



ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม  
ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

1.	นางสาวชลธิชา	ปัทมาชญา	รหัสนักศึกษา 584701042
2.	นายณัฐพงศ์	น้อยบุญ	รหัสนักศึกษา 584701056
3.	นางสาวณัชฌา	ใจหมายดี	รหัสนักศึกษา 584701091
4.	นายทยกร	เฮ้งเจริญ	รหัสนักศึกษา 5847010144
5.	นายศราวุฒิ	ขำรอด	รหัสนักศึกษา 5847010160
6.	นางสาวมัทรี	สมบูรณ์บัติ	รหัสนักศึกษา 5847010249
7.	นางสาวสิริพร	ทองคงอ่วม	รหัสนักศึกษา 5847010282
8.	นางสาวสุตารัตน์	แสงสว่าง	รหัสนักศึกษา 5847010289
9.	นางสาวอมราพร	ฉิมงามขำ	รหัสนักศึกษา 5847010302
10.	นางสาวอาทิตยา	สง่าแสง	รหัสนักศึกษา 5847010306

หมู่เรียน 58 / 48

เสนอ

อาจารย์รัตนกร นามวงษ์

วิชาวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์เบื้องต้น

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560



ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม  
ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

1.	นางสาวชลธิชา	ปัทมาชาญ	รหัสนักศึกษา 584701042
2.	นายณัฐพงศ์	น้อยบุญ	รหัสนักศึกษา 584701056
3.	นางสาวณัชฌา	ใจหมายดี	รหัสนักศึกษา 584701091
4.	นายทยกร	เฮ้งเจริญ	รหัสนักศึกษา 5847010144
5.	นายศราวุฒิ	ขำรอด	รหัสนักศึกษา 5847010160
6.	นางสาวมัทรี	สมบูรณ์บัติ	รหัสนักศึกษา 5847010249
7.	นางสาวสิริพร	ทองคงอ่วม	รหัสนักศึกษา 5847010282
8.	นางสาวสุตารัตน์	แสงสว่าง	รหัสนักศึกษา 5847010289
9.	นางสาวอมราพร	ฉิมงามขำ	รหัสนักศึกษา 5847010302
10.	นางสาวอาทิตยา	สง่าแสง	รหัสนักศึกษา 5847010306

หมู่เรียน 58 / 48

เสนอ

อาจารย์รัตนกร นามวงษ์

วิชาวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์เบื้องต้น

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560

## คำนำ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ตำบลหนองดินแดง จังหวัดนครปฐม” นี้สำเร็จไปได้ด้วยความเรียบร้อยด้วยความเมตตาจากอาจารย์ อาจารย์ รัตนากร นามวงษ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คุณค่าของวิจัยเล่มนี้ ขอมอบเพื่อทดแทนพระคุณของมารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และให้ความเมตตาช่วยเหลือ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ขอขอบคุณ ผู้สูงอายุ ตำบลหนองดินแดง จังหวัดนครปฐม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้อำนวยความสะดวกให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณสำหรับกำลังใจ ความช่วยเหลือ และคำแนะนำอันมีค่าจากนักศึกษารุ่นพี่ เพื่อนนักศึกษา ที่ให้กำลังใจและความช่วยเหลือเสมอมา

คณะผู้จัดทำ

## สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	3
1.3 ขอบเขตและข้อจำกัดในการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	8
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	11
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม	14
2.5 ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	
3.1 วิธีการศึกษา	25
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	25
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	25
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	26
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บรรณานุกรม	32
การขอคำแนะนำจากศูนย์	36
ตารางแจกแจงสัดส่วนความรับผิดชอบการทำวิจัย	39

