารผ่านศึก และผู้นำชุมชน

ประกันสังคม

กลุ่มของสมาชิกที่เข้าร่วม โครงการเพื่อรับผิดชอบในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ตาย ทูพพลภาพ สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และการว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาลและมีรายได้อย่างต่อเนื่อง โดยส่งเงินสมทบ (เงินที่นายจ้าง ลูกจ้างจะต้องนำส่งเข้ากองทุนประกันสังคมทุกเดือน โดยคำนวณจากค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับ ซึ่งกำหนดจากฐานค่าจ้างที่ไม่ต่ำกว่าเดือนละ 1,650 บาท และสูงสุดไม่เกินเดือนละ 15,000 บาท โดยรัฐบาลจะออกเงินสมทบเข้ากองทุนด้วยส่วนหนึ่ง) รักษาพยาบาลในสถานพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและสถานพยาบาลอื่นที่เข้าร่วมโครงการ ตามที่ระบุไว้ในบัตร ขอรับสิทธิประโยชน์เมื่อมาติดต่อกับสำนักงานประกันสังคม และการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรรับรองสิทธิฯ ซึ่งจะให้การรักษาพยาบาลโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เว้นแต่ถ้าต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกผู้เข้ารับการรักษจะต้องจ่ายเงินเพิ่มเติม

การรักษาพยาบาลของข้าราชการ

ผู้ที่เข้ารับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลของทางราชการ ทั้งประเภทผู้ป่วย ภายนอกหรือภายใน ให้เบิกค่ารักษาพยาบาลได้เต็มจำนวนที่ได้จ่ายไปจริง ทั้งนี้ กระทรวงการคลัง อาจกำหนดอัตราให้เบิกได้ต่ำกว่าจำนวนที่ได้จ่ายไปจริงก็ได้ ผู้ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอก ต้องเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ และบุคคลในครอบครัว (บุตรบุญธรรมไม่สามารถใช้สิทธิจ่ายตรงได้) ที่มีชื่อในฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐของกรมบัญชีกลาง

การช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลอื่น ๆ

ฝ่ายสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาลจัดบริการทางสังคมสงเคราะห์ ให้แก่ผู้ป่วย (ผู้ป่วยยากไร้และด้อยโอกาส ผู้ไม่มีสิทธิบัตรสวัสดิการใด ๆ ผู้มีสิทธิบัตรแต่สิทธิไม่คุ้มครองหรือมีส่วนเกินสิทธิ) เพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและจิตใจ อันเป็นผลมาจากโรคภัยไข้เจ็บ และเป็นอุปสรรคต่อการรักษาพยาบาล ซึ่งผู้ป่วยไม่สามารถจะแก้ไขหรือ ป้องกันปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง รวมถึงบริการเพื่อการพัฒนาและฟื้นฟูศักยภาพของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตนเอง และสามารถพึ่งตนเองได้ต่อไป ให้คำแนะนำปรึกษา ให้การสงเคราะห์ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เช่น ค่ายา ค่ารักษา ค่าตรวจ ค่ากายอุปกรณ์ ค่าเครื่องมือแพทย์ โดยการพิจารณาสงเคราะห์ให้ฟรี ให้การลดหย่อน หรือการติดค้างชำระ ให้บริการต่าง ๆ ที่เป็นการสนับสนุนการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ เช่น การเข้าร่วม Team meeting การติดตามญาติมาพบแพทย์ การสงเคราะห์เครื่องช่วยคนพิการหรือการอุปกรณ์ และการให้การสงเคราะห์ค่าครองชีพ ค่าพาหนะ หรือจัดส่งผู้ป่วยกลับไปภูมิลำเนาเดิม

บุคคลไร้สัญชาติ/ แรงงานต่างด้าว

บุคคลสามารถเข้ารับบริการด้านสุขภาพจากสถานพยาบาลของรัฐ โดยได้รับการดูแลและรับผิดชอบการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป

การประกันสุขภาพภาคเอกชน

ให้ความคุ้มครองกลุ่มประชาชนที่ไม่ได้รับการคุ้มครองจากรัฐ และบริการที่หลักประกันสุขภาพของรัฐไม่คุ้มครองหรือคุ้มครองเพียงบางส่วน การดูแลด้านการรักษาพยาบาลตามสัญญาและผู้เอาประกันสามารถนำเงินประกัน ไปหักลดหย่อนภาษี

สิทธิประโยชน์สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย

บ้านเอื้ออาทร

จัดหาที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้ด้อยโอกาส กลุ่มผู้มีรายได้น้อย รวมถึงกลุ่มข้าราชการชั้นผู้น้อย ภายใต้โครงการบ้านเอื้ออาทร

บ้านมั่นคง

แก้ปัญหาความยากจนด้านที่อยู่อาศัยของคนจนในเมือง ในชุมชนแออัด/ ชุมชนผู้มีรายได้น้อย ให้ครอบคลุมทั้งคนจนที่จดทะเบียนและคนจน คนเร่ร่อนอื่น ๆ ในเมืองต่าง ๆ ทั่วประเทศโดยรวม 1,425,000 คน หรือ 285,000 หน่วย ใน 200 เมืองทั่วประเทศ ร่วมปรับปรุงชุมชนให้ใหม่ มีการปรับผังที่ดินใหม่ การก่อสร้างใหม่ในที่ดินเดิม เป็นต้น โดยชุมชนจะเข้ามามีส่วนร่วมคิด



3655685745

แบบแปลนบ้าน

บริการแบบบ้านใน โครงการแบบบ้านเพื่อประชาชน 33 แบบ รัับฟรีโดยไม่มีเงื่อนไข ประชาชนสามารถขอรับแบบบ้านและนำไปก่อสร้างได้โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบด้านความมั่นคงแข็งแรง เนื่องจากนำแบบไปปลูกสร้างในที่ดินจะต้องไม่ขัดต่อกฎหมายควบคุมอาคารที่เกี่ยวข้อง

ที่พักคนเดินทาง

บริการที่พักเพื่อช่วยเหลือประชาชน นักเรียน นักศึกษาที่เดินทางเข้ามาใน กรุงเทพมหานคร ได้มีที่พักสะอาด ปลอดภัย ราคาถูก

ที่พักสำหรับผู้ประสบปัญหาทางสังคม

ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนที่ส่งต่อมาจากสถานีตำรวจ โรงพยาบาลและ กรมแรงงาน

บ้านพักเด็กและครอบครัว

ช่วยเหลือเด็ก สตรี และครอบครัว ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในระยะวิกฤติ เพื่อบรรเทาปัญหาก่อนจะคืนสู่สังคม บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัด กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สิทธิประโยชน์สวัสดิการด้านการทำงานและการมีรายได้

การคุ้มครองแรงงาน

สิทธิการลา

1. ลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง การลาป่วยตั้งแต่สามวันทำงานขึ้นไปนายจ้างอาจให้ลูกจ้างแสดงใบรับรองของแพทย์

2. ลาพักผ่อนปีหนึ่งไม่น้อยกว่าหกวันทำงาน

3. ลาเพื่อรับราชการทหาร

4. ลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถตามหลักเกณฑ์และวิธีการ

ที่กำหนดในกฎกระทรวง

5. ลูกจ้างซึ่งเป็นหญิงมีครรภ์มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรครั้งหนึ่งไม่เกินเก้าสิบวัน

สิทธิค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุด

1. ไม่ว่าลูกจ้างนั้นจะเป็นชายหรือหญิง งานมีลักษณะและคุณภาพอย่างเดียวกันและปริมาณเท่ากันให้นายจ้างกำหนดค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้แก่ลูกจ้างเท่าเทียมกัน



3655685745

2. ให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างเท่ากับค่าจ้างในวันทำงาน สำหรับวันหยุด ดังต่อไปนี้

2.1 วันหยุดประจำสัปดาห์ เว้นแต่ลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างรายวัน รายชั่วโมง หรือตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย

2.2 วันหยุดตามประเพณี

2.3 วันหยุดพักผ่อนประจำปี

รวมถึงวันลาหยุดอื่น ๆ ได้แก่ ลาป่วย ลาเพื่อรับราชการทหารแต่ปีหนึ่งต้องไม่เกินหกสิบวัน แต่ไม่เกินสี่สิบห้าวัน

ในกรณีที่นายจ้างให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในวันทำงาน ให้นายจ้างจ่ายค่าล่วงเวลาให้แก่ลูกจ้างในอัตราไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้าง ต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้าง ต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ทำให้สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วย และลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้างมีสิทธิรับค่าชดเชยจากนายจ้าง ตามระยะเวลาการทำงานของลูกจ้าง

เงินสงเคราะห์

กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง

กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างเป็นกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างในกรณีที่ลูกจ้างออกจากงาน หรือตาย หรือในกรณีอื่นตามที่กำหนดโดยคณะกรรมการกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง ซึ่งประกอบด้วย

1. เงินสะสมและเงินสมทบ
2. เงินที่ตกเป็นของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างตามมาตรา 133 และมาตรา 136 (พรบ.

คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541)

3. เงินเพิ่มตามมาตรา 131 (พรบ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541)
4. เงินค่าปรับที่ได้รับจากการลงโทษผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้
5. เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้
6. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
7. เงินรายได้อื่น
8. เงินดอกผลของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างให้กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างจัดให้มีบัญชี

ประกอบด้วย

9. บัญชีเงินของสมาชิกซึ่งแสดงรายการเงินสะสม เงินสมทบ และดอกผลของเงิน

ดังกล่าวของบรรดาสมาชิกแต่ละคน

10. บัญชีเงินกองกลางซึ่งแสดงรายการเงินอื่นนอกจาก (1)

การได้รับการฝึกอาชีพ

การฝึกอาชีพ ผู้ดำเนินการฝึกต้องทำสัญญาเป็น หนังสือกับผู้รับการฝึกอาชีพ (สถานศึกษา หรือ สถานประกอบการ) ในกรณีที่ผู้รับการฝึกเป็นผู้เยาว์ การเข้าทำสัญญาการฝึกต้อง ได้รับความยินยอมจากบิดา หรือมารดา หรือผู้ปกครอง หรือบุคคลซึ่งรับผู้เยาว์นั้น ไว้ในความ ปกครอง หรืออุปการะเลี้ยงดู หรือบุคคลซึ่งผู้เยาว์นั้นอาศัยอยู่ ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

การจัดหางาน

รัฐให้บริการจัดหางานให้ประชาชน โดยไม่คิดค่าบริการผู้จัดหางานจะต้องจดทะเบียน กับกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน หรือสำนักงานจัดหางานจังหวัด และการจัดหางาน โดย เอกชนภายใต้การกำกับดูแลของกรมจัดหางาน โดยสำนักงานจัดหางานจะมีข้อมูลตำแหน่งงานว่าง และจัดงานให้ตรงกับคุณสมบัติของผู้จัดหางาน ตลาดนัดแรงงาน สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้ ที่สำนักงานจัดหางานทุกจังหวัด และกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน หรือเว็บไซต์ของกรม จัดหางาน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ลูกจ้างจ่ายเงินสะสม และนายจ้างจ่ายเงินสมทบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของ กองทุนนั้น เพื่อเป็นหลักประกันแก่ลูกจ้างในกรณีที่ลูกจ้างตาย หรือออกจากงาน หรือลาออกจาก กองทุน

กองทุนเงินทดแทน

1. กรณีประสบอันตรายหรือเป็น โรคจากการทำงาน
2. กรณีทุพพลภาพเนื่องจากการทำงาน
3. กรณีตายหรือสูญหายจากการทำงาน

กองทุนประกันสังคม

กรณีสมัครขอเป็นผู้ประกันตน หรือสถานประกอบการสมัครให้ลูกจ้างแรงงานภายใน สถานประกอบการ และกองทุนเงินทดแทน

บริการที่ได้รับ

1. กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย
2. กรณีคลอดบุตร
3. กรณีทุพพลภาพ
4. กรณีเสียชีวิต
5. กรณีสงเคราะห์บุตร
6. กรณีชราภาพ

7. กรณีว่างงาน

ผู้ประกันตนสามารถใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขจากหน่วยบริการโดยให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขจากกองทุนเงินทดแทน แต่ไม่เกินอัตราที่กำหนดตามกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน

สิทธิประโยชน์สวัสดิการด้านนันทนาการ

มีการจัดหาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการทำกิจกรรมนันทนาการอื่น ๆ ให้แก่ประชาชน จัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การทำกิจกรรมนันทนาการ เช่น สวนสัตว์ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนพฤกษศาสตร์ สวนรุกขชาติ อุทยานประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ เป็นต้น และจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬา การจัดนิทรรศการ เป็นต้น

สิทธิประโยชน์สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม

ให้ความช่วยเหลือ และพิทักษ์สิทธิให้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรม

บริการที่ได้รับ

1. ผู้ถูกจับมีสิทธิพบและปรึกษาทนายความสองต่อสอง และสามารถร้องขอทนายความเพื่อความเข้าใจโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
2. เด็กหรือเยาวชนอายุไม่เกิน 18 ปี ที่เป็นผู้กระทำความผิด หรือถูกกระทำความผิดมีนักสังคมสงเคราะห์ และนักจิตวิทยาในการสอบปากคำ
3. เมื่อถูกจับ ผู้ถูกจับสามารถมีสิทธิขอประกันตัวได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผู้มีสิทธิประกันตัวผู้ต้องหา คือ บิดา มารดา สามี ภริยาหรือญาติของผู้ต้องหาและผู้ต้องหาเอง ทั้งนี้ตำรวจจะเป็นผู้พิจารณาว่าจะให้ประกันตัวหรือไม่
4. ได้รับค่าตอบแทน ค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้เสียหายในคดีอาญาเนื่องจากการกระทำผิดของผู้อื่น หรือการกระทำของผู้เสียหายไม่เป็นความผิด โดยผู้อื่นอาจจะเป็นผู้เสียหายหรือจำเลย ทายาท ผู้แทนโดยชอบธรรมหรือผู้อนุบาล บุพการี ผู้สืบสันดาน สามีหรือภรรยา หรือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นหนังสือจากผู้เสียหาย จำเลยหรือทายาท

สิทธิประโยชน์สวัสดิการด้านบริการทางสังคมทั่วไป

เด็ก

เด็ก/เยาวชน แรกเกิดถึง 18 ปี ที่อยู่สภาวะยากลำบาก หรืออยู่ในครอบครัวที่ประสบปัญหาสิทธิขอรับสวัสดิการจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การสงเคราะห์เด็กในสถานสงเคราะห์/ สถานแรกรับ/ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก การสงเคราะห์

เด็กในครอบครัวโดยการให้คำปรึกษาแนะนำ สิ่งของหรือเงินช่วยเหลือ การจัดหาครอบครัว
อุปถัมภ์พร้อมค่าสนับสนุนเลี้ยงดู และการจัดหาพ่อแม่บุญธรรม

สตรี

จัดการฝึกอาชีพ สงเคราะห์ ค้ำครองสวัสดิภาพสตรี ตลอดจนการช่วยเหลือกรณีตกเป็น
เหยื่อค้ำมนุษย์ (ทั้งเด็กและสตรี) ให้การฝึกอาชีพและพัฒนาคุณภาพในศูนย์สงเคราะห์และฝึกอาชีพ
สตรี 8 แห่ง ให้การสงเคราะห์ ค้ำครองสวัสดิภาพและฟื้นฟูสภาพทางร่างกาย จิตใจ แก่เด็ก
และสตรีที่ประสบปัญหาทางสังคม หญิงและเด็กที่ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ในสถานคุ้มครองและ
พัฒนาอาชีพ 4 แห่ง ให้การฝึกอาชีพระยะสั้น หลักสูตร 88 วัน แก่สตรีและเยาวชนสตรีในชุมชน
รวมทั้ง ให้การสนับสนุนรวมกลุ่มประกอบอาชีพภายในพื้นที่ ให้การอบรมความรู้เพื่อป้องกันการ
ถูกล่อลวงชักจูงไปค้าประเวณีแก่เยาวชนชาย-หญิง และประสานการให้ความช่วยเหลือทางคดีแก่
เด็กและสตรีที่ประสบปัญหาการค้าประเวณี หรือถูกล่อลวงตลอดจนการถูกละเมิดสิทธิ

ผู้สูงอายุ

บุคคลที่มีสัญชาติไทยและอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีสิทธิได้รับสวัสดิการในการ
พัฒนาตนเอง ด้านการศึกษา คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ
 เป็นต้น

บริการที่ได้รับ

1. การอุปการะในสถานสงเคราะห์ 20 แห่ง และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ
12 แห่ง
2. การรับการสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในวัด
โดยชุมชน
3. การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่จัดไว้เป็นกรณีพิเศษ
4. การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม
5. การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะ
เครือข่ายหรือชุมชน
6. การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการ
สาธารณะอื่น ๆ
7. การช่วยเหลือค่าโดยสารพาหนะตามความเหมาะสม
8. ให้คำแนะนำปรึกษาในทางคดีหรือแก้ไขปัญหาครอบครัว
9. การช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ได้รับอันตรายจากการทารุณกรรมหรือถูกแสวงหา
ผลประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง

10. การจัดที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่มตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง
11. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
12. การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามศาสนา
13. อื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ
14. ค่าจัดการศพผู้สูงอายุ

ครอบครัว

การช่วยเหลือ กลุ่มครอบครัวผู้มียาได้น้อย

บริการที่ได้รับ

1. การให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำ
2. การสงเคราะห์เงินสงเคราะห์ครอบครัว กรณีฉุกเฉิน
3. การช่วยเหลือเป็นเงินทุนประกอบอาชีพกลุ่มย่อยครอบครัว
4. บริการที่พักชั่วคราว

คนพิการ

การสงเคราะห์ช่วยเหลือและพัฒนาให้คนพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ โดยคนพิการมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ

บริการที่ได้รับ

1. การจดทะเบียนคนพิการเพื่อใช้สิทธิตามกฎหมาย
2. การรับการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ โดยกายอุปกรณ์ และเครื่องช่วยเหลือคนพิการใช้สิทธิขอรับบริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจากสถานพยาบาลที่มีบริการ
3. การรับการศึกษาพื้นฐานและอาชีวศึกษา
4. การให้การฝึกอาชีพโดยศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ 8 แห่ง และสถาบันและศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานทั่วประเทศ
5. การบริการจัดหางานสำหรับคนพิการและสถานประกอบการ รวมทั้งการส่งเสริมการประกอบอาชีพ
6. การให้บริการเงินกู้เพื่อประกอบอาชีพและเงินอุดหนุนกิจกรรมที่ดำเนินเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
7. การให้ความช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ครอบครัวในกรณียากจนขัดสนและอยู่ในสภาวะยากลำบาก



3655685745

8. สิทธิการได้รับเบี้ยยังชีพ สำหรับคนพิการระดับรุนแรงจนไม่สามารถช่วยเหลือตนเอง และประกอบอาชีพการงานได้ (เดือนละ 500 บาท)

9. การออกกำลังกายหรือเล่นกีฬา

10. การลดหย่อนภาษี

คนยากจน ยากไร้

ผู้มีรายได้น้อย ผู้ไร้ที่พึ่ง และผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉิน

1. ช่วยเหลือด้านการเงิน หรือสิ่งของแก่ผู้มีรายได้น้อย และผู้ไร้ที่พึ่ง เป็นวงเงินในการช่วยเหลือไม่เกินครั้งละ 3,000 บาท ต่อครอบครัว (ปีละไม่เกิน 2 ครั้ง)

2. ผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉินได้รับความช่วยเหลือเป็นเงินไม่เกิน 2,000 บาท ต่อครั้ง/ ครอบครัว

การรับจํานำ

1. การให้บริการสถานชานนุบาลในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การให้บริการสถานชานนุเคราะห์

3. การให้บริการของโรงรับจํานำเอกชนทั่วประเทศ

คนไร้ที่พึ่ง

คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่ง คนขอทานจะได้รับการดูแลจากรัฐตามความเหมาะสมบริการที่พักชั่วคราว อุปการะในสถานสงเคราะห์ 9 แห่งและสถานแรกรับคนไร้ที่พึ่ง 2 แห่ง การให้คำแนะนำ ด้านบริการ และการช่วยเหลือจากหน่วยสำรวจและช่วยเหลือคนเร่ร่อน ขอทาน การให้บริการฟื้นฟู และพัฒนาสุขภาพคนเร่ร่อนเพื่อป้องกันการถูกกล่อดวง การสงเคราะห์ส่งกลับภูมิลำเนา

ผู้ประสบภัย

ให้การช่วยเหลือ บรรเทาปัญหาแก่ผู้ประสบภัย กรณีเกิดภัย ให้การช่วยเหลือเป็นสิ่งของ หรือจ่ายเป็นเงิน โดยคำนึงถึงสภาพเหตุการณ์และความเหมาะสม ตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

2. ด้านสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูผู้ประสบภัย

3. ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข

4. ด้านพืช

5. ด้านประมง

6. ด้านปศุสัตว์

7. ด้านการเกษตรอื่น

8. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

9. ด้านการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

กรณีหลังภัยสงบ และผู้ตกทุกข์ได้ยากทั้งใน และต่างประเทศ

บริการที่ได้รับ

1. สงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจนที่ประสบภัยเป็นเงินหรือสิ่งของ
2. สงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยที่ประสบภัยโดยสนับสนุนการรวมกลุ่มประกอบอาชีพ
3. สร้างความมั่นคงด้านอาชีพและเพิ่มรายได้ โดยการฝึกอาชีพแก่สตรีที่ประสบภัย หรือสนับสนุนเงินทุนประกอบอาชีพ

4. บริการที่พักอาศัยใน “บ้านพักคนจนเมือง”

5. ส่งผู้ตกทุกข์ได้ยากทั้งในและต่างประเทศกลับภูมิลำเนาผู้ติดเชื้อเอดส์หรือผู้ได้รับ

ผลกระทบจากปัญหาเอดส์

ผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยโรคเอดส์ตลอดจนผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาเอดส์จะได้รับการ

ช่วยเหลือตามความเหมาะสม

บริการที่ได้รับ

1. อุปการะในสถานสงเคราะห์เด็กอ่อน 4 แห่ง
2. การสงเคราะห์ครอบครัว
3. การสงเคราะห์เงินทุนประกอบอาชีพสำหรับผู้ป่วยเอดส์
4. เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ (คนละ 500 บาท/ เดือน)

ที่ดินทำกิน

กระบวนการปฏิรูปที่ดินมุ่งเน้นจัดที่ทำกินและอยู่ อาศัยแก่เกษตรกรและผู้ประสงค์จะเป็นเกษตรกร ไม่ว่าจะเป็นผู้ยากจน ผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านการเกษตร และบุตรของเกษตรกรที่ไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง โดยจัดที่ดินให้เกษตรกรเข้าทำประโยชน์ในที่ดินของรัฐและในที่ดินเอกชนที่ ส.ป.ก. จัดซื้อมา

สิทธิของประชาชนที่ได้รับจากสวัสดิการด้านอื่น ๆ

1. การได้รับสิทธิในการลดหย่อนภาษีจากเงินที่ได้บริจาค ซึ่งสามารถลดหย่อนได้ทั้งจากการบริจาคในนามบุคคล ไม่เกิน 10% ของเงินได้สุทธิ และหน่วยงาน ห้างร้านที่เป็น นิติบุคคล สามารถลดหย่อนได้ไม่เกิน 2% ของกำไรสุทธิ เป็นต้น

2. การได้รับการรับรองหรือคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หรือตามกฎหมายไทย หรือตามสนธิสัญญาที่ประเทศไทยมีพันธกรณีที่จะต้องปฏิบัติตาม ทั้งนี้ถ้าผู้ใดไม่ให้ความร่วมมือหรือต่อสู้อัตโนมัติการรับรองหรือคุ้มครองสิทธิจะต้องได้รับโทษ

3. การมีสิทธิในการรับฟังข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมและรักษาสภาพแวดล้อม
4. การได้รับการปกป้อง ค่าชดเชยทดแทนค่าเสียหายจากรัฐ กรณีได้รับความเสียหายจากภัยอันตรายที่เกิดจากการกระจายมลพิษหรือภาวะเป็นพิษที่มีสาเหตุมาจากกิจการหรือโครงการริเริ่มรับการสนับสนุนจากรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ
5. สามารถร้องทุกข์กล่าวโทษผู้กระทำความผิดต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องกฎหมายสิ่งแวดล้อม
6. องค์กรเอกชนที่ได้รับการจดทะเบียนเป็นองค์กรนิติบุคคลที่มีกิจกรรมในการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมหรืออนุรักษ์ธรรมชาติมีสิทธิได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐ เช่น การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ เป็นต้น
7. การได้รับสิทธิในการสมัครเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์เพื่อรับการสนับสนุนค่าจัดการศพและหรือเงินสงเคราะห์ครอบครัวตลอดจนสิทธิอื่น ๆ ในการเป็นสมาชิกฌาปนกิจสงเคราะห์
8. บุคคลที่ได้กระทำความดีความชอบเป็นประโยชน์แก่บ้านเมือง ศาสนาและประชาชนตามที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเห็นสมควรจะได้รับพระทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
9. บุคคลที่สมัครเป็นอาสาสมัครจะได้รับค่าตอบแทนตามที่กำหนด เช่น อาสาสมัครสาธารณสุข ได้รับค่าตอบแทนเดือนละ 600 บาท เป็นต้น
10. องค์กรสวัสดิการสังคมที่ได้รับการรับรองเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์หรือองค์กรสวัสดิการชุมชนจะได้รับสิทธิในการขอรับสนับสนุนเงินอุดหนุน การช่วยเหลือด้านวิชาการและการพัฒนาบุคลากรจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม
11. กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
 - 11.1 มีแหล่งเงินทุนหมุนเวียนสำหรับการลงทุน เช่น พัฒนาอาชีพ การมีงานทำ และรายได้ และบรรเทาเหตุฉุกเฉินและจำเป็นเร่งด่วน
 - 11.2 มีการส่งเสริมและพัฒนาหมู่บ้านและชุมชนเมืองให้มีขีดความสามารถ เช่น มีการจัดระบบเงินกองทุน และบริหาร จัดการเงินกองทุน
 - 11.3 มีการเสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้าน และชุมชนเมือง เช่น มีศูนย์เรียนรู้เสริมสร้างศักยภาพ และส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง
 - 11.4 มีการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับฐานรากโดยมีการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต
12. มาตรการลดค่าครองชีพของประชาชน
 - 12.1 มาตรการลดค่าใช้จ่ายน้ำประปาของครัวเรือน

12.2 มาตรการลดค่าไฟฟ้าของครัวเรือน

12.3 มาตรการลดค่าใช้จ่ายเดินทางโดยสารประจำทาง

12.4 มาตรการลดค่าใช้จ่ายเดินทางโดยรถไฟ ชั้น 3

13. กองทุนในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กองทุนเด็ก

มีทุนใช้จ่ายในการสงเคราะห์คุ้มครองสวัสดิภาพ และส่งเสริมความประพฤติเด็ก รวมทั้งครอบครัว และครอบครัวอุปถัมภ์ของเด็ก ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก

กองทุนผู้สูงอายุ

มีทุนใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครองการส่งเสริม และการสนับสนุนผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ

กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

มีทุนสำหรับการใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครองและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การส่งเสริมและการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ ช่วยเหลือคนพิการ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ การศึกษา และการประกอบอาชีพคนพิการ รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ โดยจัดสรรให้อย่างเป็นทางการและทั่วถึง

กองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

มีทุนใช้จ่ายในการส่งเสริมสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม

การสนับสนุนเงินอุดหนุนให้องค์การสวัสดิการสังคมภาคเอกชน

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีภารกิจให้การสนับสนุนแก่องค์การสวัสดิการสังคมภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม และสนับสนุนเงินอุดหนุนแก่องค์การสวัสดิการสังคมภาคเอกชน เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดทำโครงการ/ กิจกรรมที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์ ให้แก่ประชาชนผู้ด้อยโอกาสทุกกลุ่มเป้าหมายตลอดมา

กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (2560 ข) ได้นิยาม ระบบสวัสดิการสังคมของประเทศไทยว่า หมายถึง ระบบการการจัดบริการทางสังคมที่มีการ จัดสวัสดิการแบบพหุลักษณะภายใต้การบูรณาการ ความร่วมมือขององค์กรภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรสาธารณประโยชน์และภาค ส่วนอื่น ๆ ได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการทางสังคมที่มีองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

1. การช่วยเหลือทางสังคม (Social assistance) หมายถึง มาตรการหนึ่งของ ระบบสวัสดิการสังคมไทยที่มุ่งช่วยเหลือผู้ประสบ ปัญหาทางสังคมต่าง ๆ โดยการจัดบริการที่เหมาะสม



ในลักษณะต่าง ๆ ให้กับกลุ่มเป้าหมายบริการ การสวัสดิการลักษณะนี้จึงเป็นบริการสงเคราะห์ ช่วยเหลือแก่กลุ่มเด็กและเยาวชน สตรีคนพิการ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุและกลุ่มผู้ประสบภัย ที่มีปัญหาความเดือดร้อน

2. การประกันสังคม (Social insurance หรือ Social protection) หมายถึง มาตรการหนึ่งของระบบสวัสดิการสังคมไทยซึ่ง จัดโดยภาครัฐเพื่อคุ้มครองป้องกันประชาชนที่มีรายได้ไม่ไหว ได้รับความเดือดร้อน เมื่อต้องสูญเสีย รายได้ทั้งหมดหรือบางส่วน หรือมีรายได้ไม่เพียงพอ แก่การเลี้ยงชีพ เพื่อให้มีหลักประกันด้านการดำรง ชีวิตได้ตามสมควร โดยครอบคลุมทั้งกลุ่มผู้ใช้ แรงงาน ข้าราชการและประชาชนทั่วไป เช่น กองทุนประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน กองทุน บำเหน็จ ข้าราชการ กองทุนสวัสดิการครูใน โรงเรียน เอกชน เป็นต้น

3. การบริการทางสังคม (Social services) หมายถึง มาตรการหนึ่งของระบบ สวัสดิการ สังคมไทยเป็นการจัดสวัสดิการสังคม โดยรัฐและเอกชนที่มีต่อประชาชน เพื่อเสริมสร้างชีวิต ความเป็นอยู่ และสวัสดิภาพของประชาชน และเป็นการจัดบริการสวัสดิการสังคมโดยรัฐที่มี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ของประชาชน โดยครอบคลุม 4 ด้านหลัก ได้แก่ การศึกษา การสาธารณสุข สิ่งอำนวยความสะดวก และที่อยู่อาศัย เช่น การศึกษาภาคบังคับ แบบเรียน ฟรีระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า เบี้ยความพิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นต้น

4. การสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคม (Social partnership support) หมายถึง หนึ่งใน มาตรการทางสังคมของการสร้างสังคมสวัสดิการ ที่เป็นการดำเนินการขององค์กรชุมชน ภาคประชาสังคม อาสาสมัคร สถาบันการศึกษา ภาคธุรกิจที่ เข้ามาช่วยเหลือรับผิดชอบต่อปัญหา สังคม และกิจการประกันภัยของเอกชน เช่น การรวมกลุ่มขององค์กรชุมชนที่เข้าร่วม ในกระบวนการพัฒนา

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2560) ได้กล่าวว่า รัฐบาลเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย ทั้งหมด และทำการเก็บภาษีในระดับสูง ซึ่งให้สามารถรับภาระได้ซึ่งมีข้อเสียคือทำให้ภาครัฐมี ขนาดใหญ่มากเพื่อเทียบกับระบบเศรษฐกิจ โดยหลายประเทศนั้นรายได้ และรายจ่าย โดยภาครัฐ คิดเป็นครึ่งหนึ่งของรายได้ทั้งประเทศในแต่ละปี ทำให้เกิดการเบี่ยงเบนของกลไกตลาดที่ค่อนข้าง รุนแรง เนื่องจากการเก็บภาษีโดยทั่วไปก่อให้เกิดการบิดเบือนของราคา และอีกแนวคิดหนึ่ง เป็น แนวคิดที่เสนอให้ภาคส่วนอื่นของสังคมเข้าร่วมรับภาระในการจัดสวัสดิการ ที่ไม่ว่าจะเป็นภาระ ด้านการเงิน หรือด้านการบริหารจัดการ ตัวอย่างเช่น การเข้าร่วมให้บริการสวัสดิการ โดยชุมชน หรือภาคธุรกิจ

Friedlander (1968 อ้างถึงใน ธนัญญา ทองทับ, 2560) ได้กล่าวไว้ว่า สวัสดิการสังคม คือ การจัดกิจกรรมขึ้นเพื่อส่งเสริมสวัสดิการสังคมโดยตรงแก่ประชาชน ทั้งในด้านความต้องการที่อยู่

อาศัยในเรื่องครอบครัว และเด็ก อนามัยการปรับสังคมการใช้เวลาว่าง มาตรฐานการครองชีพ ความสัมพันธ์ทางสังคม และในส่วนตัวด้านการบริการทางสวัสดิการให้ปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มชน ชุมชน และสังคม ซึ่งบริการเหล่านี้ จะรวมถึงการดูแล การรักษา และการป้องกันด้วย เช่นเดียวกับ Turner (1974 อ้างถึงใน ธนัญญา ทองทับ, 2560) ได้ให้ความหมายของคำว่า Social work ว่าเป็น ความพยายามส่งเสริมให้ประชาชนมีมาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่มั่นคง โดยครอบคลุมการ บริการกับบุคคลและชุมชนในลักษณะการพัฒนาสังคม และการเสริมสร้างให้บุคคลสามารถเผชิญ กับสภาพปัญหาทางร่างกายจิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งตลอดจนพยายามขจัดสถานะที่พึ่งตนเอง ไม่ได้ของประชาชนให้หมดไป และในขณะเดียวกัน Encyclopedia of Social Work (1971 อ้างถึงใน ธนัญญา ทองทับ, 2560) ให้ความหมายคำว่า Social work ไว้ว่าหมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น โดยหน่วยงานทั้งของรัฐบาล และอาสาสมัครเพื่อป้องกัน และขจัดปัญหาสังคม หรือปรับปรุง ความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่ม และชุมชน

นันทนา อยู่สบาย (2557) ได้กล่าวว่า สวัสดิการสังคม เป็นงานที่มีขอบข่ายกว้างขวาง ช่วยเสริมสร้างการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างดียิ่ง โดยยังถือว่าเป็นหลักคุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างราบเรียบ ถือและว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อมนุษย์

ความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส

สิทธิและโอกาสของเด็กเยาวชนสตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส มักถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่รัฐและ สังคมต้องให้การช่วยเหลือและดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากมีความเปราะบางโดยธรรมชาติ มีความไม่ มั่นคงในชีวิต หรือสุมเสี่ยงที่จะถูกเอารัดเอาเปรียบในสังคม รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 มีบทบัญญัติ คุ่มครองสิทธิของกลุ่มคนเหล่านี้อยู่หลายมาตราด้วยกัน

มาตรา 27 ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน

มาตรา 54 กำหนดให้ รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย

มาตรา 71 รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรีผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และ ผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าว ถูกใช้ ความรุนแรงหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมตลอดทั้งให้การบำบัดฟื้นฟูและเยียวยา ผู้ถูกระทำ การดังกล่าว ในการจัดสรรงบประมาณ รัฐพึงคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกัน ของเพศ วัย และสภาพของบุคคล

กว่าหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมาหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540 สถานการณ์ การเข้าถึงสิทธิพื้นฐานได้ดีขึ้นมากสำหรับเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการในกลุ่มที่มีรายได้น้อย



3655685745

ยกเว้นสำหรับคนบางกลุ่มซึ่งสังคมยังไม่ให้การยอมรับ เนื่องจากหน่วยงานรัฐและองค์กรต่าง ๆ ได้พยายามคุ้มครองสิทธิและจัดให้มีสวัสดิการขึ้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนดอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ภาวะด้อยสิทธิ เมาบางลงกว่าเดิมมาก

เบี้ยยังชีพ

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1. ผู้มีคุณสมบัติได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติ และ ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

1.1 มีสัญชาติไทย

1.2 มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป โดยเป็นผู้ที่เกิดก่อนวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2492 (ในกรณีที่ในทะเบียนราษฎร ไม่ปรากฏวันที่ เดือนเกิดให้ถือว่าบุคคลนั้นเกิดในวันที่ 1 มกราคม ของปีนั้น)

1.3 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ ผู้รับเงินเบี้ยยังชีพตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย หรือกรุงเทพมหานคร ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ที่ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทน อื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ

สำหรับผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถไปลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพด้วยตัวเอง ได้ตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 โดยผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ ลงทะเบียน ณ สำนักงานเขตที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ส่วนต่างจังหวัดยื่นได้ที่สำนักงานเทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่ผู้สูงอายุมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

โดยผู้สูงอายุสามารถเลือกได้ว่าจะรับเงินเบี้ยยังชีพผ่านทางช่องทางไหนได้ตามนี้

1. รับเป็นเงินสดด้วยตนเอง
2. ให้ผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจรับแทน
3. โอนเข้าบัญชีธนาคารในนามของผู้สูงอายุ
4. โอนเข้าบัญชีธนาคารในนามของผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้สูงอายุ

หลักฐานในการลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1. บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงพร้อมสำเนา หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย

2. ทะเบียนบ้านตัวจริงพร้อมสำเนา

3. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารตัวจริงพร้อมสำเนา สำหรับผู้ขอรับเงินผ่านธนาคาร

กรณีที่สูงอายุไม่สามารถมาจดทะเบียนได้ด้วยตนเอง สามารถมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนรับเงินแทนได้ โดยผู้แทนจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วย ปัจจุบันการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จะเป็นแบบขั้นบันไดตามช่วงอายุ โดยผู้สูงอายุจะได้รับเงินช่วยเหลือเป็นรายเดือนต่อเนื่องไปจนกว่าจะเสียชีวิต ซึ่งแบ่งได้ตามนี้

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

หมายเหตุ ในกรณีผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุย้ายทะเบียนบ้านให้เทศบาลหรือ อบต. ที่เคยจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดิมยังคงจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตนกว่าจะสิ้นสุดปีงบประมาณนั้น คือเดือนกันยายน หากมีความประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพกับเทศบาล หรือ อบต. แห่งใหม่ ต้องไปจดทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพที่เทศบาลหรือ องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งใหม่ ภายในวันที่ 1-30 พฤศจิกายนของทุกปี และเริ่มรับเงินที่ใหม่ในเดือนตุลาคมของปีถัดไป

การสิ้นสุดการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1. ถึงแก่กรรม (ตาย)
2. ขาดคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์
3. แจ้งละสิทธิการขอรับเบี้ยความพิการเป็นหนังสือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสิทธิ และสวัสดิการสังคม สรุปได้ว่าสวัสดิการสังคม คือ การได้รับสิทธิและการคุ้มครองทางสังคม การส่งเสริมและสนับสนุน ซึ่งจะทำให้ประชาชน เช่น เด็ก เยาวชน คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ถูกละเมิดทางเพศหรือกลุ่มเป้าหมายอื่นตามที่คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติกำหนด ได้รับสิทธิและการคุ้มครองในการรับบริการด้านสวัสดิการสังคมต่าง ๆ กิจกรรมที่หน่วยงานรัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมสวัสดิการสังคมโดยตรงแก่ประชาชนในด้านความต้องการที่อยู่อาศัย ในเรื่องครอบครัวและเด็ก อนามัย การปรับสังคม การใช้เวลาว่าง มาตรฐานการครองชีพและความสัมพันธ์ทางสังคม การให้สิ่งทีเื้ออำนวยการให้ผู้ทำงานมีชีวิต และสภาพความเป็นอยู่ที่ดี และสะดวกสบาย



365685745

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับความต้องการของมนุษย์

ราชบัณฑิตยสถาน (2545, หน้า 323) ได้กล่าวถึง ความต้องการว่า หมายถึง ความอยากได้ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการความขาดสมดุล เนื่องจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น และทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมา โดยทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Dr. Abraham H. Maslow

Maslow (1943 อ้างถึงใน ธนาชัย สุทธอนันตชัย, 2560) เป็นแนวคิดของการจัดสวัสดิการที่คำนึงถึงความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) โดยเน้นการตอบสนองความต้องการจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มักสะท้อน ผ่านทาง โครงการ/บริการ/รูปแบบการจัดสวัสดิการ กับกลุ่มเป้าหมายทางสังคม มีการกำหนดขอบเขต ของบริการทางสังคมกับการจัดสวัสดิการขั้นพื้นฐาน ที่มุ่งสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นแล้ว การจัดสวัสดิการยังต้องคำนึงถึงความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมายด้วย เช่น เด็ก ผู้สูงอายุคนพิการ เป็นต้น

Maslow (1943 อ้างถึงใน ภพพล ประทุมษา, 2557) ได้อธิบายเรื่อง ความต้องการของมนุษย์ว่าเป็นลำดับทั้งหมด 5 ขั้น (Five general systems of needs) โดยเขียนเป็นรูปพีระมิดแห่งความต้องการไว้ แสดงความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic needs) เป็นทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งเป็นคนแรกที่ได้เขียนขึ้น เรียกว่า Maslow's General theory of human motivation โดยกำหนดหลักการว่าบุคคลพยายามสนองความต้องการของตนเพื่อความอยู่รอด และความสำเร็จของชีวิต

ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG theory)

สาคร สุขศรีวงศ์ (2552) อธิบายทฤษฎีอีอาร์จีว่าแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นขั้น ๆ และความต้องการของมนุษย์เริ่มต้นที่ขั้นต้นก่อนเช่นเดียวกับทฤษฎีลำดับ ขั้นความต้องการของมาสโลว์แต่ทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นเพียง 3 ได้แก่

1. ความต้องการ การอยู่รอด (Existence needs)
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs)
3. ความต้องการ เติบโตก้าวหน้า (Growth needs) หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว ความต้องการก็ จะพัฒนาไปสู่ขั้นถัดไป (Satisfaction-progression principle) แต่หากความต้องการในขั้นถัดไปไม่ได้รับ การตอบสนอง แล้วมนุษย์ก็จะถอยความต้องการกลับลงมาสู่ขั้นก่อน

Needs หมายถึง ความต้องการอันจำเป็น ซึ่งชีวิตจะขาดเสียมิได้ ผลจากการศึกษาทราบว่าทุกกริยาทำทาง หรืออาการที่มนุษย์แสดงออกมาเป็นรูปของพฤติกรรมนี้ก็เพราะแรงผลักดันจากความต้องการเป็นกำลังสำคัญให้แสดงออกมา

โดยความต้องการอาจเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ที่ได้มาภายหลังจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยไม่ต้องเรียนรู้เป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological needs) ทั้งที่เป็นสิ่งที่แสดงออกมาให้เห็นได้ และเป็นสิ่งที่ซ่อนตัวอยู่ได้แก่

ความต้องการเข้าถึงศักยภาพแห่งตน (Need for self-actualization)

ความต้องการเกียรติยศและความต้องการที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดของตน (Need for self-esteem)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and belongingness needs)

ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคงทางสิ่งแวดล้อม (Safety and security needs)

ความต้องการทางสรีรวิทยาหรือความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)

ประวีณา คาไซ (2559) และนลินี พานสายตา (2559, หน้า 81) ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG theory) ได้อธิบายทฤษฎีอีอาร์จี ว่าแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นขั้น ๆ โดยความต้องการของมนุษย์เริ่มต้นที่ขั้นต้นก่อนเช่นเดียวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นเพียง 3 ได้แก่

1. ความต้องการการอยู่รอด (Existence needs) ความต้องการขั้นพื้นฐาน โดยมนุษย์ทุกคนพึงมี และพึงต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด ที่นี้ง่ายที่สุด คือ ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค โดยความต้องการเหล่านี้ถือว่ามีความจำเป็น หากมนุษย์ไม่ได้รับความต้องการเหล่านี้เพียงพอก็จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของร่างกายตลอดจนประสิทธิภาพของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน ด้วยเหตุผลนี้มนุษย์จึงเกิดความต้องการความสัมพันธ์ คือการมีเพื่อน มีครอบครัว คนรัก มีการยอมรับในความสามารถและตัวตน ความเป็นพวกพ้อง ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดคือ ความรัก โดยที่เป็นสิ่งจรรโลงให้โลกนี้มีความสุข สังคมเกิดความปรองดอง ความรักมีหลากหลายระดับ แต่เชื่อแน่ว่ามันเป็นสิ่งที่ดีที่ช่วยเชื่อมต่อความรู้สึก และไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับใครก็ตาม

3. ความต้องการเติบโตก้าวหน้า (Growth needs) หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว โดยความต้องการก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นถัดไป (Satisfaction-progression principle) แต่หากความต้องการในขั้นถัดไปไม่ได้รับการตอบสนอง แล้วมนุษย์ก็จะถอยความต้องการกลับลงมาสู่ขั้นก่อน

ความต้องการทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ

1. ต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์
2. ต้องการมีผู้ช่วยเหลือดูแลอย่างใกล้ชิด
3. ต้องการที่อยู่อาศัยที่สะอาด อากาศดี สิ่งแวดล้อมดี
4. ต้องการอาหารการกินที่ถูกต้องลักษณะตามวัย
5. ต้องการมีผู้ดูแลช่วยเหลือให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด เมื่อยามเจ็บป่วย
6. ต้องการได้รับการตรวจสุขภาพและการรักษาพยาบาล ที่สะดวก รวดเร็ว ทันทีที่
7. ต้องการได้รับบริการรักษาพยาบาลแบบให้เปล่าจากรัฐ
8. ความต้องการได้พักผ่อน นอนหลับอย่างเพียงพอ
9. ความต้องการบำรุงรักษาร่างกายและการออกกำลังกาย อย่างสม่ำเสมอ
10. ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ

ความต้องการทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย และสังคมจะทำให้จิตใจของผู้สูงอายุเปลี่ยนไป ผู้สูงอายุจะปรับจิตใจและอารมณ์ไปตามการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย และสิ่งแวดล้อม ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นในวัยสูงอายุมีผลต่อจิตใจของผู้สูงอายุมาก ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของจิตใจที่พบ คือ

1. การรับรู้ ผู้สูงอายุจะยึดติดกับความคิด และเหตุผลของตัวเอง การรับรู้สิ่งใหม่ ๆ จึงเป็นไปได้ยาก ความจำก็เสื่อมลง
2. การแสดงออกทางอารมณ์ การแสดงออกทางอารมณ์ของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการสนองความต้องการของจิตใจต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ผู้สูงอายุจะมีความรู้สึกต่อตนเองในแง่ต่าง ๆ
3. ความสนใจสิ่งแวดล้อม ผู้สูงอายุจะสนใจ สิ่งแวดล้อม เฉพาะที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และตรงกับความสนใจ ของตนเองเท่านั้น
4. การสร้างวิถีดำเนินชีวิตของตนเอง การมีอายุมากขึ้นคือการเข้าใกล้กาลเวลาแห่งการสิ้นสุดของชีวิต การยอมรับสภาพดังกล่าว ทำให้ผู้สูงอายุบางคน
5. ความผิดปกติทางจิตใจและในวัยสูงอายุ แยกเป็นกลุ่มอาการทางจิต 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ
 - 5.1 กลุ่มอาการทางจิตเนื่องจากสมองเสื่อม
 - 5.2 กลุ่มอาการผิดปกติด้านจิตใจและอารมณ์

ความต้องการทางด้านสังคม-เศรษฐกิจของผู้สูงอายุ

1. ต้องการได้รับความสนใจจากผู้อื่น

2. ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว สังคมและหมู่คณะ
3. ต้องการช่วยเหลือสังคมและมีบทบาทในสังคม ตามความถนัด
4. ต้องการการสนับสนุน ช่วยเหลือจากครอบครัว และสังคมทั้งทางด้านความเป็นอยู่ รายได้บริการจากรัฐ
5. ต้องการมีชีวิตร่วมในชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนและสังคม
6. ต้องการลดการพึ่งพาคนอื่นให้น้อยลงไม่ต้องการ ความเมตตาสงสาร (ที่แสดงออก โดยตรง)
7. ต้องการการประกันรายได้ และประกันความชราภาพ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับความต้องการของมนุษย์ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ คือ ความอยากได้มาเพื่อตอบสนองสิ่งที่ประสงค์อยากจะได้ และความต้องการก็จะมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ หรือมีสิ่งใหม่เข้ามาเติมเต็มสิ่งที่อยากได้ ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน ซึ่งแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ และให้เป็นที่ยอมรับในสังคม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

ความคาดหวัง: ความพยายาม → ประสิทธิภาพ (E → P)

ความคาดหวังคือความเชื่อที่ว่าความพยายามของคุณ (E) จะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (P) โดยปกติจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละคนความมั่นใจในตนเอง (การรับรู้ความสามารถของตนเอง) และความยากลำบากในการรับรู้ถึงมาตรฐานหรือเป้าหมายการปฏิบัติงาน

1. การรับรู้ความสามารถตนเอง-ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินการตามพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจง บุคคลจะประเมินว่าพวกเขามีทักษะที่จำเป็นหรือความรู้ที่ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองหรือไม่

2. เป้าหมายที่ยากลำบาก-เมื่อเป้าหมายมีการตั้งค่าสูงเกินไปหรือความคาดหวังด้านประสิทธิภาพซึ่งทำยากเกินไป นี้มักจะนำไปสู่ความคาดหวังต่ำ นี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเชื่อว่าผลลัพธ์ที่ต้องการของพวกเขาจะไม่สามารถบรรลุได้

3. การควบคุมการรับรู้-บุคคลต้องเชื่อว่าพวกเขามีระดับการควบคุมผลที่คาดว่าจะได้ เมื่อบุคคลรับรู้ว่ามีผลเกินกว่าความสามารถในการมีอิทธิพลต่อความคาดหวังและแรงจูงใจจึงต่ำ

ความสามารถในการปฏิบัติงาน: ผลการปฏิบัติงาน → ผลลัพธ์ (P → O)



Instrumentality คือความเชื่อที่ว่าบุคคลจะได้รับรางวัลหากมีการคาดการณ์ประสิทธิภาพการทำงาน รางวัลนี้อาจนำเสนอในรูปแบบของการจ่ายเงินเพิ่มขึ้นการส่งเสริมการรับรู้หรือความรู้สึกรักของความสำเร็จ ความสามารถในการบรรลุอยู่ในระดับต่ำเมื่อได้รับรางวัลเหมือนกัน สำหรับการแสดงทั้งหมด อีกวิธีหนึ่งที่ผลงานเป็นเครื่องมือคือค่าคอมมิชชั่น กับผลประกอบการของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผล (จำนวนเงินที่ทำ) หากประสิทธิภาพการทำงานสูงและสินค้าจำนวนมากขายได้มากขึ้นคนจะทำ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือของแต่ละบุคคลเพื่อผลลัพธ์คือความไว้วางใจการควบคุมและนโยบาย

1. เชื่อกันคนที่ตัดสินใจว่าใครจะได้รับผลลัพธ์อะไรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงาน
 2. การควบคุมวิธีการตัดสินใจของผู้ได้รับสิ่งทีผล
 3. ความเข้าใจในนโยบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์
- Valence V (R) คือ

Valence: คุณค่าของแต่ละบุคคลในผลลัพธ์ของผลลัพธ์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการเป้าหมายมูลค่าและแหล่งที่มาของแรงจูงใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ค่านิยมความต้องการเป้าหมาย การตั้งค่าและแหล่งข้อมูลที่สร้างแรงจูงใจให้กับผลที่เจาะจง เป็นตัวกำหนดขอบเขตที่บุคคลให้ความสำคัญกับผลลัพธ์หรือรางวัลที่กำหนด นี้ไม่ใช่ความพึงพอใจในระดับที่แท้จริงมากกว่าความพึงพอใจที่คาดหวังไว้สำหรับผลที่เฉพาะเจาะจง

ความหมายหมายถึงคุณค่าที่แต่ละบุคคลกำหนดไว้สำหรับรางวัล -1 0 +1

-1 = หลีกเลียงผลลัพธ์ 0 = ไม่สนใจผลลัพธ์ +1 = ต้อนรับผล

การทำงานหนักขึ้นอยู่กับความรู้ว่าความพยายามของแต่ละบุคคลจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการ เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพผลผูกผู้จัดการควรใช้ระบบที่ผูกผลตอบแทนอย่างใกล้ชิดกับประสิทธิภาพ ผู้จัดการยังต้องให้แน่ใจว่ารางวัลที่ได้รับนั้นสมควรและต้องการ โดยผู้รับเพื่อปรับปรุงความพยายามผูกประสิทธิภาพผู้จัดการควรมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของพวกเขาและปรับปรุงความเชื่อของพวกเขาที่เพิ่มความพยายามในความเป็นจริงจะนำไปสู่ประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

1. เน้นความสนใจในตนเองในการจัดตำแหน่งของรางวัลตามความต้องการของพนักงาน
2. เน้นการเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมที่คาดหวังผลตอบแทนและเป้าหมายขององค์กร ทฤษฎีความคาดหวังแม้ว่าจะเป็นที่รู้จักกันดีในงานวรรณกรรมแรงจูงใจไม่เป็นที่คุ้นเคยกับนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานนอกเขตข้อมูลนั้น

หลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนะของ Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

Vroom ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวัง และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหมายเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถ หรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา (ความพอใจต่ำ) แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก

ตามทัศนะของ Vroom การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับ กระบวนการของความคิดดังต่อไปนี้ ซึ่งกระบวนการของความคิดดังกล่าวนี้อาจจะเป็นจิตสำนึกของจิตใต้สำนึกก็ได้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)

2. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง)



3. การใช้กำลังความพยายาม จะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (ความคาดหวัง)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับการจูงใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคลว่าจะเป็นอย่างไรรีบช้า และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ผลงานของ Vroom มีส่วนสำคัญที่จะชี้ให้บุคคลต่าง ๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวัง ที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่า ควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย พฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการพิจารณาเลื่อนยศเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรม โปร่งใส เหมาะสมตามความคาดหวังของลูกจ้าง หรือพนักงานที่ทำงานในองค์กร

เจตทล์ ดวงสงค์ (2556) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป

พรพิมล ธิยาข, คุณากร คุณาสวัสดิ์, จารุณี ปัญควนิช และเมทินี ทนงกิจ (2556) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้ การคาดการณ์ ถึงสิ่งที่บุคคลปรารถนาจะเป็นหรือจะได้อีกในอนาคต

จากแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่ง ที่เหมาะสมของตนเอง หรืออาจเป็นความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่น หรืออีกนัยหนึ่งความคาดหวังของบุคคล เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวนี้ยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมในไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่

ต้องการ (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร (2558) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐาน โดยการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

Kotler and Keller (2006) สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับของความรู้สึกเมื่อมีการเทียบระหว่างบริการที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลนั้น โดยลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจได้ดังนี้ ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจ และถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าที่ความคาดหวังจะรู้สึกพึงพอใจมาก

Shelly (1975) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสอง แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

กมลชนก เบญจภูมริน (2556) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ปิ่นฉวีร์ พัชราวลัย (2558) ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายถึง เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งมีผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ โดยความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

รัชพล ไยบัวเทศ (2556) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกที่มีต่อความคาดหวังของลูกค้า ว่าตรงตามที่คาดหวังมากกว่าที่คาดหวัง หรือน้อยกว่าที่คาดหวัง หลังใช้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ การได้สิ่งตอบสนองตามปรารถนา ทำให้เกิดความพอใจซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางลบและทางบวก ความสุขใจต่อสิ่งต่าง ๆ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า ลูกค้านั้น

Corral and Brewetor (1999, p. 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับ ข้อกำหนด หรือ ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

Crosby (1988, p. 15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Lewis and Bloom (1983, p. 238) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Kotler (2000, p. 438) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของ

สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคนสินค้าหรือบริการนั้น

Ziethaml, Parasuraman and Berry (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่ง ที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หรือความมีตัวตน (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วย ให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความวางใจได้ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็ว จะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ความเชื่อถือได้ หรือการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเอาใจใส่ หรือการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

พ่องนภา ลิ้มรัตน (2553) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ หมายถึงการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้

ปิยพงศ์ พุฒินิชย์ (2556) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ การรับรู้ และความรู้สึกรักของลูกค้า โดยผู้บริ โภคทำการประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบที่ได้รับจริงกับบริการที่ผู้บริ โภคคาดหวัง เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจในการสร้างความประทับใจให้เกิดแก่ลูกค้าตามมา

ชัชวาล อรรถศุภทัต (2554) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

การประเมินคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman and Berry (1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริ โภคแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดย คำนี้ถึงคุณลักษณะ 10 ปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ความเชื่อมั่น (Reliability) เกี่ยวกับความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินงาน และความเชื่อถือ ใ้วางใจได้ ซึ่งองค์กรสามารถปฏิบัติการด้านบริการได้ถูกต้องในครั้งแรกและทำได้ตามที่สัญญาไว้ เช่น จำนวนเรียกเก็บเงินมีความถูกต้อง ช่วงเวลาให้บริการตามกำหนด

ปัจจัยที่ 2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เกี่ยวกับความพยายาม หรือความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ มุ่งเน้นด้านการเกิดขึ้นของบริการตามระยะเวลาที่เหมาะสมเป็นการให้บริการอย่างทันทั่วทั้งที่ ข้อมูลในการรับส่งอย่างรวดเร็ว

ปัจจัยที่ 3 ความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) มีความสามารถทักษะในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมถึงสามารถให้รายละเอียดการใช้งานได้อย่างดี

ปัจจัยที่ 4 การเข้าถึง (Access) เกี่ยวกับความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการติดต่อ รวมทั้งการติดต่อทางโทรศัพท์ระยะเวลาในการรอรับบริการ ไม่นานจนเกินไป ระยะเวลาในการทำรายการในการให้บริการ สถานที่ติดต่อสะดวก

ปัจจัยที่ 5 มารยาท (Courtesy) เกี่ยวกับความสุภาพแก่ผู้รับบริการในการให้ความเคารพการใส่ใจ เช่น ความเป็นมิตรของพนักงานที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ รวมถึงการใส่ใจต่อ ทรัพย์สินของผู้รับบริการ ความเรียบร้อยกิริยาท่าทางของพนักงานที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

ปัจจัยที่ 6 การสื่อสาร (Communication) เกี่ยวกับการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในภาษาที่สามารถเข้าใจและรับฟังได้ตามความเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน โดยครอบคลุมถึงการ

อธิบายเกี่ยวกับบริการ ราคาค่าธรรมเนียมงานบริการและการให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

ปัจจัยที่ 7 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ใสใจ ต่อประโยชน์ผู้รับบริการด้วยใจ ซึ่งสามารถถ่ายทอดผ่านชื่อเสียงขององค์กร คุณลักษณะของผู้ให้บริการ ระดับความเข้มข้นต่อการนำเสนอบริการให้กับผู้รับบริการ

ปัจจัยที่ 8 ความปลอดภัย (Security) ความปราศจากอันตราย ความเสี่ยงความสงสัยเกี่ยวกับความปลอดภัยทางกายภาพ ด้านความมั่นใจทางการเงิน การเก็บรักษาความลับ

ปัจจัยที่ 9 ความเข้าใจ (Understanding) ความพยายามทำความเข้าใจต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นการเรียนรู้ความต้องการเฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นประจำ

ปัจจัยที่ 10 การจับต้องได้ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้จากสถานประกอบการให้บริการ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งก่อสร้าง คุณลักษณะภายนอกพนักงาน

ต่อมาได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการต่อในเชิง ปริมาณทำให้คุณภาพการบริการลดเหลือ 5 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ 1 ความเชื่อมั่น (Reliability) ความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินงาน โดยที่องค์กรสามารถปฏิบัติการด้านบริการได้ถูกต้องในครั้งแรกและทำได้ตามที่สัญญาไว้

ปัจจัยที่ 2 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความตั้งใจในการ ช่วยเหลือผู้รับบริการและความพร้อมในการให้บริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม รวมถึงความยืดหยุ่น และความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย

ปัจจัยที่ 3 การจับต้องได้ (Tangibles) งานบริการที่เป็นรูปธรรมสามารถสัมผัสจับ ต้องได้ มีคุณลักษณะของสิ่งก่อสร้างหรือสิ่งอำนวยความสะดวก คุณลักษณะภายนอกของพนักงาน เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการภายในธนาคารแต่ละสาขา

ปัจจัยที่ 4 การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ความใส่ใจสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่ายต่อการเข้าใจและความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นการนำเสนอบริการ แสดงถึงลูกค้าคือคนพิเศษ

ปัจจัยที่ 5 การรับประกัน (Assurance) ความรู้ และมารยาทของผู้รับบริการและ ความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ สำหรับการบริการที่รับรู้ว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่ การประเมินผลอย่างชัดเจนรวมถึงความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นที่เกิดการจากเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

Macaulay and Cook (1995) ได้กล่าวเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ คือ โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์และความต้องการส่วนบุคคล ผู้รับบริการยัง ได้ใช้เกณฑ์พิจารณาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งใช้เกณฑ์ 9 ปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 การเข้าถึงบริการ ได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ

ปัจจัยที่ 2 ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

ปัจจัยที่ 3 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

ปัจจัยที่ 4 การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

ปัจจัยที่ 5 ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

ปัจจัยที่ 6 คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่าง และภายหลังจากเข้ารับบริการ

ปัจจัยที่ 7 ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ

ปัจจัยที่ 8 ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

ปัจจัยที่ 9 ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลชนก เบญจภูมริน (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้อายุต่อการให้บริการ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่น ที่ร้อยละ 95 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านขั้นตอนในการ

ให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ในขณะที่ปัจจัยอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

วานาพรรณ ชื่นอ้อม, พาณี สีตกะลิน และอารยา ประเสริฐชัย (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตาในแต่ละกลุ่มช่วงอายุให้ใกล้เคียงกับสัดส่วนประชากรที่ศึกษา ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน เก็บข้อมูลเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2556 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณภาพการบริการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจของบริการ และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ บรรยาย สถิติที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และการรับรู้คุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก 2) ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) เพศและประเภทการจ้างมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ให้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรพต ตยานนุโท (ปีนสง) (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีจำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การหาค่าความถี่ร้อยละ ใช้ค่าสถิติหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติ t test และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ตามวิธีของ LSD ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี มีระดับการศึกษาในระดับชั้นปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัวและส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานควรมีการแก้ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยหนาแน่นการจราจรติดขัดและพื้นที่ว่างให้เกิดประโยชน์ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจควรดูแลเรื่องการว่างงานในชุมชนพัฒนาอาชีพและควรปรับปรุงความสะอาดของตลาดด้านทรัพยากรควรดูแลเรื่องการจราจรและดูแลเรื่องการจัดเก็บ

ขयरักษาความสะอาดด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคมควรดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ควรมีกีล่องวงจรปิดที่สามารถใช้ได้ทุกด้าน และการปกครองควรมีการร้องเรียนและดูแลเรื่องราว ร้องทุกข์ให้รวดเร็วขึ้นมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้ถึงประชาชนมากกว่านี้

ชาญวิทย์ บ่วงราบ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุ ในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มี อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เพศชาย และหญิงที่อาศัย และมีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตตำบลเสาชงหิน อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุ ในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการการได้รับสวัสดิการในภาพรวม และรายได้แต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่ผู้สูงอายุมีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านการแพทย์ และสาธารณสุขรองลงมา คือ ด้านที่อยู่อาศัยอาหารเครื่องนุ่งห่ม และสาธารณสุขปก และด้าน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผลการเปรียบเทียบความต้องการ พบว่า ผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหินมีความ ต้องการได้รับสวัสดิการแตกต่างกันเมื่อจำแนกกลุ่มตามไปบ้านเงินที่เหลือเก็บออมโดยผู้สูงอายุที่ ไม่มีเงินเหลือเก็บมีความต้องการการได้รับสวัสดิการมากกว่าผู้สูงอายุที่มีเงินเหลือเก็บอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมสมัย พิลาแดง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลดงพุง อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับบริการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน ตำบลดงพุง อำเภอดอนจาน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 491 คน ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่ได้รับบริการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทั้งชายและหญิงจำนวน 216 คน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ความต้องการสวัสดิการสังคมของ ผู้สูงอายุโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาค่าความยากจน และด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนันทนาการ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านที่อยู่อาศัย และด้านการศึกษาตามลำดับ

ธนทัศน์ ธานีสันต์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภครีไคที่มีต่อ การบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยกำหนดให้ประชากรคือผู้บริโภคที่ เคยซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสำหรับงานวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย สถิติเชิงอนุมาน และการทดสอบรายคู่ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เดือนที่แตกต่างกัน จะมีระดับ ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยยะ

สำคัญ และพบว่า ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความรู้ของผู้บริโภค พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความสามารถของผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงข้อมูล ด้านการรักษาข้อมูลเป็นส่วนตัว และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ปิยะดา ภักดีอำนาจ และพรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการ เพื่อผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกาตอง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้สูงอายุ จำนวน 60 คน ในเขตตำบลกาตอง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุ จากเกณฑ์ทั้ง 6 ด้าน ได้ผ่านเกณฑ์หนึ่งด้าน คือ ด้านการสร้างความมั่นคงแก่ผู้สูงอายุ และไม่ผ่านจำนวน 5 ด้าน คือ การบริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการรายได้แก่ผู้สูงอายุ การบริการที่พักแก่ผู้สูงอายุ การส่งเสริมนันทนาการแก่ผู้สูงอายุ และด้านการบริการและเครือข่ายแก่ผู้สูงอายุ การที่จะทำให้ผ่านเกณฑ์นั้นจะต้องดำเนินกิจกรรมเพิ่มเติม คือ มีการจัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ การตรวจสุขภาพที่บ้าน การจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุยากจนหรือไม่มีบ้าน การส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุ การให้มีที่พักอาศัยแก่ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพ การมีสโมสรผู้สูงอายุเพื่อการนันทนาการ การจัดทัศนศึกษาแก่ผู้สูงอายุ การจัดตั้งระบบเฝ้าระวังและดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยมีการประชุมงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งจะสามารถประหยัคงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลกาตอง และจะเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

พิชชาภา มณีวัฒน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่าน อำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่าน อำเภอรัฐประเศ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไป พบว่า ด้านที่มีความต้องการของผู้สูงอายุคือด้านเบี้ยยังชีพ รองลงมาด้านอำนวยความสะดวก และข้อมูลข่าวสาร ด้านนันทนาการ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่พักอาศัย และด้านอาชีพตามลำดับ ส่วนผลเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่พักอาศัย ต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ 0.05

กฤษณ์ ฐิริพงษ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการของผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกและผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุภาคเหนือตอนล่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงภาคีเครือข่ายการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุห้าจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดตาก และจังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดละ 10 คน รวม 50 คน และผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ จังหวัดละ 5 คน รวม 25 คน รวมทั้งสิ้น 75 คน ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการการจัดการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุที่มากที่สุด คือ มีความต้องการด้านสุขภาพอนามัย ด้านสวัสดิการด้านความปลอดภัยในชีวิต และนันทนาการและพบว่า แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนล่างมี 6 ด้าน คือ 1) ด้านกิจกรรมของผู้สูงอายุ 2) ลักษณะของการจัดสวัสดิการ 3) ศักยภาพของชมรมผู้สูงอายุ 4) ศักยภาพขององค์กร 5) ศักยภาพของเครือข่ายวัดส่งเสริมสุขภาพ 6) มีเป้าหมายการสร้างคุณภาพชีวิตและการพัฒนาสุขภาพชุมชน

ชุมพล คุ้มวงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้สูงอายุที่ได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ ANOVA (One-way ANOVA) ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี รวมทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยจำนวนสมาชิกในบ้าน ต่างกัน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมือง บึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีภาวะสุขภาพต่างกันความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้ในการเก็บแบบสอบถามกับผู้สูงอายุ ที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การทดสอบคุณภาพ และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เชิงปริมาณ

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 6,901 คน (กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร, 2561)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 5 โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1967) ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (95%) = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{6,901}{1+6,901(0.05)^2} \\ &= 378.08 \text{ คน} \\ &= 378 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 378 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตรวจแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้เก็บสำรองกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 22 คน รวมทั้งสิ้นเป็น 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามโดยการคัดเลือกแบบบังเอิญ (Accident sampling)

เชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 5 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จากหนังสือ เอกสาร และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดเป็นกรอบให้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ที่ทำการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ทั้งนี้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นนี้มีข้อคำถามชนิดปลายปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับปัจจุบันส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด แบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งได้ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ ด้านที่อยู่อาศัย และด้านความปลอดภัยในชีวิต ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งได้ 4 ด้าน ดังนี้ ความคาดหวัง ความพอใจ ผลลัพธ์ และสื่อกลาง ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งได้ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale)

โดยเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยประยุกต์ใช้ตามรูปแบบของ Liker's-five rating scale ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้ คือ (นันทนา อยู่สบาย, 2556, หน้า 44)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวัดและแปลความหมายในแบบสอบถามส่วนที่ 2-4

ระดับคะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำมาประกอบกับข้อมูลในการสัมภาษณ์
2. ผู้วิจัยมีการเตรียมความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัย ซึ่งนำไปสู่การศึกษาในครั้งนี้ เป็นไปอย่างถูกต้องและมีความครอบคลุมมากขึ้นในเนื้อหาหรือประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด

ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 5 ข้อ ดังนี้

1. ท่านมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาครในด้านใดบ้าง
2. ท่านมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง
 - 2.1 การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้เข้าถึงตัวของผู้รับสวัสดิการสังคม มีลักษณะอย่างไร
 - 2.2 ด้านการส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมอะไรบ้าง
 - 2.3 การเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ มีลักษณะอย่างไร
3. ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ท่านพบในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
4. สภาพวิถีชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอย่างไร
5. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอย่างไร

การทดสอบคุณภาพ และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา และนำไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง การหาความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item objective congruence: IOC)

1.1 ดร.ทักษญา สง่าโยธิน

1.2 ดร.ธิตต์ ตรีศิริโชค

1.3 ดร.อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์

จากนั้นนำมาประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อแล้ว นำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาทำการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of concordance: IOC)

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

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนในการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยค่า IOC นี้ สามารถกำหนดได้จากการอ้างอิงบุคคล ทั้งนี้ค่าที่กำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน มีดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจกับข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจกับข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจกับข้อความไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

โดยผู้เชี่ยวชาญจะแสดงความคิดเห็นต่อข้อความเป็นรายข้อ ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้มารวมกันในแต่ละบุคคล จากนั้นรวมคะแนนของทุกคนเข้าด้วยกันหารจำนวนของผู้เชี่ยวชาญจะได้ผลลัพธ์ที่เป็นตัวเลข ซึ่งค่าในการยอมรับจะต้องไม่ต่ำกว่า .66 (ชนัญฐ์ ยังเฟื่องมนต์, 2554) จากการคำนวณได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้องระหว่างข้อความกับแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .932

2. การทดสอบความเชื่อมั่นจะนำไปดำเนินการก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ควรต้องนำแบบสอบถามไปดำเนินการทดลอง (Tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา แต่ไม่ใช่ประชากรของการศึกษานี้ จำนวน 30 คน

2.1 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความความน่าเชื่อถือ (Reliability analysis) อยู่ในระดับสูงมาก นำไปใช้ได้ดีมาก โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาความน่าเชื่อถือตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) (ปราวณี หล้าเบญญะ, 2559) สำหรับการหาความเชื่อถือได้แต่ละแบบ เป็นการคำนวณค่าความความเชื่อถือได้ ซึ่งเป็นตัวเลขที่อยู่ในรูปทศนิยม มีค่าไม่เกิน 1.00 การแปลความหมายค่าความน่าเชื่อถือ ใช้เกณฑ์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)

ค่าความเชื่อถือได้	ระดับความเชื่อถือได้	การนำไปใช้
0.80-1.00	สูงมาก	ใช้ได้ดีมาก
0.70-0.79	สูง	ใช้ได้ดี
0.50-0.69	ปานกลาง	พอใช้
0.30-0.49	ต่ำ	ควรปรับปรุง
ต่ำกว่า 0.30	ต่ำมาก	ใช้ไม่ได้

2.2 ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพ

2.3 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ผลข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร การศึกษานี้ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) การศึกษานี้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสข้อมูล
3. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. ประมวลผลข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ
5. วิเคราะห์ข้อมูล และแปลผล

เชิงคุณภาพ

วิธีการรวบรวมข้อมูลการศึกษานี้ใช้แหล่งข้อมูลปฐมภูมิและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) รวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนดำเนินการ เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์และเอกสารตีพิมพ์เผยแพร่ของหน่วยงานต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลตามสถานที่ที่ได้กำหนดไว้

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

เมื่อผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลแล้วทำการลงรหัส (Coding) หลังจากนั้นก็นำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปวิเคราะห์โดยประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทำการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถแยกผลของการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละกรอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งแบ่งการทดสอบตามสมมติฐานที่สอดคล้องกับกรอบการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ใช้สถิติ Independent-Samples t-test และ F-test One-way ANOVA

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุใน
คุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ใช้สถิติ Multiple regression
analysis

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้สูงอายุ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการ
ให้บริการที่ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ใช้สถิติ Multiple regression analysis
การวิเคราะห์ความแปรปรวน (t-test) และวิธีการทดสอบค่าสถิติ F-test (ANOVA) และ
ค่า LSD (Least Sig. nificant difference) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการ
ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95%
โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffe เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จาก
การสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนดำเนินการ เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบ
สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร มาสรุปประเด็นและนำมา
อภิปรายผล



3655685745

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

การศึกษาเรื่อง “ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร” ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ตามสมมติฐานการวิจัย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนกลุ่มประชากร

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

t แทน ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ t)

H_0 แทน ค่าสมมติฐานหลัก (Null hypothesis)

H_1 แทน ค่าสมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)

b แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

β แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

F-value แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-Distribution

F-prob แทน ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ F)
 Sig. แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
 R แทน ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Pearson correlation)
 R² แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of determination)
 Adjusted R2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
 Std. error of the estimate แทน ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้
 ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการ
 สร้าง และวิเคราะห์ตารางแบบเชิงพรรณนา โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าสถิติ
 ร้อยละ (Percentage) และหาค่าร้อยละของข้อมูล ได้แก่ ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ
 สถานภาพ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ
 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	195	48.8
หญิง	205	51.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ
 หญิง คิดเป็นร้อยละ 51.2 และรองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
60-69 ปี	215	53.8
70-79 ปี	145	36.2
80-89 ปี	37	9.2
90 ปีขึ้นไป	3	0.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 60-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมา คือ อายุ 70-79 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.2 อายุ 80-89 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 และอายุ 90 ปีขึ้นไป และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	84	21.0
สมรส	240	60.0
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	76	19.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.0 และสถานภาพหม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ



3655685745

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท	96	24.0
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	149	37.2
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.5
เกษตรกร	150	37.5
อื่น ๆ (อยู่บ้าน, แม่บ้าน)	3	0.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 37.2 รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.0 อื่น ๆ (อยู่บ้าน, แม่บ้าน) คิดเป็นร้อยละ 0.8 และข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	137	34.2
5,001-6,000 บาท	115	28.8
6,001-10,000 บาท	82	20.5
10,001 บาทขึ้นไป	66	16.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมา คือ

5,001-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.8 6,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.5 และ 10,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ ด้านที่อยู่อาศัย และด้านความปลอดภัยในชีวิต ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ	ระดับความสำคัญ			
	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านสุขภาพ	4.41	.509	มาก	1
2. ด้านการศึกษา	4.17	.568	มาก	5
3. ด้านนันทนาการ	4.25	.584	มาก	4
4. ด้านที่อยู่อาศัย	4.31	.570	มาก	2
5. ด้านความปลอดภัย	4.29	.544	มาก	3
เฉลี่ย	4.29	.555	มาก	

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้ง 5 ด้าน ของความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .555 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่มาก คือ ด้านสุขภาพ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .509 รองลงมา คือ ด้านที่อยู่อาศัย มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .570 ด้านความปลอดภัย มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .544 ด้านนันทนาการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .584 และ น้อยที่สุดคือ ด้านการศึกษา มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

เท่ากับ .568 ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล
ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสุขภาพ

ด้านสุขภาพ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ต้องการให้มีการจัดตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ท่าน	177 (44.3%)	192 (48.0%)	30 (7.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	4.36	.630	มาก	3
2. ต้องการให้มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจแก่ท่าน	197 (49.3%)	175 (43.8%)	28 (7.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.42	.630	มาก	2
3. ต้องการให้มีการจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน	209 (52.3%)	160 (40.0%)	30 (7.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	4.44	.630	มาก	1
					เฉลี่ย	4.41	.630	มาก	

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสุขภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .630 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มากที่สุดคือ ต้องการให้มีการจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .630 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจแก่ท่าน โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .630 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ต้องการให้มีการจัดตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ท่าน โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .630

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล
ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการศึกษา

ด้านการศึกษา	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ต้องการได้รับความรู้ที่เหมาะสม โดยเฉพาะเรื่องที่เป็นได้แก่ด้านสุขภาพ ด้านศาสนา ด้านสวัสดิการที่รัฐให้การสนับสนุน	168 (42.0%)	198 (49.5%)	32 (8.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	4.33	.642	มาก	1
2. ต้องการได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพที่เหมาะสมกับวัย	147 (36.8%)	184 (46.%)	56 (14.0%)	13 (3.3%)	0 (0.0%)	4.16	.783	มาก	2
3. ต้องการให้ชุมชนมีการเปิดโอกาสให้ได้แสดงความสามารถในฐานะเป็นคลังสมอง เช่น การเผยแพร่ภูมิปัญญา	133 (33.3%)	164 (41.0%)	86 (21.5%)	17 (4.3%)	0 (0.0%)	4.03	.847	มาก	3
						เฉลี่ย 4.17	.757	มาก	

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .757 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่มาก คือ ต้องการได้รับความรู้ที่เหมาะสม โดยเฉพาะเรื่อง ที่เป็นได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านศาสนา ด้านสวัสดิการที่รัฐให้การสนับสนุน มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .642 รองลงมา คือ ต้องการได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพที่เหมาะสมกับวัย โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .783

และลำดับที่น้อยที่สุด คือ ต้องการให้ชุมชนมีการเปิดโอกาสให้ได้แสดงความสามารถในฐานะเป็น
คลังสมอง เช่น การเผยแพร่ภูมิปัญญา โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(SD) เท่ากับ .847

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล
ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านนันทนาการ

ด้านนันทนาการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การ แปล ผล	ลำดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
1. ต้องการให้มีการ จัดสถานที่สำหรับ ออกกำลังกาย พักผ่อนที่เหมาะสม และปลอดภัย	141 (35.3%)	189 (47.3%)	61 (15.3%)	9 (2.3%)	0 (0.0%)	4.16	.757	มาก	3	
2. ต้องการให้มีการ จัดตั้งและดำเนินงาน ชมรมผู้สูงอายุและ เครือข่ายผู้สูงอายุ	196 (49.0%)	145 (36.3%)	56 (14.0%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	4.34	.741	มาก	1	
3. ต้องการให้มีการ จัดทัศนศึกษา เช่น ทัศนศึกษา แหล่ง ศึกษาทางธรรมชาติ สถานความรู้ต่าง ๆ	177 (44.3%)	158 (39.5%)	62 (15.5%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	4.27	.745	มาก	2	
						เฉลี่ย	4.25	.747	มาก	

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านนันทนาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .747 เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่า ลำดับที่มาก คือ ต้องการให้มีการจัดตั้งและดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุและเครือข่าย
ผู้สูงอายุโดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .741 รองลงมา

คือ ต้องการให้มีการจัดทัศนศึกษา เช่น ทัศนศึกษา แหล่งศึกษาทางธรรมชาติต่าง ๆ สถานความรู้ต่าง ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .745 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ต้องการให้มีการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายพักผ่อนที่เหมาะสมและปลอดภัย โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .757

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านที่อยู่อาศัย

ด้านที่อยู่อาศัย	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ต้องการให้มี									
การจัดบริการ	164	190	39	7	0	4.28	.708	มาก	2
บ้านพักกรณี	(41.0%)	(47.5%)	(9.8%)	(1.8%)	(0.0%)				
ฉุกเฉิน									
2. ต้องการให้มี									
การจัดโครงการ	174	166	56	4	0	4.28	.735	มาก	3
แหล่งเงินทุน	(43.5%)	(41.5%)	(14.0%)	(1.0%)	(0.0%)				
ดอกเบี้ยต่ำเพื่อที่									
อยู่อาศัย									
3. ต้องการให้มี									
การปรับปรุงที่อยู่	195	158	45	2	0	4.37	.699	มาก	1
อาศัยให้เหมาะสม	(48.8%)	(39.5%)	(11.3%)	(0.5%)	(0.0%)				
						เฉลี่ย	4.31	.714	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านที่อยู่อาศัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .714 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มาก คือ ต้องการให้มีการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสม โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .699 รองลงมา คือ ต้องการให้มีการ

จัดบริการบ้านพักกรณีฉุกเฉิน โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .708 และน้อยที่สุดคือ ต้องการให้มีการจัดโครงการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อที่อยู่อาศัย โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .735

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความปลอดภัยในชีวิต

ด้านความปลอดภัย ในชีวิต	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การ แปล ผล	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ต้องการให้มีการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ท่านในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ๆ									
1. ต้องการให้มีการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ท่านในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ๆ	153 (38.3%)	191 (47.8%)	51 (12.8%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	4.23	.699	มาก	3
2. ต้องการให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สาธารณะแก่ท่าน เช่น ทางเดิน ห้องสุขา									
2. ต้องการให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สาธารณะแก่ท่าน เช่น ทางเดิน ห้องสุขา	164 (41.0%)	206 (51.5%)	28 (7.0%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	4.33	.713	มาก	1
3. ต้องการให้มีหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รับผิดชอบช่วยเหลือซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายและการถูกทอดทิ้ง									
3. ต้องการให้มีหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รับผิดชอบช่วยเหลือซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายและการถูกทอดทิ้ง	179 (44.8%)	170 (42.5%)	48 (12.0%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	4.31	.626	มาก	2
						เฉลี่ย	4.29	.679	มาก

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความปลอดภัยในชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มากที่สุดคือ ต้องการให้มีการจัดตั้งอำนวยความสะดวกในสถานที่สาธารณะแก่ท่านเช่น ทางเดิน ห้องสุขา โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .713 รองลงมา คือ ต้องการให้มีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนรับผิดชอบช่วยเหลือซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรม ถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายและการถูกทอดทิ้ง โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .626 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ ต้องการให้มีการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ท่าน ในอาคาร สถานที่ยานพาหนะหรือ บริการสาธารณะอื่น ๆ โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .699

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวัง ความพอใจ ผลลัพธ์ และสื่อกลาง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ความคาดหวังของผู้สูงอายุ	ระดับความสำคัญ			
	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1. ความคาดหวัง	4.15	.530	มาก	1
2. ความพอใจ	4.14	.577	มาก	2
3. ผลลัพธ์	4.13	.518	มาก	4
4. สื่อกลาง	4.14	.555	มาก	3
เฉลี่ย	4.14	.545	มาก	

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้ง 4 ด้าน ของความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .545 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่มากที่สุดคือ

ความคาดหวัง มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .530
 รองลงมา คือ ความพอใจ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ
 .577 สี่กลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .555 และ
 น้อยที่สุดคือ ผลลัพธ์ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .518
 ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า
 จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความคาดหวัง

ด้านความคาดหวัง	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การ แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีความคาดหวังต่อ สวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุ (เบี้ยยังชีพ)	98 (24.5%)	247 (61.8%)	54 (13.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	4.11	.616	มาก	3
2. ผลสำเร็จของงาน บริการครบถ้วน ถูกต้องและตรงตาม ความต้องการ	115 (28.8%)	232 (58.0%)	51 (12.8%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	4.15	.643	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ สุภาพเรียบร้อย ยิ้ม แย้มแจ่มใส	139 (34.8%)	209 (52.3%)	47 (11.8%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	4.21	.689	มาก	1
						เฉลี่ย	4.15	.649	มาก

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านความคาดหวัง ในภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .649 เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม
 แจ่มใส มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .689 รองลงมา คือ
 ผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วนถูกต้องและตรงตามความต้องการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ

4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .643 และน้อยที่สุดคือ มีความคาดหวังต่อสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (เบี่ยงชีพ) มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .616

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความพอใจ

ด้านความพอใจ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความคาดหวังที่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	128 (32.0%)	209 (52.3%)	61 (15.3%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	4.16	.685	มาก	1
2. การให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพสม่ำเสมอ	134 (33.6%)	194 (48.5%)	70 (17.5%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	4.15	.718	มาก	2
3. มีความคาดหวังความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการ	122 (30.5%)	205 (51.3%)	66 (16.5%)	6 (1.5%)	1 (0.3%)	4.10	.737	มาก	3
					เฉลี่ย	4.14	.713	มาก	

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านความพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .713 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มากที่สุดคือ มีความคาดหวังที่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .685 รองลงมา คือ การให้บริการทุกครั้งมีคุณภาพสม่ำเสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .718 และน้อยที่สุดคือ มีความคาดหวังความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .737

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า
จังหวัดสมุทรสาคร ด้านผลลัพธ์

ด้านผลลัพธ์	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความคาดหวังต่อการตอบสนองต่อการรับสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ	97 (24.3%)	232 (58.0%)	70 (17.5%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	4.06	.652	มาก	3
2. มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการต่าง ๆ	111 (27.8%)	249 (62.3%)	39 (9.8%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	4.18	.596	มาก	1
3. มีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	121 (30.3%)	222 (55.5%)	54 (13.5%)	3 (0.8%)	0 (0.0%)	4.15	.667	มาก	2
					เฉลี่ย	4.13	.638	มาก	

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านผลลัพธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .638 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มากที่สุดคือ มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการต่าง ๆ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .596 รองลงมา คือ มีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .667 และน้อยที่สุดคือ มีความคาดหวังต่อการตอบสนองต่อการรับสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .652

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า
จังหวัดสมุทรสาคร ด้านสื่อกลาง

ด้านสื่อกลาง	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน	118 (29.5%)	215 (53.8%)	63 (15.8%)	4 (1.0%)	0 (0.0%)	4.12	.693	มาก	3
2. มีความคาดหวังกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี่ยยังชีพ	138 (34.5%)	202 (50.5%)	56 (14.0%)	4 (1.0%)	0 (0.0%)	4.19	.701	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันสมัย	119 (29.8%)	219 (54.8%)	56 (14.0%)	6 (1.5%)	0 (0.0%)	4.13	.695	มาก	2
						เฉลี่ย	4.14	.696	มาก

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านสื่อกลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .696 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มาก คือ มีความคาดหวังกับการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี่ยยังชีพ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .701 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันสมัย มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .695 และน้อยที่สุดคือ มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .693

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม

ของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขต เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ			
	\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.98	.590	มาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.96	.562	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.93	.598	มาก	5
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.95	.559	มาก	4
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.00	.585	มาก	1
เฉลี่ย	3.96	.578	มาก	

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้ง 5 ด้านของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .578 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .585 รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .590 ด้านความน่าเชื่อถือ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .562 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .559 และน้อยที่สุดคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .598 ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ
ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็น รูปธรรมของการ บริการ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การ แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม สะดวก และเพียงพอ ต่อการให้บริการ	62 (15.5%)	248 (62.0%)	86 (21.5%)	4 (1.0%)	0 (0.0%)	3.92	.636	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	102 (25.5%)	221 (55.3%)	70 (17.5%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	4.05	.707	มาก	1
3. มีที่นั่งเพียงพอ ระหว่างรอคอยใช้ บริการ	91 (22.8%)	212 (53.0%)	87 (21.8%)	10 (2.5%)	0 (0.0%)	3.96	.738	มาก	2
					เฉลี่ย	3.98	.693	มาก	

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ
.693 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มาก คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง
ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ
4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .707 รองลงมา คือ มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอคอยใช้
บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .738 และน้อยที่สุด
คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X})
เท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .636

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ
ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การแปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำการบริการ ตรงกับความต้องการ	59 (14.8%)	238 (59.5%)	98 (24.5%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	3.88	.655	มาก	3
2. ผู้ให้บริการเห็นถึง ความสำคัญและ ประโยชน์ของท่าน เป็นหลัก	81 (20.3%)	246 (61.5%)	67 (16.8%)	6 (1.5%)	0 (0.0%)	4.01	.657	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่บริการ ตรงต่อเวลา เมื่อมีการ นัดหมายกับท่านที่เข้า มาขอใช้บริการ	88 (22.0%)	224 (56.0%)	81 (20.3%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	3.98	.702	มาก	2
						เฉลี่ย	3.96	.671	มาก

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .671 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มาก คือ ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของท่านเป็นหลัก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .657 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการตรงต่อเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับท่านที่เข้ามาขอใช้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .702 และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลคำแนะนำการบริการตรงกับความต้องการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .655

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ
ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การ แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความ เต็มใจในการ ให้บริการ	59 (14.8%)	238 (59.5%)	98 (24.5%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	3.92	.703	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	81 (20.3%)	246 (61.5%)	67 (16.8%)	6 (1.5%)	0 (0.0%)	3.98	.744	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดีในการ ให้บริการ	88 (22.0%)	224 (56.0%)	81 (20.3%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	3.90	.764	มาก	3
					เฉลี่ย	3.93	.737	มาก	

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .737 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .744 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .703 และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .764

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ
ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ลูกค้า	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	SD	การ แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความ เป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่ เรียกร้องผลประโยชน์	68 (17.0%)	235 (58.8%)	90 (22.5%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	3.91	.677	มาก	3
2. ทุกครั้งที่ท่านเข้า ใช้บริการสามารถ มั่นใจได้ว่าการบริการ ที่ได้รับมีความถูกต้อง สมบูรณ์	80 (20.0%)	234 (61.5%)	80 (20.0%)	6 (1.5%)	0 (0.0%)	3.97	.678	มาก	2
3. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	91 (22.8%)	215 (53.8%)	87 (21.8%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	3.98	.718	มาก	1
เฉลี่ย						3.95	.691	มาก	

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .691 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มาก คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .718 รองลงมา คือ ทุกครั้งที่ท่านเข้าใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .678 และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริตและไม่เรียกร้องผลประโยชน์ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .677

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ
ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า	ระดับความสำคัญ					SD	การ แปล ผล	การ แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการติดตามเอา ใจใส่หลังการรับ บริการอยู่เสมอ	93 (23.3%)	217 (54.3%)	85 (24.5%)	5 (1.3%)	0 (0.0%)	4.00	.704	มาก	2
2. มีการเปิดรับฟัง ความคิดเห็นต่อการ บริการ	107 (26.8%)	200 (50.0%)	85 (21.3%)	8 (2.0%)	0 (0.0%)	4.02	.749	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษา ที่เข้าใจง่าย ไม่ กำกวม	101 (25.3%)	203 (50.8%)	92 (23.0%)	4 (1.0%)	0 (0.0%)	4.00	.724	มาก	3
						เฉลี่ย	4.00	.725	มาก

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .725 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่มาก คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการบริการ มีคะแนน
ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .749 รองลงมา คือ มีการติดตามเอา
ใจใส่หลังการรับบริการอยู่เสมอ มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
เท่ากับ .704 และน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม มีคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ
4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .724

ส่วนที่ 5 ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า
จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุใน
คุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ในการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้วิธีการทดสอบทางสถิติแบบค่าเฉลี่ยสำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Hypothesis testing of means for two independent samples t-test) สำหรับการทดสอบตัวแปรอิสระเชิงกลุ่ม คือ เพศ กับตัวแปรตาม ข้อมูลเชิงปริมาณ คือความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ และการทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับหลายกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Hypothesis testing of means for samples by one-way analysis of variance, F-test) สำหรับการทดสอบตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลเชิงกลุ่มมากกว่า 2 ตัวเลือก คือ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับตัวแปร ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ ที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่มเพศ

รายด้าน	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรม	ชาย	195	3.99	.635	.487	.206
	หญิง	205	3.96	.546		
ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	195	4.00	.563	1.505	.342
	หญิง	205	3.91	.560		
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ชาย	195	4.00	.630	2.183	.156
	หญิง	205	3.87	.561		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ชาย	195	3.96	.600	.136	.050
	หญิง	205	3.95	.518		
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ชาย	195	4.00	.638	-.252	.012
	หญิง	205	4.01	.533		

ตารางที่ 27 (ต่อ)

รายด้าน	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	Sig.
รวม	ชาย	195	3.99	.613	.812	.153
	หญิง	205	3.94	.543		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way anova) ระดับนัยสำคัญ 0.05 Sig. = .153 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ (Sig. > α) พบว่า เพศที่แตกต่างของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H_0 : อายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H_1 : อายุ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่มอายุ

รายด้าน	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรม	60-69 ปี	215	3.99	.615	.895	.444
	70-79 ปี	145	3.97	.563		
	80-89 ปี	37	3.95	.556		
	90 ปีขึ้นไป	3	3.44	.385		
ด้านความน่าเชื่อถือ	60-69 ปี	215	3.98	.548	2.445	.064
	70-79 ปี	145	3.91	.590		
	80-89 ปี	37	4.04	.502		
	90 ปีขึ้นไป	3	3.22	.385		

ตารางที่ 28 (ต่อ)

รายด้าน	อายุ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านการตอบสนองลูกค้า	60-69 ปี	215	3.95	.612	1.663	.175
	70-79 ปี	145	3.91	.590		
	80-89 ปี	37	3.98	.538		
	90 ปีขึ้นไป	3	3.22	.385		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	60-69 ปี	215	3.98	.567	.697	.554
	70-79 ปี	145	3.91	.556		
	80-89 ปี	37	3.95	.528		
	90 ปีขึ้นไป	3	3.67	.577		
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	60-69 ปี	215	4.05	.578	2.696	.050*
	70-79 ปี	145	4.00	.577		
	80-89 ปี	37	3.79	.615		
	90 ปีขึ้นไป	3	3.56	.694		
รวม	60-69 ปี	215	3.99	.584	1.679	.257
	70-79 ปี	145	3.94	.571		
	80-89 ปี	37	3.94	.547		
	90 ปีขึ้นไป	3	2.78	.485		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ระดับนัยสำคัญ 0.05 Sig. = .257 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ (Sig. > α) พบว่า อายุที่ต่างของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาครไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H_0 : สถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H_1 : สถานภาพ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 29 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน
ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่ม
สถานภาพ

รายด้าน	สถานภาพ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรม	โสด	84	4.01	.566	.219	.804
	สมรส	240	3.97	.588		
	หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	76	3.96	.631		
ด้านความน่าเชื่อถือ	โสด	84	3.91	.515	.436	.647
	สมรส	240	3.96	.564		
	หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	76	4.00	.607		
ด้านการตอบสนองลูกค้า	โสด	84	4.02	.558	1.479	.229
	สมรส	240	3.89	.583		
	หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	76	3.96	.681		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	โสด	84	4.02	.522	.946	.389
	สมรส	240	3.92	.559		
	หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	76	3.97	.596		
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	โสด	84	4.10	.568	1.307	.272
	สมรส	240	3.98	.574		
	หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	76	3.99	.637		
รวม	โสด	84	3.86	.545	.8774	.468
	สมรส	240	3.94	.573		
	หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	76	3.97	.630		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ระดับนัยสำคัญ 0.05 Sig. = .468 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ (Sig. > α) พบว่า สถานภาพที่แตกต่างของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H₀: อาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H₁: อาชีพ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 30 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน
ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่ม
อาชีพ

รายด้าน	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความเป็น รูปธรรม	รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท	96	4.01	.583	1.509	.199
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	149	3.98	.565		
	ข้าราชการ/ พนักงาน	2	3.00	1.414		
	รัฐวิสาหกิจ					
	เกษตรกร	150	3.96	.599		
	อื่น ๆ	3	4.00	1.000		
ด้านความน่าเชื่อถือ	รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท	96	3.98	.614	.738	.566
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	149	3.97	.539		
	ข้าราชการ/ พนักงาน	2	3.33	.943		
	รัฐวิสาหกิจ					
	เกษตรกร	150	3.94	.543		
	อื่น ๆ	3	3.89	.839		
ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท	96	3.96	.632	1.775	.133
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	149	3.93	.576		
	ข้าราชการ/ พนักงาน	2	2.83	1.179		
	รัฐวิสาหกิจ					
	เกษตรกร	150	3.92	.581		
	อื่น ๆ	3	4.00	.882		

ตารางที่ 30 (ต่อ)

รายด้าน	อาชีพ	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท	96	3.99	.608	.554	.696
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	149	3.94	.523		
	ข้าราชการ/ พนักงาน	2	3.50	1.179		
	รัฐวิสาหกิจ					
	เกษตรกร	150	3.95	.555		
	อื่น ๆ	3	3.78	.694		
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท	96	4.09	.546	1.696	.150
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	149	3.98	.551		
	ข้าราชการ/ พนักงาน	2	3.17	1.179		
	รัฐวิสาหกิจ					
	เกษตรกร	150	3.98	.622		
	อื่น ๆ	3	4.11	1.018		
รวม	รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท	96	4.00	.596	1.254	.349
	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	149	3.96	.569		
	ข้าราชการ/ พนักงาน	2	3.16	1.178		
	รัฐวิสาหกิจ					
	เกษตรกร	150	3.95	.580		
	อื่น ๆ	3	3.95	.886		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ระดับนัยสำคัญ 0.05 Sig. = .349 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ (Sig. > α) พบว่า อาชีพที่แตกต่างของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาครไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

H₁: รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุใน
คุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 31 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน
ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในแต่ละกลุ่ม
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายด้าน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรม	ต่ำกว่า 5,001 บาท	137	3.95	.598	.963	.410
	5,001-6,000 บาท	115	4.01	.556		
	6,001-10,000 บาท	82	4.04	.637		
	10,001 บาทขึ้นไป	66	3.89	.574		
ด้านความน่าเชื่อถือ	ต่ำกว่า 5,001 บาท	137	3.95	.587	1.005	.391
	5,001-6,000 บาท	115	3.97	.542		
	6,001-10,000 บาท	82	4.02	.536		
	10,001 บาทขึ้นไป	66	3.86	.576		
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ต่ำกว่า 5,001 บาท	137	3.92	.630	1.778	.151
	5,001-6,000 บาท	115	3.99	.569		
	6,001-10,000 บาท	82	3.98	.568		
	10,001 บาทขึ้นไป	66	3.79	.607		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ต่ำกว่า 5,001 บาท	137	3.91	.605	2.471	.061
	5,001-6,000 บาท	115	4.06	.551		
	6,001-10,000 บาท	82	3.97	.512		
	10,001 บาทขึ้นไป	66	3.84	.507		
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ต่ำกว่า 5,001 บาท	137	4.01	.625	1.300	.274
	5,001-6,000 บาท	115	4.04	.563		
	6,001-10,000 บาท	82	4.05	.567		
	10,001 บาทขึ้นไป	66	3.88	.557		

ตารางที่ 31 (ต่อ)

รายด้าน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	SD	F	Sig.
รวม	ต่ำกว่า 5,001 บาท	137	3.94	.609	1.503	.257
	5,001-6,000 บาท	115	4.01	.556		
	6,001-10,000 บาท	82	4.01	.564		
	10,001 บาทขึ้นไป	66	3.85	.564		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ระดับนัยสำคัญ 0.05 Sig. = .257 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ (Sig. > α) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

H_0 : ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

H_1 : ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 32 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน
ในการวิเคราะห์ระดับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ความต้องการสวัสดิการ สังคมผู้สูงอายุ ที่ส่งผลต่อความพึง พอใจของผู้สูงอายุใน คุณภาพการให้บริการ	Unstandardized		Standardized		Collinearity		
	Coefficients		Coefficients		Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.173	.239		9.106	.000*		
ด้านสุขภาพอนามัย (X ₁)	-.033	.048	-.037	-.692	.489	.733	1.363
ด้านการศึกษา (X ₂)	.239	.042	.298	5.731	.000*	.778	1.286
ด้านนันทนาการ (X ₃)	.083	.041	.106	2.000	.050*	.742	1.349
ด้านที่อยู่อาศัย (X ₄)	.015	.043	.019	.361	.718	.737	1.356
ด้านความปลอดภัยใน ชีวิต (X ₅)	.121	.045	.145	2.711	.007*	.734	1.363
R	0.414						
R Square	0.172						
Adjusted R Square	0.161						
Durbin-Watson	1.686						
F vatio	16.345					.000*	

* Sig. \leq 0.05

จากตารางที่ 32 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ด้านสุขภาพ
อนามัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความปลอดภัยในชีวิต ไม่เกิดปัญหา
Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่า
น้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรต้น “ความต้องการสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุ” และตัวแปรตาม “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาล

ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร” ซึ่งเท่ากับ 0.414 ดังนั้น ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.172 หรือ ร้อยละ 17.20 ร้อยละ 82.8 เป็นตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรต้น คือ ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนาย ผลความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } Y = 2.173 + .239 (X_2) + .121 (X_3) + .083 (X_4)$$

เมื่อ Y = ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

(X_2) = ด้านการศึกษา

(X_3) = ด้านนันทนาการ

(X_4) = ด้านความปลอดภัยในชีวิต

$$\text{Standardize } \hat{Y} = .298 (X_2) + .145 (X_3) + .106 (X_4)$$

เมื่อ \hat{Y} = ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

(X_2) = ด้านการศึกษา

(X_3) = ด้านนันทนาการ

(X_4) = ด้านความปลอดภัยในชีวิต

จากตารางที่ 32 ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยพบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านความปลอดภัยในชีวิตส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า

จังหวัดสมุทรสาครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

H_0 : ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

H_1 : ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 33 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุขั้นตอน ในการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ความคาดหวังของผู้สูงอายุ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบล หลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	Unstandardized		Standardized		Collinearity		
	Coefficients		Coefficients		Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.549	.191		8.108	.000*		
ความคาดหมาย (X_1)	.122	.046	.142	2.639	.009*	.619	1.616
ความพอใจ (X_2)	.030	.043	.038	.689	.491	.590	1.696
ผลลัพธ์ (X_3)	.227	.044	.258	5.100	.000*	.695	1.439
สื่อกลาง (X_4)	.205	.042	.250	4.855	.000*	.671	1.491
R	0.545 ^a						
R Square	0.297						
Adjusted R Square	0.290						
Durbin-Watson	1.831						
F vatio	41.711					.000*	

* Sig. \leq 0.05

จากตารางที่ 33 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ความคาดหมาย ความพอใจ ผลลัพธ์ สื่อกลาง ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรต้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรต้น “ความคาดหวังของผู้สูงอายุ” และ ตัวแปรตาม “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร” ซึ่งเท่ากับ 0.545 ดังนั้น ความคาดหวังของผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์ กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.297 หรือ ร้อยละ 29.70 ร้อยละ 70.30 เป็นตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 แสดงว่ามีตัวแปรต้น คือ ความคาดหวังของผู้สูงอายุ อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลความ พึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร สมการ Multiple linear regression ดังนี้

$$\text{Unstandardized } Y = 1.549 + .227 (X_3) + .205 (X_4) + .122 (X_1)$$

เมื่อ Y = ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

(X₁) = ความคาดหมาย

(X₃) = ผลลัพธ์

(X₄) = สื่อกลาง

$$\text{Standardize } \hat{Y} = .258 (X_3) + .250 (X_5) + .142 (X_1)$$

เมื่อ \hat{Y} = ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

(X₁) = ความคาดหมาย

(X₃) = ผลลัพธ์

(X₄) = สื่อกลาง

จากตารางที่ 33 ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยพบว่า ความคาดหวังของผู้สูงอายุ ความคาดหวัง ผลลัพธ์ และสื่อกลางส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัยทั้ง 3 สมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ตารางที่ 34 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร			
1.1	เพศ ที่แตกต่างของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.153	ปฏิเสธ
1.2	อายุ ที่แตกต่างของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.257	ปฏิเสธ
1.3	สถานภาพ ที่แตกต่างของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.468	ปฏิเสธ
1.4	อาชีพ ที่แตกต่างของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.349	ปฏิเสธ
1.5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.257	ปฏิเสธ

ตารางที่ 34 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	Sig.	ผลการ ทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 ความต้องการสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการ ให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร		
ด้านสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุใน คุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.489	ปฏิเสธ
ด้านการศึกษาของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการ ให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.000*	ยอมรับ
ด้านนันทนาการของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพ การให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.050*	ยอมรับ
ด้านที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการ ให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.718	ปฏิเสธ
ด้านความปลอดภัยในชีวิตของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.007*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขต เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร		
ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพ การให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.009*	ยอมรับ
ความพอใจของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการ ให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.491	ปฏิเสธ
ผลลัพธ์ของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการ ให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.000*	ยอมรับ
สื่อกลางของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการ ให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	.000*	ยอมรับ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

การศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยใช้การสนทนาหรือ การเจรจาอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยมีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interviews) ระหว่าง บุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์ ภายใต้บรรยากาศของการปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่าง กัน โดยผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้กำหนดเนื้อหาและ โครงสร้างของการสนทนา เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการ ทราบ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลตอบคำถามตรงต่อความเป็นจริงซึ่งคำถามจะครอบคลุมขอบเขตของการ วิจัยที่ต้องการจะศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยกำหนดเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร คำถามเกี่ยวกับระบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จำนวน 5 ราย ใช้คำถาม ในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาครในด้านใดบ้าง

ข้อที่ 2 ท่านมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

2.1 การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้เข้าถึงตัวของผู้รับสวัสดิการ สังคม มีลักษณะอย่างไร

2.2 ด้านการส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมอะไรบ้าง

2.3 การเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ มีลักษณะอย่างไร

ข้อที่ 3 ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ท่านพบในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

ข้อที่ 4 สภาพวิถีชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอย่างไร

ข้อที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอย่างไร

และเพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูล โดยการ กำหนดรหัสของผู้สัมภาษณ์เป็น A1-A5 เมื่อได้เก็บข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจใน

รายละเอียดและความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ โดยได้นำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 35 รายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปกลุ่มเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ให้ สัมภาษณ์	อายุ	ตำแหน่งงาน	รายได้	ประสบการณ์ ในการทำงาน	ระดับ การศึกษา	แทน ด้วย รหัส
1	32 ปี	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	19,000 บาท	8 ปี	ปริญญาตรี	A1
2	29 ปี	นักพัฒนาชุมชน ปฏิบัติการ	15,060 บาท	6 เดือน	ปริญญาโท	A2
3	32 ปี	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	19,000 บาท	7 ปี	ปริญญาตรี	A3
4	42 ปี	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	20,000 บาท	15 ปี	ปริญญาตรี	A4
5	41 ปี	นักพัฒนาชุมชน ปฏิบัติการ	19,160 บาท	3 ปี	ปริญญาตรี	A5

จากตารางที่ 35 สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีอายุ 29-42 ปี ตำแหน่งงานผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน จำนวน 3 คน และนักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ 2 คน รายได้ 15,060 บาท-20,000 บาท มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 6 เดือน-15 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 4 คน และปริญญาโท จำนวน 1 คน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ข้อคำถามที่ 1 ท่านมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาครในด้านใดบ้าง

ตารางที่ 36 บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล
ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

รายการ	บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
A1	การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ สังคมสงเคราะห์ รวมทั้งบ้านพักของผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ได้รับความเดือดร้อน
A2	การจัดการเกี่ยวกับเอกสารเบิยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
A3	เก็บข้อมูล ปรับเปลี่ยนเกี่ยวกับเบิยยังชีพ ติดตาม ประเมินผล
A4	การแนะนำผู้สูงอายุ ให้ความรู้ในการขึ้นทะเบียนในเรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมของ ผู้สูงอายุ
A5	การกำกับดูแลเกี่ยวกับหนังสือเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เบิยยังชีพ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ สวัสดิการสังคมต่าง ๆ

จากตารางที่ 36 สรุปได้ว่า บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุ ส่วนมากจะเป็นการกำกับดูแลเรื่องสวัสดิการสังคม ในส่วนของเบิยยังชีพของผู้สูงอายุ
ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ข้อคำถามที่ 2 ท่านมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง
การพัฒนา, การส่งเสริม, การเปิดโอกาส มีลักษณะอย่างไร

ตารางที่ 37 บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ การพัฒนา
การส่งเสริม การเปิดโอกาส

รายการ	บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ การพัฒนา การส่งเสริม การเปิดโอกาส
A1	มีการประสานงานไปยังผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น อาสาสมัครที่ดูแลผู้สูงอายุ มีการฝึกอาชีพ การประสานไปยังชมรมต่าง ๆ และทำกิจกรรมกับผู้สูงอายุ มีการรวมกลุ่ม ให้เขียนเสนอ โครงการฝึกอาชีพที่จะหารายได้เสริม เพื่อของบในการสนับสนุนโครงการที่เกี่ยวกับรายได้ของกลุ่มผู้สูงอายุ
A2	ส่งจดหมายไปยังตัวผู้มีสิทธิให้มาลงทะเบียน เน้นการรักษาสิทธิให้กับผู้สูงอายุ ให้ฝ่ายปกครอง อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ประชาชนชุมชนช่วยติดตาม มีโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ฝึกอาชีพ
A3	มีโรงเรียนผู้สูงอายุ ฝึกอาชีพ สร้างรายได้การต่อยอด มีการทำกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ชุมชนจะเป็นผู้ประสานงาน ให้การจัดการเข้ามาในการฝึกอาชีพว่าจะทำอะไร
A4	มีการลงพื้นที่ มีการฝึกอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ว่างงาน โรงเรียนผู้สูงอายุ ทำกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุ มีการประชาสัมพันธ์ ประชาชนชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน อสม. ให้แจ้งกับผู้สูงอายุ ให้มาร่วมกิจกรรมกับทางเทศบาลฯ
A5	มีโครงการเทคโนโลยีสร้างสุข (เป็นโครงการนำร่องปีแรก เป้าหมายตั้งไว้ที่ 80%) ให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีการฝึกอบรมการใช้สมาร์ตโฟน มีการฝึกอาชีพให้ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

จากตารางที่ 37 สรุปได้ว่า บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ การพัฒนา การส่งเสริม การเปิดโอกาส ส่วนมากจะประสานงานกับผู้นำท้องถิ่นและมีการทำกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ว่างงาน ในการฝึกอาชีพ

ข้อคำถามที่ 3 ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ท่านพบในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ



3655685745

ตารางที่ 38 ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ท่านพบในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

รายการ	ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
A1	อายุของผู้สูงอายุที่มาก รายได้ที่ไม่เพียงพอของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ก็ยังอยากทำงานอยู่ และก็ไม่มีความเข้ามาเข้าร่วมกิจกรรมกับเทศบาล ฯ
A2	การได้รับข่าวสารทางราชการยังไม่ทั่วถึง การเดินทางไม่สะดวก ไม่มีรถโดยสารประจำทางผ่าน เลยทำให้ผู้สูงอายุเดินทางมารับบริการลำบาก
A3	พื้นที่ การเดินทาง ถ้าผู้สูงอายุไม่มีลูกหลานมารับบริการ ก็จะมารับบริการไม่ได้เลย
A4	ผู้สูงอายุไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรม น้อยคนที่จะเข้าร่วม คนมากก็จะมาตลอด ส่วนมากจะประสานกับคนสนิทให้ชวนมาเข้าร่วม
A5	พื้นที่ในการดูแล เพราะเทศบาลควบคุมดูแลถึง 4 ตำบล การเดินทาง เส้นทางในการเข้ามารับบริการ เลยเป็นปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการ

จากตารางที่ 38 สรุปได้ว่า ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ส่วนมากจะเป็นอายุของตัวผู้สูงอายุที่มาก และพื้นที่ในการดูแล การเดินทางไม่สะดวก เลยทำให้ผู้สูงอายุเดินทางมารับบริการลำบาก การได้รับข่าวสารทางราชการยังไม่ทั่วถึง เลยเป็นปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการ

ข้อคำถามที่ 4 สภาพวิถีชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอย่างไร

ตารางที่ 39 สภาพวิถีชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

รายการ	สภาพวิถีชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
A1	ผู้สูงอายุที่นี่ก็จะเป็นเกษตรกรกรรม อยู่แบบครอบครัวพ่อแม่ลูกปกติทั่วไป ใช้ชีวิตแบบชนบท ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังอยากทำงานอยู่
A2	-
A3	ผู้สูงอายุใช้ชีวิตแบบชนบท
A4	ส่วนมากอยู่กับบ้าน
A5	ผู้สูงอายุก็จะมีผู้สูงอายุที่มีศักยภาพอยู่มาก ส่วนมากก็จะเป็นเกษตรกร

จากตารางที่ 39 สรุปได้ว่า สภาพวิถีชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนมากผู้สูงอายุ ยังมีศักยภาพในการทำงาน ใช้ชีวิตแบบชนบท ส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกร

ข้อคำถามที่ 5 โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอย่างไร

ตารางที่ 40 โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

รายการ	โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
A1	สนับสนุนให้มีการประสานงานและมีการช่วยเหลือเรื่องเบี่ยงชีฟ ออกหน่วยบริการ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์สูงสุด
A2	มีการประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น สำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสมุทรสาคร และมีการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้กับผู้สูงอายุ
A3	มีหน่วยอาสาดูแล ค่อยลงพื้นที่ไปดูแลผู้สูงอายุ และจะมีโครงการศึกษาดูงานต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ แต่จะเป็นของกองสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่พาไป
A4	มีหน่วยอาสาไปรับมาที่เทศบาลฯ หรือผู้สูงอายุมาลำบาก หรือเอกสารไม่ครบก็จะไปหาที่บ้าน หรือการมอบอำนาจให้ลูกหลานมาแทน มีแบบสำรวจสอบถามผู้สูงอายุว่าอยากได้อะไร อยากทำกิจกรรมอะไร
A5	-

จากตารางที่ 40 สรุปได้ว่า โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนมากจะมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และออกหน่วยบริการผู้สูงอายุ มีอาสาดูแลไปรับ-ไปส่ง เพื่อมารับบริการจากทางเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีผลการสรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร และเพื่อศึกษาโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ข้อมูลทั่วไป

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุ ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และรองลงมา คือ เพศชาย น้อยที่สุด จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 ตามลำดับ อายุ 60-69 ปี ร้อยละ 53.8 รองลงมา คือ อายุ 70-79 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.2 อายุ 80-89 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 และอายุ 90 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.0 และสถานภาพหม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 37.5 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 37.2 รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.0 อื่น ๆ (อยู่บ้าน, แม่บ้าน) คิดเป็นร้อยละ 0.8 และข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.5



365685745

ตามลำดับ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมา คือ 5,001-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.8 6,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.5 และ 10,001 บาทขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ด้านความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านสุขภาพ โดยมีความต้องการให้มีการจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านที่อยู่อาศัย โดยมีความต้องการให้มีการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัย โดยมีความต้องการให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สาธารณะแก่ท่านเช่น ทางเดิน ห้องสุขา อยู่ในระดับมาก ด้านนันทนาการ โดยมีความต้องการให้มีการจัดตั้งและดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุและเครือข่ายผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ด้านการศึกษา โดยมีความต้องการได้รับความรู้ที่เหมาะสม โดยเฉพาะเรื่องที่เป็น ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านศาสนา ด้านสวัสดิการที่รัฐให้การสนับสนุน อยู่ในระดับมาก

ด้านความคาดหวังของผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มากที่สุด คือ ความคาดหวัง โดยผู้สูงอายุมีความคาดหวังเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความพอใจ โดยผู้สูงอายุมีความพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก สี่กกลาง โดยผู้สูงอายุมีความคาดหวังกับการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ผลลัพธ์ โดยมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยพึงพอใจกับการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ โดยพึงพอใจกับผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของท่านเป็นหลักด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก

และน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติ t-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way anova) ระดับนัยสำคัญ 0.05 Sig. = .153 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ (Sig. > α) พบว่า เพศที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ระดับนัยสำคัญ 0.05 Sig. = .468 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ (Sig. > α) พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ระดับนัยสำคัญ 0.05 Sig. = .349 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ (Sig. > α) พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way anova) ระดับนัยสำคัญ 0.05 Sig. = .257 ซึ่งมีค่ามากกว่า $\alpha = 0.05$ (Sig. > α) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความปลอดภัยในชีวิต ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรต้น “ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ” และตัวแปรตาม “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร” ซึ่งเท่ากับ 0.414 ดังนั้น ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัด

สมุทราศร มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.172 หรือ ร้อยละ 17.20 ร้อยละ 82.8 เป็นตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยพบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านความปลอดภัยในชีวิตส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ความคาดหวัง ความพอใจ ผลลัพธ์ สี่อกลาง ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปรมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรต้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรต้น “ความคาดหวังของผู้สูงอายุ” และตัวแปรตาม “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร” ซึ่งเท่ากับ 0.545 ดังนั้น ความคาดหวังของผู้สูงอายุกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.297 หรือ ร้อยละ 29.70 ร้อยละ 70.30 เป็นตัวแปรอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร โดยพบว่า ความคาดหวังของผู้สูงอายุ ความคาดหวัง ผลลัพธ์ และสี่อกลางส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. น้อยกว่า .05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ .000

การสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุปผลตามคำถามงานวิจัย คือ โครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร **ผลการศึกษาพบว่า**

บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ได้แก่ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ ในส่วนเรื่องสังคม สงเคราะห์ รวมทั้งบ้านพักของผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ได้รับความเดือดร้อน เก็บข้อมูล ปรับเปลี่ยน

เกี่ยวกับเบี่ยงชีฟ ติดตาม ประเมินผล การแนะนำผู้สูงอายุ ให้ความรู้ในการขึ้นทะเบียนในเรื่อง ที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ

การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมเพื่อให้เข้าถึงตัวผู้รับ มีการประสานงานไปยังผู้นำ ชุมชน ผู้นำท้องถิ่น อาสาสมัครที่ดูแลผู้สูงอายุ การประสานไปยังชมรมต่าง ๆ ปรชชานชุมชนช่วย ติดตาม มีการลงพื้นที่

การส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ มีการฝึกอาชีพ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ส่วนทัศนศึกษาผู้สูงอายุก็จะเป็นส่วนดูแลของกองสาธารณสุข โรงเรียนผู้สูงอายุ โครงการ เทคโนโลยีสร้างสุข (เป็นโครงการนำร่องปีแรก เป้าหมายตั้งไว้ที่ 80%) ให้กับผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีการฝึกอบรมการใช้สมาร์ทโฟน

การเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุ มีการ ประชาสัมพันธ์กับชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ให้แจ้งกับผู้สูงอายุ ให้มาร่วม กิจกรรมกับทางเทศบาลฯ ส่วนใหญ่ชุมชนจะเป็นผู้ประสานงาน ให้การจัดหาเข้ามาในการฝึกอาชีพ ว่าจะทำอะไร เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามาแสดงความคิดเห็นในการทำกิจกรรมกับผู้สูงอายุ มีการ รวมกลุ่ม ให้เขียนเสนอ โครงการฝึกอาชีพที่จะหารายได้เสริม เพื่อของบในการสนับสนุน โครงการ ที่เกี่ยวกับรายได้ของกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการส่งเสริม

ปัญหาอุปสรรคในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ก็จะเป็นเรื่อง อายุของผู้สูงอายุ รายได้ ที่ไม่เพียงพอของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ก็ยังอยากทำงานอยู่ และก็ไม่มีความเข้ามาเข้าร่วมกิจกรรม กับเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร การได้รับข่าวสารทางราชการยังไม่ทั่วถึง การเดินทาง ไม่สะดวก ไม่มีรถโดยสารประจำทางผ่าน เลยทำให้ผู้สูงอายุเดินทางมารับบริการลำบาก พื้นที่ เพราะเทศบาลฯควบคุมดูแลถึง 4 ตำบล เลยเป็นปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการ ถ้าผู้สูงอายุ ไม่มีลูกหลานมารับบริการ ก็จะมารับบริการไม่ได้เลย ดังนั้นทางเทศบาลฯเลยมีหน่วยอาสา ค่อย ลงพื้นที่ไปดูแล

สภาพวิถีชีวิตของผู้สูงอายุก็จะมีผู้สูงอายุที่มีศักยภาพอยู่มาก ส่วนมากก็จะเป็นเกษตรกร ผู้สูงอายุบางคนก็อยู่แบบเดิม ๆ ไม่ค่อยไปไหน มักอยู่ติดกับบ้าน จะอยู่แบบครอบครัวพ่อแม่ลูก ปกติทั่วไปใช้ชีวิตแบบชนบท

ส่วนโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคม ก็จะมี การประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น สำนักงานพัฒนา สังคม และความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสมุทรสาคร และมีการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้กับผู้สูงอายุ จะมีหน่วยอาสาดูแล ค่อยลงพื้นที่ไปดูแลผู้สูงอายุ มีหน่วยอาสาไปรับมาที่เทศบาลฯ หรือผู้สูงอายุ มาลำบาก หรือเอกสารไม่ครบก็จะไปหาที่บ้าน หรือการมอบอำนาจให้ลูกหลานมาแทน มีแบบ

สำรวจสอบถามผู้สูงอายุว่าอยากได้อะไร อยากทำกิจกรรมอะไร สนับสนุนให้มีการประสานงาน และมีการช่วยเหลือเรื่องเบี้ยยังชีพ ออกหน่วยบริการเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์สูงสุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กับ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) สามารถอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

เชิงปริมาณ (Quantitative research)

ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน

ความต้องการสวัสดิการสังคม ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านความปลอดภัย ในชีวิตส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการสวัสดิการสังคม ด้านสุขภาพอนามัย และด้านที่อยู่อาศัยไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผลการทดสอบสมมติฐานนี้ในภาพรวมสอดคล้องกับงานวิจัยของชาญวิทย์ บ่วงราบ (2551), สมสมัย พิลาแดง (2557), พิชชาภา มณีวัฒน์ (2558) และกฤษณ์ ภูริพงษ์ (2558) พบว่า การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุเป็นสิ่งช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี และได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต มีอาชีพที่เหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถดูแลและพัฒนาตนเองได้

ความคาดหวังของผู้สูงอายุ ความคาดหวัง ผลลัพธ์ และสื่อกลางส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคาดหวังของผู้สูงอายุ ความพอใจไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผลการทดสอบสมมติฐานนี้ในภาพรวมสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรพต ดยานนุโท (ปิ่นสง) (2557), วนาพรรณ ชื่นอิม และคณะ (2558) และชนัทศน์ ธานีสันต์ (2557) พบว่า ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังจะได้รับความพึงพอใจเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรก็มักจะคาดหวังจะได้รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้

เกี่ยวกับความคาดหวัง โดยเฉพาะความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและเกิดความประทับใจในการบริการนั้น การบริการของแต่ละบุคคลและการแสดงออกต่างกันเพราะความคาดหวังความต้องการแต่ละคนไม่เหมือนกัน

เชิงคุณภาพ (Qualitative research)

การบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ได้แก่ การกำกับดูแลเกี่ยวกับหนังสือเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ สวัสดิการสังคมต่าง ๆ การแนะนำผู้สูงอายุ ให้ความรู้ในการขึ้นทะเบียนในเรื่องที่เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคม เพื่อให้เข้าถึงตัวผู้รับ โดยการลงพื้นที่ มีการส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุคือ การฝึกอาชีพ ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ว่างงาน โรงเรียนผู้สูงอายุ การเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุ มีการประชาสัมพันธ์ ประชาชนชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุข ให้แจ้งกับผู้สูงอายุ ให้มาร่วมกิจกรรมกับทางเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณ์ ภูริพงษ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการของผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนล่างพบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการองค์กรมีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนการจัด โครงการหรือ กิจกรรมเพื่อผู้สูงอายุ ปัญหาอุปสรรคในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ก็จะเป็นเรื่องผู้สูงอายุไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรม น้อยคนที่จะเข้าร่วม คนมากก็จะมาตลอด ส่วนมากจะประสานกับคนสนิทให้ชวนมาเข้าร่วม ในส่วนเรื่องสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งบ้านพักของผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ได้รับความเดือดร้อน สภาพวิถีชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุที่นี่จะเป็นเกษตรกรรม ไม่ค่อยมีปัญหาหนัก ไม่เหมือนสังคมในเมือง ก็จะอยู่แบบครอบครัวพ่อแม่ลูกปกติทั่วไป ใช้ชีวิตแบบชนบท โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคม ก็จะสนับสนุนให้มีการประสานงานและมีการช่วยเหลือเรื่อง เบี้ยยังชีพ ออกหน่วยบริการเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์สูงสุด (เน้นการรักษาสิทธิให้กับผู้สูงอายุ)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยได้ค้นพบความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีความขัดแย้ง ไม่เป็นไปในทางเดียวกัน เห็นถึงได้จาก 2 มุมมองจากผู้รับบริการ คือผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

1. ด้านสุขภาพ ควรจัดให้มีการจัดตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ผู้สูงอายุ และให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ
2. ด้านการศึกษา ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้แสดงความสามารถ และเผยแพร่ภูมิปัญญา ให้ผู้สูงอายุได้รับการฝึกอบรมอาชีพที่เหมาะสมกับวัยของผู้สูงอายุ
3. ด้านนันทนาการ ควรให้มีการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย พักผ่อนที่เหมาะสม และปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ และจัดทัศนศึกษา เช่น ทัศนศึกษา แหล่งศึกษาทางธรรมชาติสถานความรู้ต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ
4. ด้านที่อยู่อาศัย ควรให้มีการจัดโครงการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อที่อยู่อาศัย และมีการจัดบริการบ้านพักกรณีฉุกเฉินให้แก่ผู้สูงอายุ
5. ด้านความปลอดภัย ควรให้มีการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุ ในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น ๆ และให้มีหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนรับผิดชอบช่วยเหลือ ซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกรังแกถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายและการถูกทอดทิ้ง

ความคาดหวังของผู้สูงอายุ

1. ความคาดหวัง ควรให้ผู้สูงอายุรับสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (เบี้ยยังชีพ) ให้บริการครบถ้วน ถูกต้องและตรงตามความต้องการของความคาดหวังของผู้สูงอายุ
2. ความพอใจ ภาพรวมในการบริการทุกครั้งควรมีคุณภาพสม่ำเสมอ
3. ผลลัพธ์ เจ้าหน้าที่ควรมีการตอบสนองต่อการรับสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ
4. สื่อกลาง ควรมีสื่อในการชี้แจงรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน และนำเสนอข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีทันสมัย การประชาสัมพันธ์ ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพและสวัสดิการอื่น ๆ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรจัดสถานที่บริการให้มีความเหมาะสม สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ให้มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอคอยใช้บริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ บริการตรงต่อเวลา เมื่อมีการนัดหมายเข้ามาขอใช้บริการ
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า ควรให้เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และเต็มใจในการให้บริการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ทุกครั้งที่เข้าใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่เสมอ และเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการบริการ

โครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

ในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พื้นที่ในการดูแล การเดินทางไม่สะดวก เลยทำให้ผู้สูงอายุเดินทางมารับบริการลำบาก การได้รับข่าวสารทางราชการยังไม่ทั่วถึง เลยเป็นปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการ ส่วนมากผู้สูงอายุ ยังมีศักยภาพในการทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกร ควรจะมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่รถโดยสารสาธารณะ หรือมีการเข้าถึงตัวผู้สูงอายุมากขึ้น เพิ่มเติมกิจกรรมที่ผู้สูงอายุต้องการจริง ๆ และต้องคำนึงถึงด้วยว่าผู้สูงอายุสามารถร่วมกิจกรรมนั้นได้ และควรจัดการบริการต่าง ๆ ถนนสาธารณูปโภค สาธารณูปการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ ควรเน้นถึงความต้องการพื้นฐานที่สำคัญของผู้สูงอายุ เป็นหลัก ควรปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุให้ทันสมัยเพื่อที่จะได้ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือได้อย่างทั่วถึงและสร้างเสริมความเข้มแข็งของชุมชน เพื่อให้สามารถดูแลปัญหาผู้สูงอายุได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ควรให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับคำปรึกษาในเรื่องที่จำเป็นและตรงกับความต้องการ เช่น การดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ สิ่งอำนวยความสะดวก และผู้สูงอายุที่ถูกทารุณกรรม
2. เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ควรมีการจัดระบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือโรงพยาบาลประจำอำเภอควรมีการบริการส่งเสริมสุขภาพดูแลผู้สูงอายุยามฉุกเฉิน หรือการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพโรคประจำตัวของผู้สูงอายุ ได้แก่ การบริการตรวจสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ จัดบริการรถฉุกเฉินรับ-ส่งในการมารับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานภาครัฐและองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนแก่ผู้สูงอายุ
2. ควรให้ภาครัฐและองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาสนับสนุนในทุก ๆ ด้านของการจัดระบบการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เพราะนโยบายบางส่วนไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้สูงอายุ



365585745

BTU - IThesis 59710092 independent study / rev: 28122561 14:15:24 / seq: 45

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องเกี่ยวกับของผู้สูงอายุเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผู้สูงอายุรูปแบบใหม่ๆ
2. เพิ่มพื้นที่ศึกษาที่ใกล้เคียงจากพื้นที่อื่น ๆ ในจังหวัด และต่างจังหวัดมากขึ้น เพื่อเปรียบเทียบความเป็นอยู่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ และนำมาปรับใช้ในพื้นที่เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
3. ศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเชิงคุณภาพ
4. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมในเรื่องอื่น ๆ



3655685745

บรรณานุกรม

- กมลชนก เบญจกุ่มริน. (2556). ความพึงพอใจของผู้อายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ
องค์การบริหาร ส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. การค้นคว้า
อิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กฤษณ์ ภูริพงศ์. (2558). แนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการของผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนล่าง.
วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, 1(2), 1-17.
- กองสวัสดิการสังคม. (2561). ประชากรผู้สูงอายุ. สมุทรสาคร: เทศบาลบาลตำบลหลักห้า จังหวัด
สมุทรสาคร.
- กองวิชาการและแผนงาน. (2561). ประชากรในพื้นที่ เทศบาลบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
ความเหลื่อมล้ำฉบับพกพา. เข้าถึงได้จาก www.thai-inequality.org
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2560 ก). แผนยุทธศาสตร์สวัสดิการสังคมไทย
ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ
มนุษย์.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2560 ข). สิทธิและสวัสดิการผู้สูงอายุ. เข้าถึง
ได้จาก www.dop.go.th/th/benefits/3/765
- กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และเครือข่ายผู้สูงอายุ. (2542). การส่งเสริมสุขภาพกับปีศาจกลัวด้วยผู้สูงอายุ
ปี 2542. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจตชาติ ดวงสงค์. (2556). ทฤษฎีความคาดหวัง. เชียงใหม่: วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชาญวิทย์ บ่วงราบ. (2551). ความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุ ในตำบลเสาธงหิน อำเภอ
บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ
โครงการและการประเมินโครงการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชุมพล คุ่มวงศ์. (2559). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภกัตต์. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. เข้าถึงได้จาก
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true

- ชนาชัย สุนทรอนันต์ชัย. (2560). ความเท่าเทียม ความเสมอภาค และความเป็นธรรม ทางสังคม กับการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย. *วารสารวิชาการ*, 9, 5 2-65.
- ชนัญญา ทองทับ. (2560). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองจังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชพล ไชบัวเทศ. (2556). ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนัญฐ์ ยิ่งเฟื่องมนต์. (2554). งานวิจัยจากต้นจนจบ ระเบียบวิจัยทางการบริหาร คู่มือประกอบการสอน การเรียนวิจัย (ปรับปรุงครั้งที่ 6). ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนัทสน์ ชานีสันต์. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. เข้าถึงได้จาก [related:doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/208435/f8ea55c77371a14fccb5003a21661696?Resolve_Doi=10.14458/STIU.the.2014.10](https://doi.org/10.14458/STIU.the.2014.10)
- นลินี พานสายตา. (2559). ความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา กับความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรสายวิชาการวิทยาลัยดุสิตธานี ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์, *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(2), 202-219.
- นันทนา อยู่สบาย. (2557). ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรเข้เนื้อ อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรพต ตยานนโท (ปิ่นสง). (2556). ความคาดหวังของประชาชนต่อการพัฒนาสังคมของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปิยพงศ์ พุฒิชัย. (2556). อิทธิพลของการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีผลต่อความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปิยะดา ภักดีอำนาจ. (2557). แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกาตอง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(2), 121-151.

- ปิ่นฉวี พัทธวณิช. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประวีณา คาไซ. (2559). ความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา กับความคาดหวังต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรสายวิชาการวิทยาลัยดุสิตธานี ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 10(2), 77-92.
- ปราณี หล้าเบญจนะ. (2559). การหาคุณภาพของเครื่องมือวัดผล หลักสูตรที่ 5 การวัดและประเมินผล. ะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ปานเนตร ปางพุฒิพงศ์. (2560). ปี 2561 ไทยก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์แห่งชาติประกาศเด็ก. สำนักสารนิเทศ. เข้าถึงได้จาก http://pr.moph.go.th/iprg/include/admin_hotnew/show_hotnew.php?idHot_new=97658
- ผ่องนภา ลิ้มรัตน. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาโคกกลอย จังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิชชาภา มณีวัฒน์. (2558). ความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่าน อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพิมล ธิยาข, คุณากร คุณาสวัสดิ์, จารุณี ปัญควนิช และเมทินี ทนงกิจ. (2556). รายงานวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ที่มีต่อเนื้อหารายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา. เชียงใหม่: สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
- ภพพล ประทุมษา. (2557). ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์. เข้าถึงได้จาก <https://ispying.blogspot.com/2014/08/maslows-theory.html>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วนาพรรณ ชื่นอ้อม, พาณี สีดกะลิน และอารยา ประเสริฐชัย. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. รามาธิบดีพยาบาลสาร, 21(1), 122-138.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). จำนวนประชากรสูงอายุ พ.ศ. 2503-2568. เข้าถึงได้จาก www.dop.go.th/th/know/1

- สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2560). *การจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการ*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2560). *ระบบสวัสดิการสังคม กลไกกลางเพื่อการบูรณาการระบบหลักประกันสุขภาพ*. เข้าถึงได้จาก <https://tdri.or.th/issue/social-welfare/research/>
- สมหมาย ภาณี. (2561). *สังคมผู้สูงอายุ รัฐบาลได้เตรียมรับมือแค่ไหน*. เข้าถึงได้จาก https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_658895
- สมสมัย พิลาแดง. (2557). ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคงพูน อำเภอคอนจัน จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารการบริหารปกครอง*, 3(1), 133-148.
- สมชัย ฤชุพันธุ์. (2550). *แนวทางลดความเหลื่อมล้ำด้านสิทธิและโอกาส*. เข้าถึงได้จาก www.thai-inequality.org
- สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ. (2560). *แผนประชากรในการพัฒนาประเทศระยะยาว 20 ปี*. เข้าถึงได้จาก <https://www.trf.or.th/trf-events-activities/10825-nesdb-trf-unfpa-brainstroming-on-the-draft-20-year-national-population-plan+&cd=1&hl=th&ct=clnk&gl=th>
- สุวรรณ วงศ์เพ็ญ. (2556). *ปัญหาสังคมผู้สูงอายุ*. เข้าถึงได้จาก <http://suwanna12.blogspot.com/2012/07/blog-post.html>
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2552). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *ข้อมูลประชากร การคาดประมาณประชากร สถิติผู้สูงอายุ*. เข้าถึงได้จาก www.dop.go.th/th/know/1
- อรรถจักร์ สัตยานุรักษ์. (2553). *ความเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ทางสังคมในสังคมไทย*. เข้าถึงได้จาก <http://www.onopen.com/attachak/10-05-30/5382>
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles*. New York: The Free.
- Corral, S., & Breweton, A. (1999). *The needs professional's handbook: Your guide to information service management*. London: Library Association Publishing.
- Crosby, P. B. (1988). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.

- Lewis, E. L., & Bloom, B. S. (1983). *Human characteristics and school learning*. New York: McGraw-Hill Book.
- Macaulay, S., & Cook, S. (1995). Practical teamwork for customer service. *Team Performance Management: An International Journal*, 1(3), 35-41.
- Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation psychological review*. New York: McGraw-Hill.
- Schmenner, R. W. (1995). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons*, (January-February), 66-72.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press.
- Vroom, V. H. (1964). *Management and motivation*. London: Penguin Books.
- Yamane, T. (1967). *Statistics and introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Ziethaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50.

ภาคผนวก



365685745

BUU iThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

ภาคผนวก ก

- แบบสอบถามการวิจัย
- แบบสัมภาษณ์การวิจัย
- IOC
- ผลอักษรวิสุทธิ์



3655685745

BUU iThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45



หัวข้องานวิจัย ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยผู้ทำวิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาโดยข้อมูลที่ท่านได้กรูณากรอกลงในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ ไม่นำมาเปิดเผยให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลคือใคร ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ด้วย และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดกรอกเครื่องหมาย ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเติมคำลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. () ชาย 2. () หญิง

2. อายุ

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

3. สถานภาพ

1. () โสด 2. () สมรส 3. () หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. อาชีพ

1. () รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท 2. () ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย
3. () ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. () เกษตรกร
5. () อื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. () ต่ำกว่า 5,001 บาท 2. () 5,001-6,000 บาท
3. () 6,001-10,000 บาท 4. () 10,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง : โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือกโดยให้ท่านพิจารณาถึงสภาพ

ความเป็นจริง

ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความต้องการ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านสุขภาพอนามัย					
1. ท่านต้องการให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ท่าน					
2. ท่านต้องการให้มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ท่าน					
3. ท่านต้องการให้มีการจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน					
ด้านการศึกษา					
4. ท่านต้องการได้รับความรู้ที่เหมาะสมโดยเฉพาะเรื่อง ที่ จำเป็นกับท่าน ได้แก่ด้านสุขภาพ ด้านศาสนา ด้านสวัสดิการที่ รัฐให้การสนับสนุน					
5. ท่านต้องการได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพที่เหมาะสมกับ วัยของท่าน					
6. ท่านต้องการให้ ชุมชนมีการเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดง ความสามารถในฐานะเป็นคลังสมอง เช่น การเผยแพร่ภูมิ ปัญญา					
ด้านนันทนาการ					
7. ท่านต้องการให้มีการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย และ พักผ่อนที่เหมาะสม และปลอดภัยสำหรับท่าน					
8. ท่านต้องการให้มีการจัดตั้งและดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ และเครือข่ายผู้สูงอายุ					
9. ท่านต้องการให้มีการจัดทัศนศึกษาแก่ท่าน เช่น ทัศนศึกษา แหล่งศึกษาทางธรรมชาติต่าง ๆ สถานความรู้ต่าง ๆ					



3655685745

BTU - IThesis 59710092 independent study / rev: 28122561 14:15:24 / seq: 45

ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความต้องการ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านที่อยู่อาศัย					
10. ท่านต้องการให้มีการจัดบริการบ้านพักกรณีฉุกเฉิน สำหรับท่าน					
11. ท่านต้องการให้มีการจัดโครงการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อที่อยู่อาศัย					
12. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสม					
ด้านความปลอดภัยในชีวิต					
13. ท่านต้องการให้มีการอำนวยความสะดวกและความ ปลอดภัยแก่ท่าน ในอาคาร สถานที่ยานพาหนะ หรือบริการ สาธารณะอื่น ๆ					
14. ท่านต้องการให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ สาธารณะแก่ท่านเช่น ทางเดิน ห้องสุขา					
15. ท่านต้องการให้มีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนรับผิดชอบ ช่วยเหลือท่านซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรม ถูก แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย และการถูก ทอดทิ้ง					

ส่วนที่ 3 : ความคาดหวังหรือความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหลักห้า จังหวัด
สมุทรสาคร

คำชี้แจง : โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือกโดยให้ท่านพิจารณาถึงสภาพ
ความเป็นจริง

ความคาดหวังหรือความคาดหวังของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความคาดหวัง				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ความคาดหวัง					
1. ท่านมีความคาดหวังต่อสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (เบี้ยยังชีพ)					
2. ผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตาม ความต้องการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
ความพอใจ					
4. ท่านมีความคาดหวังที่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่					
5. การให้บริการทุกครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ					
6. ท่านมีความคาดหวังความพึงพอใจในภาพรวมของการ บริการ					
ผลลัพธ์					
7. ท่านมีความคาดหวังต่อการตอบสนองต่อการรับสวัสดิการ สังคมผู้สูงอายุ					
8. ท่านมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการต่าง ๆ มากน้อย เพียงใด					
9. ท่านมีความคาดหวังต่อการการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติมากน้อยเพียงใด					



3655685745

BTU iThesis 59710092 independent study / revv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

ความคาดหวังหรือความคาดหวังของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความคาดหวัง				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
สื่อกลาง					
10. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่าง ชัดเจน					
11. ท่านมีความคาดหวังกับการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร เกี่ยวกับเบี่ยงชีฟ					
12. เจ้าหน้าที่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ทันสมัยให้แก่ท่าน					

ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัด สมุทรสาคร

คำชี้แจง : โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือกโดยให้ท่านพิจารณาถึงสภาพ
ความเป็นจริง

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก และเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง					
3. มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอคอยใช้บริการ					

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำการบริการตรงกับความต้องการ					
5. ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของท่านเป็นหลัก					
6. เจ้าหน้าที่บริการตรงต่อเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับท่านที่เข้ามาขอใช้บริการ					
ด้านการตอบสนองลูกค้า					
7. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ในการให้บริการ					
8. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
9. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					
ด้านการให้ความมั่นใจแก่					
10. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร่องผลประโยชน์					
11. ทุกครั้งที่ท่านเข้าใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์					
12. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
13. มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่เสมอ					
14. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการบริการ					
15. เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate School of Commerce Burapha University

169 ถนนลพพาทย์ แขวง ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัด

ชลบุรี 20131

ประเด็นสัมภาษณ์

เรื่อง ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ประเด็นสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ทำการวิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ด้วย

และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ | 2. ตำแหน่งงาน |
| 3. เบอร์โทรศัพท์ | 4. ประสบการณ์ในการทำงาน |
| 5. อายุ | 6. ระดับการศึกษา |
| 7. รายได้ | |

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

1. ท่านมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาครในด้านใดบ้าง

2. ท่านมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

2.1 การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้เข้าถึงตัวของผู้รับสวัสดิการสังคม มีลักษณะอย่างไร

2.2 ด้านการส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมอะไรบ้าง

2.3 การเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ มีลักษณะอย่างไร

3. ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ท่านพบในการจัดระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

4. สภาพวิถีชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอย่างไร

5. โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เป็นอย่างไร



3655685745

BUU-IThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย (วิจัยเชิงปริมาณ)

- ได้
- ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน
- ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....*ดร. สิริมา อธิวัฒน์*.....

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

14 / 8 / 2561

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ชื่อผู้วิจัย นางสาวกรกมล บุญแพทย์

รหัสประจำตัว 59710092

นิสิตหลักสูตร สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (PM รุ่น 28)

หมายเลขโทรศัพท์ 098-872-6394 email noomai_zs99@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. เบญญาดา กระจ่างแจ้ง

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาระดับความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
4. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุต่อคุณภาพในการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร



แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย (วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ..... ดร. ทศพร - ศรีใจ

ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ

...../...../.....

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์ ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ชื่อผู้วิจัย นางสาวกรกมล บุญแพทย์

รหัสประจำตัว 59710092

นิสิตหลักสูตร สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (PM รุ่น 28)

หมายเลขโทรศัพท์ 098-872-6394 email noomai_z99@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. เบญญาดา กระจ่างแจ้ง

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาระดับความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
4. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุต่อคุณภาพในการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร




แบบสอบถามนี้สามารถใช้เป็น
เครื่องมือในการวิจัย (วิจัยเชิงปริมาณ)

ได้

ได้ แต่ต้องปรับปรุงบางส่วน

ไม่ได้ทั้งฉบับ

ลงชื่อ.....

 ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ทรงคุณวุฒิ
 16 / ๑๑๙ / ๒๕๖

แบบทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม (วิจัยเชิงปริมาณ)

ชื่อเรื่องงานนิพนธ์	ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวกรกมล นุญแพทย์
รหัสประจำตัว	59710092
นิสิตหลักสูตร	สาขาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร (PM รุ่น 28)
หมายเลขโทรศัพท์	098-872-6394 email noomai_zs99@hotmail.com
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. เบญญาดา กระจ่างแจ้ง

ข้อมูลเบื้องต้น

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาระดับความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร
4. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุต่อคุณภาพในการให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (ค่า IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ
ชื่อเรื่อง: ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการ
ให้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ
ดังรายนามต่อไปนี้

1. ชื่อ ดร. ทักษณา สง่าโยธิน

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ชื่อ ดร. ธิทัต ตรีศิริโชติ

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ชื่อ ดร. อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์

ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ สถาบัน มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อย
กว่า 0.66 (ชนฉัฐ ยังเฟื่องมนต์, 2554) ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)
ของแบบสอบถาม ดังนี้

-1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

1 หมายถึง สอดคล้อง

ข้อคำถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง	1	1	1	1	สอดคล้อง
อายุ () 1. 60 ปี () 2. 61-65 ปี () 3. 66-70 ปี () 4. 71 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง
สถานภาพ () 1. โสด () 2. สมรส () 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	1	1	1	1	สอดคล้อง
อาชีพ () 1. รับจ้างทั่วไป/ พนักงานบริษัท () 2. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย () 3. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 4. เกษตรกร () 5. อื่น ๆ	1	1	1	1	สอดคล้อง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,001-6,000 บาท () 3. 6,001-10,000 บาท () 4. 10,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อคำถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
ท่านต้องการให้มีการจัดตรวจสอบภาพประจำปีให้แก่ท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ผู้สูงอายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีการจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการได้รับความรู้ที่เหมาะสมโดยเฉพาะเรื่อง ที่จำเป็นกับผู้สูงอายุได้แก่ด้านสุขภาพ ด้านศาสนา ด้านสวัสดิการที่รัฐให้การสนับสนุน	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพที่เหมาะสมกับ วัยของผู้สูงอายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้ ชุมชนมีการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ แสดงความสามารถในฐานะเป็นคลังสมอง เช่น การ เผยแพร่ภูมิปัญญา	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย และพักผ่อนที่เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีการจัดตั้งและดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ และเครือข่ายผู้สูงอายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีการจัดทัศนศึกษาแก่ท่าน เช่น ทัศนศึกษา ศาสนสถาน แหล่งศึกษาทางธรรมชาติต่าง ๆ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีการจัดบริการบ้านพักกรณีฉุกเฉิน สำหรับผู้สูงอายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีการจัด โครงการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีการอำนวยความสะดวก และความ ปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ยานพาหนะหรือ บริการสาธารณะอื่น ๆ	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อความ/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
ท่านต้องการให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สาธารณะแก่ผู้สูงอายุเช่น ทางเดิน ห้องสุขา	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านต้องการให้มีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนรับผิดชอบช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรม ถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย และการถูกทอดทิ้ง	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านมีความคาดหวังต่อสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (เบี้ยยังชีพ) มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1	สอดคล้อง
ผลสำเร็จของงานบริการครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านมีความคาดหวังที่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1	สอดคล้อง
การให้บริการทุกครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านมีความคาดหวังความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านมีความคาดหวังต่อการตอบสนองต่อการรับสวัสดิการมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1	สอดคล้อง
มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่างชัดเจน	1	1	1	1	สอดคล้อง
ท่านมีความคาดหวังกับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพมากน้อยเพียงใด	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีทันสมัยให้แก่ผู้ท่านมากน้อยเพียงใด	1	1	1	1	สอดคล้อง



365685745

BUU_1Thesis 59710092 independent study / revv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

ข้อคำถาม/ ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			คะแนน IOC	แปลผล
	1	2	3		
สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือและเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อนหลัง	1	1	1	1	สอดคล้อง
มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอคอยให้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำด้านสุขภาพ / การบริการตรงกับความต้องการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ผู้ให้บริการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของท่านเป็นหลัก	1	1	1	1	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่บริการตรงต่อเวลา เมื่อมีการนัดหมายกับท่านที่เข้ามาขอใช้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ในการให้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้อยผลประโยชน์	1	1	1	1	สอดคล้อง
ทุกครั้งที่ท่านเข้าใช้บริการสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์	1	1	1	1	สอดคล้อง
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	1	1	1	1	สอดคล้อง
มีการติดตามเอาใจใส่ หลังการรับบริการอยู่เสมอ	1	1	1	1	สอดคล้อง
มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการบริการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม	1	1	1	1	สอดคล้อง



3655685745

BUU_1Thesis 59710092 independent study / revv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจอักษรวิสุทธิ์



3655685745

BUU iThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

Plagiarism Checking Report

Created on Oct 1, 2018 at 19:02 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
982325	Oct 1, 2018 at 19:02 PM	59710092@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				



3655685745

BUU iThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

Plagiarism Checking Report

Created on Oct 1, 2018 at 23:00 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
982533	Oct 1, 2018 at 23:00 PM	59710092@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.docx	Completed	4.91 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม, The satisfaction of service user on the elderly allowance service of Kradangnga Sub District Administrative Organization\, Nank Ko	กมลชนก เมญจุมริน	มหาวิทยาลัยศิลปากร	0.76 %
2	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร, Factors relating to career advancement of medical representative of Bangkok area	ครองทรัพย์ วงศ์มาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	0.49 %
3	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เซลสติกา (ประเทศไทย) จำกัด, Organization commitment of operations staff celestica (Thailand) LTD.	วิกรานต์ จรทะผา	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.48 %
4	คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยว และความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย, A study of the service quality of China tour agency affecting Thai tourists' trust in the agency and service repurchase in	จงจิ่ง หลี่, ดริทิพ บุญแย้ม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	0.47 %
5	ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, The expectation and perception towards service quality of the graduate school Kasetsart University	จันทิมา พันธุ์นิตย์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.45 %
6	ปัญหาและอุปสรรคของโครงการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ, Problems and Obstacles of the project of the subsistence allowance for the elderly: A case study of Phrasamutchedi subdistrict	ฐิติรัชต์ เรืองแจ่ม	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.44 %
7	ความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสารงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี, Needs of Elderly in Saothonghin Sub-district\, Bangyai District\, Nonthaburi Province for Welfare	ชาญวิทย์ ปวงราม	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	0.41 %

1/10/2561

อักษรวิสุทธิ์

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
8	ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต, The needs for the social welfare services for the elderly in the Chergtlay sub-district administrative organization (SAO), Thalang district, Phuket provinc	พินภา ห่าผา	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	0.39 %
9	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2, The Effect Of Quality Service On Satisfaction Of Taxpayer Of Nakhon Ratchasima 2 Area Revenue Office	พนิดา เพชรรัตน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญธานี	0.36 %
10	มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้แรงงานนอกระบบ กรณีศึกษาเฉพาะกรณีแรงงานทำงานบ้านในประเทศไทย, Legal measures related to unregistered labor protection : a case study of domestic worker	ชนิกันต์ นุ่มบัว	มหาวิทยาลัยรังสิต	0.34 %

3655685745

BTU -Thesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
<p>งานหรือตายหรือในกรณีอื่นตามที่กำหนดโดยคณะกรรมการกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างซึ่งประกอบด้วย 1 เงินสะสมและเงินสมทบ 2 เงินที่ตกเป็นของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างตามมาตรา 133 และมาตรา 136 พรบคุ้มครองแรงงานพศ 2541 3 เงินเพิ่มตามมาตรา 131 พรบคุ้มครองแรงงานพศ 2541 4 เงินค่าปรับที่ได้รับจากการลงโทษผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ 5 เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้ 6 เงินอุดหนุนจากรัฐบาล 7 เงินรายได้อื่น 8 เงินดอกผลของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างให้</p>	<p>\ nRangsitUniversity \ n 148 \ \ n โดยธรรมชาติของลูกจ้างซึ่งถึงแก่ความตายหรือกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างในกรณีที่ได้อายุเงินตาม\ n มาตรา๑๓๕ได้แล้วแต่กรณี\ n หมวด๑๓\ n กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง\ n มาตรา๑๒๖ให้มีกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างในกรณีการเสียชีวิตและคุ้มครองแรงงานมี\ n วัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุนสงเคราะห์ลูกจ้างในกรณีที่ลูกจ้างออกจากงานหรือตายหรือในกรณีอื่น\ n ตามที่กำหนดโดยคณะกรรมการกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง\ n มาตรา๑๒๗กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างประกอบด้วย\ n (๑)เงินสะสมและเงินสมทบ\ n (๒)เงินที่ตกเป็นของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างตามมาตรา๑๓๓และมาตรา๑๓๖\ n (๓)เงินเพิ่มตามมาตรา๑๓๑\ n (๔)เงินค่าปรับที่ได้รับจากการลงโทษผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้\ n (๕)เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคให้\ n (๖)เงินอุดหนุนจากรัฐบาล\ n (๗)เงินรายได้อื่น\ n (๘)เงินดอกผลของกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง\ n ให้กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างจัดให้มีบัญชีประกอบด้วย\ n (๑)บัญชีเงินของสมาชิกซึ่งแสดงรายการเงินสะสมเงินสมทบและดอกผลของเงินดังกล่าว\ n ของบรรดาสมาชิกแต่ละคน\ n (๒)บัญชีเงินกองทุนกลางซึ่งแสดงรายการเงินอื่นนอกจาก(๑)\ n มาตรา๑๒๘</p>
<p>การรับการสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในวัดโดยชุมชน 3 การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่จัดไว้เป็นพิเศษ 4 การประกอบอาชีพหรือมีอาชีพที่เหมาะสม 5 การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมการรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน 6 การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในอาคารสถานที่ยานพาหนะหรือบริการสาธารณสุขอื่น ๆ 7 การช่วยเหลือค่าโดยสารพาหนะตามความเหมาะสม 8 ให้คำแนะนำปรึกษาในทางคดีหรือ</p>	<p>สังคมและ\ n ความมั่นคงของมนุษย์, 2546 : 1 - 13)\ n1. ในพระราชบัญญัตินี้ให้ความหมายของ"ผู้สูงอายุ"ไว้ว่าหมายถึงบุคคลซึ่งมีอายุเกิน\ n หกสิบปีขึ้นไปและมีสัญชาติไทย\ n2. ผู้สูงอายุมีสิทธิในการคุ้มครองการส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่างๆดังนี้\ n2.1 การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและ\ n รวดเร็วเป็นพิเศษ\ n2.2 การศึกษาศาสนาและข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต\ n2.3 การประกอบอาชีพหรือมีอาชีพที่เหมาะสม\ n2.4 การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมการรวมกลุ่มในลักษณะ\ n เครือข่ายหรือชุมชน\ n2.5 การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่\ n ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณสุขอื่น ๆ\ n2.6 การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม\ n2.7 การยกเว้นหรือลดหย่อนค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ\ n2.8 การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกรังแกหรือถูกแสวงหา\ n ประโยชน์ด้วยกฎหมายหรือกฎหมายอื่น\ n2.9 การให้คำแนะนำปรึกษาดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดีหรือในทางแก้ไขปัญหา\ n2.10 การจัดที่พักอาศัยอาหารและเครื่องนุ่งห่ม</p>
<p>ไปนี้ 1 มีสัญชาติไทย 2 มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปโดยเป็นผู้ที่เกิดก่อนวันที่ 1 เมษายน พศ 2492 ในกรณีที่ในทะเบียนราษฎรไม่ปรากฏวันที่เดือนเกิดให้ถือว่าบุคคลนั้นเกิดในวันที่ 1 มกราคมของปีนั้น 1 3 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่ผู้รับเงินบำนาญผู้รับเงินเบี้ยยังชีพตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทยหรือกรุงเทพมหานครผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์</p>	<p>มีคุณสมบัติได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้\ n4.1.1 มีสัญชาติไทย\ n4.1.2 มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปโดยผู้เกิดก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2494 (ในกรณีที่\ n ในทะเบียนราษฎรไม่ปรากฏวันที่เดือนเกิดให้ถือว่าบุคคลนั้นเกิดในวันที่ 1 มกราคมของปีนั้น)\ n4.1.3 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ\ n รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่ผู้รับเงินบำนาญผู้รับเงินเบี้ยยังชีพตามระเบียบ\ n ของกระทรวงมหาดไทยหรือกรุงเทพมหานครผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือ\ n องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนค่าตอบแทนรายได้ประจำหรือผลประโยชน์ตอบแทน\ n แทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำแก่ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์\ n ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครอง\ n ส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2548 \ n4.2 การเตรียมการ\ n4.2.1 เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์นำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ\ n ผู้สูงอายุทั้งหมดมาตรวจสอบสถานะสิทธิโดยไม่ไต่ถามลงทะเบียนใหม่</p>
<p>สูงอายุ 1 ต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ 2 ต้องการมีผู้ช่วยเหลือดูแลอย่างใกล้ชิด 3 ต้องการที่อยู่อาศัยที่สะอาดอากาศดีสิ่งแวดล้อมดี 4 ต้องการอาหารการกินที่ถูกลักษณะตามวัย 5 ต้องการมีผู้ดูแลช่วยเหลือให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิดเมื่อยามเจ็บป่วย 6 ต้องการได้รับการตรวจสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่สะดวกรวดเร็วทันทั่วทั้ง 7 ต้องการได้รับการรักษาพยาบาลแบบให้เปล่าจากภาครัฐ 8 ความต้องการได้พักผ่อนนอนหลับอย่างเพียงพอ 9 ความต้องการบำรุงรักษาร่างกายและการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ 10</p>	<p>ต่างๆโดยส่วนใหญ่ความสนใจสิ่งแวดล้อมผู้สูงอายุจะสนใจสิ่งแวดล้อม\ n เฉพาะสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและตรงกับความต้องการของตนเองเท่านั้น\ n \ n2. ความต้องการทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุเป็นความต้องการการดูแลพื้นฐาน\ n ของชีวิตเช่นต้องการมีสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ไม่มีโรคภัยสามารถช่วยเหลือตนเองได้ต้องการมี\ n ผู้ช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดเช่นการพาไปพบแพทย์เมื่อมีอาการเจ็บป่วยการได้รับการช่วยเหลือเมื่อไม่\ n สามารถทำเองได้มีผู้ดูแลช่วยเหลือให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิดเมื่อยามเจ็บป่วยต้องการอาหารการ\ n กินที่ถูกลักษณะตามวัยเพราะวัยที่สูงขึ้นสภาพร่างกายที่เสื่อมลงมีความต้องการอาหารที่เป็น\ n ประโยชน์ส่งเสริมซ่อมแซมในสิ่งที่สูญเสียไปต้องการได้รับการตรวจสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่\ n สะดวกรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ต้องการได้รับการรักษาพยาบาลแบบให้เปล่าจากภาครัฐต้องการได้พักผ่อน\ n นอนหลับอย่างเพียงพอต้องการบำรุงรักษาร่างกายและออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอต้องการสิ่ง\ n อำนวยความสะดวกเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ\ n \ n3. ความต้องการทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและ\ n สังคมจะทำให้จิตใจของผู้สูงอายุเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและ\ n สังคมจะทำให้จิตใจของผู้สูงอายุเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและอารมณ์ไปตามการ\ n เปลี่ยนแปลงของร่างกาย</p>

3655685745
 BTU - iThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

จะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์เช่นผลตอบแทนการเลื่อนตำแหน่งและการยกย่องโดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ 3 ผลลัพธ์คือผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง 4 สี่กลางหมายถึงความ

อย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะ \n คาดหมายได้ว่าผลลัพธ์เช่นผลตอบแทนการเลื่อนตำแหน่งและการยกย่องโดยผู้บังคับบัญชาจะให้ \n ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์เช่นความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือการตาดหานิจจากผู้บังคับบัญชา \n จะให้ความพอใจในทางลบในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ \n เพราะผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล \n 3 .ผลลัพธ์คือผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภท \n เป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ \n สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่งผลลัพธ์ระดับที่สองจะเป็นผลลัพธ์ที่ \n ติดตามมาภายหลังผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งเช่นผลตอบแทนเพิ่มขึ้นหรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น \n 4 .สี่กลางหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและระดับที่สองตาม \n ที่คะแนนของรูมนั้นสี่กลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มี \n ความสัมพันธ์ใดๆระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับ

สัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและระดับที่สองตามทัศนะของ Vroom นั้นสี่กลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ในช่วง 1 0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใดๆระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สองแล้วสี่กลางจะมีค่าเท่ากับ 0 Victor Vroom ชี้ให้เห็นว่าความคาดหมายและความพอใจจะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายามหรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งถ้าหากว่าความพอใจหรือความคาดหมายเท่ากับศูนย์แล้วแรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วยหาก

ผู้บังคับบัญชา \n จะให้ความพอใจในทางลบในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ \n เพราะผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวกับความต้องการของบุคคล \n 3 .ผลลัพธ์คือผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภท \n เป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงาน \n ที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเช่นผลตอบแทนเพิ่มขึ้นหรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น \n 4 .สี่กลางหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและระดับที่สองตาม \n ที่คะแนนของ Vroom นั้นสี่กลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มี \n ความสัมพันธ์ใดๆระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สองแล้วสี่กลางจะมีค่า \n เท่ากับ 0 \n ภาพที่ 11 Expectancy theory \n nVroom ชี้ให้เห็นว่าความคาดหมายและความพอใจจะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลัง \n ความพยายามหรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งถ้าหากว่าความพอใจหรือความคาดหมาย \n เท่ากับศูนย์แล้วแรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วยหากพนักงานคนหนึ่งต้องการเลื่อนตำแหน่งเป็นอย่าง \n มาก(ความพอใจสูง)แต่ไม่มีความ

ความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่าลูกค้า Corral Brewetor 1999 16 ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่าหมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ Crosby 1988 15 ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการหรือ "service

and Berry (1990 : 89)คุณภาพการให้บริการหมายถึงการประเมิน \n หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวมเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการ \n เปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการที่พวกเขา \n เขาได้รับจริง \n nGronroos (1990 : 10)ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่าหมายถึง \n ลักษณะหรือคุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้บริบริการได้รับ \n จากบริการนั้นโดยสามารถที่จะวัดได้เมื่อมีการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์(Product \n nQuality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่(Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ \n ประเมินนั่นเอง \n nCorral & Brewetor (1999 : 16)ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่าหมายถึง \n ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือ \n ความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ \n nKotler (2000 : 438)กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการผู้ให้บริการ \n ต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้บริบริการคาดหวังของคุณภาพการบริการของผู้บริบริการ \n

รับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้นหากการรับรู้บริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้บริบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นดีลบลหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้บริบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะ

เกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้บริบริการได้รับจาก \n บริการนั้นโดยสามารถที่จะวัดได้เมื่อมีการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์(Product Quality) \n ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่(Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินนั่นเอง \n nSchmenner (1995)ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่าคุณภาพการให้บริการได้มาจาก \n การรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้นหากการรับรู้ในการที่ \n ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้บริบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นดีลบลหรือรับรู้ \n ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้บริบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้น \n มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะ

เป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั้นเองมองคุณภาพการให้บริการก็จะ

หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง nWhite and Abel (1995 : 37 cited in Lovelock \, 1996)ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการ \n รับผิดชอบของผู้บริบริการเกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินงานการให้บริการของหน่วยงานที่ \n ให้บริการบริการเช่นว่าน White and Abel เสนอแนวคิดต่างไปจากสินค้า(Goods

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งซึ่งได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการสถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ การประเมินคุณภาพการบริการ Ziethaml Parasuraman Berry 1985 ได้กล่าว

จัดรูปแบบ) การบริการตามปัจจัยนั้นๆเพื่อให้ตรงกับความต้องการของ) ผู้บริโภคเมื่อความต้องการถูกตอบสนองจะเกิดความพึงพอใจ) และีพฤติกรรมความตั้งใจในทางบวกมีความตั้งใจกลับมา) บริการซ้ำในครั้งต่อไป) 3.2แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้) บริการ) ชัยสมพลขาว ประเสริฐ (2546)คุณภาพการให้) บริการ (Service Quality)หมายถึงความสามารถในการ) ตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของ) บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจ) ให้เหนือกว่าคู่แข่งซึ่งได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่) ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ) ผู้รับบริการจะถูกใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมี) ความต้องการสถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบ) ที่ต้องการโดยผู้วิจัยเลือกคุณภาพการประเมินคุณภาพ) การบริการของ Parasuramam , Ziethaml , and Berry) (1988)ได้แก่ด้านสิ่งสัมผัสได้(Tangibles)ความเชื่อถือ) และไว้วางใจได้(Reliability)ความรวดเร็ว(Responsiveness)) การรับประกัน(Assurance)และการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นราย) บุคคล(Empathy)) n 3.3แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ) Reina & Reina (1999

เขียยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงครามโดยกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลกระดังงาอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงครามจำนวน 242 คนเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสถิติที่ใช้ได้แก่ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของ

กลุ่มตัวอย่างคือ) ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลกระดังงาอำเภอบางคนทีจังหวัด) สมุทรสงครามจำนวน 242 คนเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสถิติที่ใช้ได้แก่) ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวน) แบบทางเดียวโดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ) 0) 95%) ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ) องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงครามทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับ) มากที่สุดโดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าด้านอื่นๆ) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้าน) ขั้นตอนในการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่นๆสำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้สูงอายุที่มี) ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ) และด้านขั้นตอนในการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น95% ในขณะที่ปัจจัยอาชีพ) แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านขั้นตอนในการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับความ) เชื่อมั่น 95

ผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงาอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงครามทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าด้านอื่นๆรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่นๆและผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความ

ตำบลกระดังงาอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงครามด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ) ให้บริการจำนวน 242 คนในภาพรวมพบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเงินยังชีพ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย=4.05,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.595)) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความพึงพอใจเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย) พบว่าข้อ(4) สถานที่ให้บริการอยู่ในสภามที่เหมาะสมสะดวกในการเดินทางมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด(ค่าเฉลี่ย=4.34,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.605)รองลงมาคือข้อ(5) บริการนำดื่มเพียงพอและ) สะอาด(ค่าเฉลี่ย=4.21,ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.637)) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วน) ตำบลกระดังงาอำเภอบางคนทีจังหวัดสมุทรสงครามทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยผู้สูงอายุ) มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าด้านอื่นๆรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการ) น้อยกว่าด้านอื่นๆ

หินอำเภอบางใหญ่จังหวัดนนทบุรีจำนวน 318 คนเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหินอำเภอบางใหญ่จังหวัดนนทบุรีมีความต้องการการได้รับสวัสดิการในภาพรวมและรายได้แต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุดที่ผู้สูงอายุมีความต้องการมากที่สุดคือด้านการแพทย์และสาธารณสุขรองลงมาคือด้านที่อยู่อาศัยอาหารเครื่องดื่มและสาธารณสุขโรคและด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผลการเปรียบเทียบความต้องการพบว่าผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหินมีความต้องการได้

สวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหินอำเภอบางใหญ่จังหวัดนนทบุรีกลุ่มตัวอย่างในการ) วิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและหญิงที่อาศัยและมีทะเบียน) บ้านอยู่ในเขตตำบลเสาธงหินอำเภอบางใหญ่จังหวัดนนทบุรีจำนวน 318 คนเครื่องมือที่ใช้คือ) แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติ) ทดสอบที่(t-test)สถิติทดสอบความแปรปรวนเอฟ(F-test)และการทดสอบค่าเฉลี่ยเชิงพหุ) (Multiple Comparison)ด้วยวิธีการ LSD ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน) อำเภอบางใหญ่จังหวัดนนทบุรีมีความต้องการการได้รับสวัสดิการในภาพรวมและรายด้านแต่ละ) ด้านทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดที่ผู้สูงอายุมีความต้องการมากที่สุดคือด้านการแพทย์และ) สาธารณสุขรองลงมาคือด้านที่อยู่อาศัยอาหารเครื่องดื่มและสาธารณสุขโรคและด้าน) การ) สงเคราะห์เบี้ยยังชีพและการจัดการศพตามประเพณีผลการเปรียบเทียบความต้องการพบว่า) ผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหินมีความต้องการการได้รับสวัสดิการแตกต่างกันเมื่อจำแนกกลุ่มตาม) ปริมาณเงินที่เหลือเก็บออมโดยผู้สูงอายุที่ไม่มีเงินเหลือเก็บมีความต้องการการได้รับสวัสดิการ) n

Plagiarism Checking Report

Created on Oct 1, 2018 at 19:10 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
982329	Oct 1, 2018 at 19:10 PM	59710092@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Oct 1, 2018 at 19:11 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
982330	Oct 1, 2018 at 19:11 PM	59710092@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

Plagiarism Checking Report

Created on Oct 1, 2018 at 19:11 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
982331	Oct 1, 2018 at 19:11 PM	59710092@go.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5.docx	Completed	0.00 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				



3655685745

BUU iThesis 59710092 independent study / rev: 28122561 14:15:24 / seq: 45

ภาคผนวก ค

ภาพประกอบการเก็บแบบสอบถามการวิจัย
และภาพประกอบการสัมภาษณ์การวิจัย



3655685745

BUU iThesis 59710092 independent study / recv: 28122561 14:15:24 / seq: 45

เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร



เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร



3655685745

BUU iThesis 59710092 independent study / rev: 28122561 14:15:24 / seq: 45

เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร



เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร



เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร



สัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
ในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร