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มของจำนวนและสัดส่วนผู้สูงอายุในสังคมไทยได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ประเทศไทยมีจำนวนและสัดส่วนของผู้สูง อายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและเห็นได้ชัด โดยปี 2537 มีผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 6.8 ของประชากรทั้งประเทศ ปี 2545 และปี 2550 เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 9.4 และ 10.7 ตามลำดับ และในปี 2554 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 12.2 ผลการสำรวจ ปี 2557 พบว่า มีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 14.9 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2557: 5) ซึ่งประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีมากถึงร้อยละ 20 ในปี 2564 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย 2557: 7) และด้านสถานการณ์สุขภาพของ ผู้สูงอายุ พบว่าแนวโน้มผู้สูงอายุอยู่คนเดียวหรืออยู่ลำพังกับคู่สมรสเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีผลต่อการให้การดูแลผู้สูงอายุทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อายุยิ่งสูงยิ่งเจ็บป่วย โดยเฉพาะเจ็บป่วยด้วยโรคไร้เชื้อ เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน หรือไขมันในเลือดสูง ซึ่งโรคเหล่านี้ล้วนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นและเป็นโรคที่รักษาไม่หาย ทำให้มีภาวะการพึ่งพาต้องการการดูแลอย่างต่อเนื่องและระยะยาว ผู้สูงอายุจำนวนมากมีปัญหาข้อเข่าเสื่อม และครึ่งหนึ่งของผู้สูงอายุมีฟันแท้เหลือน้อยกว่า 20ซี่ ทำให้ไม่สามารถเคี้ยวอาหารได้ ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน (รายงานการสำรวจสุขภาพผู้สูงอายุไทย ปี 2556 ภายใต้แผนงานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ 2556: 20) ผู้สูงอายุจึงต้องได้รับบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็น หรือสวัสดิการสังคม

สวัสดิการสังคมในผู้สูงอายุพบได้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น การประกันสังคม การช่วยเหลือสาธารณะ การบริการสังคม ทั้งในด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านที่อยู่อาศัย ด้านบริการสังคมและนันทนาการ เป็นต้น โดยมีรัฐเป็นผู้กำหนดนโยบายในการให้บริการสวัสดิการ ซึ่งสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดทำให้มีความ ไม่เพียงพอกับความต้องการและความเสมอภาค รวมทั้งเกิดความไม่ทั่วถึง จึงจำเป็นที่รัฐจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้นโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุบรรลุจุดหมายอาศัยบทบาทของเอกชน ชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วม มากยิ่งขึ้น (มัทยา ศรีพนา 2557: 10-16)

ในปี 2557 สถิติความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของรัฐ จากการทำรัฐได้มีการจัดระบบสวัสดิการและบริการ เพื่อรองรับผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ กับครอบครัวได้อย่างมีคุณภาพ ระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการต่างๆ ที่รัฐได้จัดให้กับผู้สูงอายุ ได้แก่ ระบบบริการสุขภาพ ระบบเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และระบบเบี้ยยังชีพผู้พิการ โดยให้ผู้สูงอายุตอบด้วยตนเอง พบว่าผู้สูงอายุเกินกว่าร้อยละ 60 รู้สึกพึงพอใจ ต่อระบบบริการสุขภาพ และระบบเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่รัฐได้จัดให้ มีผู้สูงอายุที่ตอบว่ารู้สึกพึงพอใจมาก ต่อระบบเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และระบบบริการสุขภาพ (ร้อยละ 15.2 และร้อยละ 12.1 ตามลำดับ) มีผู้สูงอายุ ร้อยละ 9.3 ที่

มีความรู้สึกไม่พึงพอใจสูงสุดต่อระบบ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สำหรับระบบเบี้ยยังชีพผู้พิการมี ผู้สูงอายุตอบว่าไม่เคยใช้หรือไม่เคยได้รับบริการสูงกว่าระบบอื่น (ร้อยละ 75.4) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2557: 45) ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสวัสดิการ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จึงมีแนวทางการพัฒนาที่จะการสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเช่นกัน โดยเพิ่มการจัดสวัสดิการเช่นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สนับสนุนชุมชนให้มีการจัดบริการตามความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี 2559: 196) รวมทั้งพัฒนาระบบการดูแลและสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับสังคมสูงวัย ผลักดันให้มีกฎหมายการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุครอบคลุมการจัดบริการ ทั้งภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม และระบบการเงินการคลัง พัฒนาให้มีระบบการดูแลระยะกลางที่จะรองรับผู้ที่จำเป็นต้องพักพิงก่อนกลับบ้าน ให้เชื่อมโยงกับระบบการดูแลระยะยาว และส่งเสริมธุรกิจบริการดูแลระยะยาวที่ได้มาตรฐานสำหรับผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิงในเขตเมือง รวมทั้งศึกษารูปแบบการคลังที่เป็นระบบประกันการดูแลระยะยาว วิจัยและพัฒนานวัตกรรมสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันที่เหมาะสม กับผู้สูงอายุ และพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ในการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุ เทคโนโลยี เพื่อป้องกันการบาดเจ็บและติดตามการบำบัดรักษา ส่งเสริมการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุทั้งระบบขนส่งสาธารณะ อาคาร สถานที่ พื้นที่สาธารณะ และที่อยู่อาศัยให้เอื้อต่อการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุและทุกกลุ่มในสังคม ผู้สูงอายุ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี 2559: 207)

โดยในส่วนของตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม มีประชากรที่อยู่ในช่วงวัยผู้สูงอายุจึงมีสิทธิ์ได้รับสวัสดิการสังคม มีภารกิจอำนาจหน้าที่ในการสงเคราะห์และส่งเสริมการพัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ซึ่งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และ กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ซึ่งกำหนดหลักการทั่วไปในการถ่ายโอนภารกิจ รูปแบบการถ่ายโอน และหน้าที่การจัดระบบบริการสาธารณะ ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 16 (10) ซึ่งกำหนดให้เทศบาลเมืองพัทธยา และองค์การบริหาร ส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะด้านการสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งเป็นการกล่าวถึงการสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยรวมไว้กับกลุ่ม ผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ซึ่งเป็นภารกิจเกี่ยวกับการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ อันได้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุในชุมชน โดยถ่ายโอนจากกรมประชาสงเคราะห์ (เดิม) ไปให้กับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (อมริน อินไขสุวัฒน์ อินทรประไพ ม.ป.ป.: 4)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม มีความสำคัญต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการวัดความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้าน

สวัสดิการสังคมเป็นสิ่งที่สะท้อนผลจากการดำเนินงานของหน่วยงาน ว่าเป็นเช่นไร มีจุดบกพร่องในส่วนไหน อย่างไรบ้าง ทำให้หน่วยงานทราบถึงแนวทางการแก้ไขปรับปรุงหรือจัดสรรสวัสดิการให้ตรงตามความต้องการที่และมีความเหมาะสมสูงสุดตามบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าไปด้วยดีเพราะมีการกำกับดูแลการประเมินผลการปฏิบัติงานนำไปสู่การเป็นหน่วยงานที่เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในอนาคต จึงเป็นที่มาของ การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

## 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ตำบลหนองดินแดงอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

1.2.2 เพื่อศึกษาขอบเขตของการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมในผู้สูงอายุ ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุ ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

## 1.3 ขอบเขตและข้อจำกัดในการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่วันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2560 – 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

1.3.2 ขอบเขตด้านสถานที่

ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรผู้สูงอายุใน ต.หนองดินแดง (หมู่ 1 - หมู่ 2) จำนวน 150 คน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ตำบลหนองดินแดงอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม

1.4.2 ทราบถึงรูปแบบของการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมในผู้สูงอายุ ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

1.4.3 ทราบถึงปัญหาการให้บริการด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุ ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมตำบลหนองดินแดงอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม ครั้นนี้ ผู้ศึกษาจะกำหนดหัวข้อในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม
- 2.5 ผลการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 อ้างถึงใน น้ำลिन เทียมแก้ว, 2555: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 อ้างถึงใน สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, 2555: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

แม็คคอร์มิค (McComick, 1965 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ผุสดี แสงหล่อ (2555 อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ปฐมพลุกษ์วงษ์, 2558: 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ



สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 อ้างถึงในภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับคำตอบสนองความต้องการในสิ่ง ที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจึงสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นได้ อาจเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือความรู้สึกในทางลบ ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา

### 2.1.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายเรื่อง องค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1994 อ้างถึงใน จันทิมา แสงเลิศอุทัย, 2551: 9) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการโดยพิจารณาจาก องค์ประกอบ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millett เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 :373) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติที่ค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548 : 173-174) กล่าวว่าความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด รวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจึงสรุปความหมายขององค์ประกอบความพึงพอใจได้ว่า องค์ประกอบความพึงพอใจ พิจารณาจากองค์ประกอบในหลากหลายด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

### 2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาดำรง เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าผู้มีให้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow อ้างถึงใน วันเพ็ญ ศรีมะโรง, 2557: 5-6) กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ อับราฮัม มาสโลว์ ค้นหารีวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของ

ตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ 1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค 2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย 3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน 4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม 5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก็ตอนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่นหรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

แมคเคลลันด์ (McClelland, 1940 อ้างถึงใน สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ,2555 : 44) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจ ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลลันด์ ได้แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ (The need of power) บุคคลมีความต้องการมีอำนาจอย่างมาก อาศัยการใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน กล่าวโดยทั่วไป แต่ละบุคคลแสวงหาความเป็นผู้นำ มีพลังเข้มแข็ง

2. ความต้องการความผูกพัน (The need of affiliation) บุคคลมีความต้องการมีความผูกพันเป็นอย่างมาก ตามปกติความผูกพันเกิดจากความรักทำให้บุคคลมีความสุขและมีความตั้งใจหลีกเลี่ยงการไม่ยอมรับของกลุ่มสังคมที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด แต่ละบุคคลชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มี ความคุ้นเคยกันเข้าใจกัน

3. ความต้องการความสำเร็จ (The need for achievement) บุคคลมีความต้องการมีความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จ มีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว ต้องการการท้าทายในการทำงาน ชอบการทำงานที่มีการเลี้ยงภย ใช้แนวทางการทำงานที่เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว

ไมเคิล เบียร์ (1965 อ้างถึงใน ขวัญชนก บวกเอี้ยว, 2556: 14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง

ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้  $\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$  ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

จากการศึกษาทฤษฎีของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตเป็นอยู่ภายในสังคม ทั้งด้านกายภาพ ความปลอดภัย ความรัก ความยกย่อง รวมถึงการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งเป็นผลพลอยได้จากการประสบความสำเร็จในชีวิต

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ไว้ดังนี้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

### 2.2.1 ความหมายของผู้สูงอายุ

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของผู้สูงอายุไว้ดังนี้

เจมส์และเรนเนอร์ (อ้างถึงใน เพ็ญผกา กาญจนภาส 2541:11) ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นธรรมดาในสิ่งมีชีวิตและได้แบ่งระดับของความสูงอายุออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การสูงอายุตามวัย (Chronological aging) หมายถึง การสูงอายุตามปีปฏิทินโดยนับจากปีที่เกิดเป็นต้นไป
2. การสูงอายุตามสภาพร่างกาย (Biological aging) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและกระบวนการหน้าที่ที่ปรากฏขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น

3. การสูงอายุดตามสภาพจิตใจ (Psychological aging) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในหน้าที่ของการรับรู้ แนวความคิด ความจำ การเรียนรู้ เซวรณ์ปัญญาและลักษณะที่ปรากฏในระยะเวลาต่างๆของแต่ละคนที่มีอายุเพิ่มขึ้น

4. การสูงอายุดตามสภาพสังคม (Sociological aging) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่สถานภาพของบุคคลในระบบสังคม เช่น ครอบครัว หน้าที่การงาน รวมถึงความสำคัญในฐานะผู้ที่มีประสบการณ์

บาร์โรว์ และสมิธ (Barrow and smith อ้างถึงใน ศิริยา เจียมจำเจริญ,2556: 22) ได้มีข้อเสนอว่าเป็นการยากที่จะกำหนดว่าพูดใดซรภาพหรือสูงอายุด แต่สามารถพิจารณาพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆได้ ดังนี้คือ

1. ประเพณีนิยม (tradition) เป็นการกำหนดผู้สูงอายุด โดยยึดตามเกณฑ์อายุที่ออกจากงาน เช่นประเทศไทยกำหนดอายุวัยเกษียณอายุ เมื่ออายุครบ 60 ปี แต่ประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดอายุ 65 ปีขึ้นไปเป็นต้น

2. การปฏิบัติหน้าที่ทางร่างกาย (body functioning) เป็นการกำหนดโดยยึดตามเกณฑ์ทางสรีรวิทยา หรือทางกายภาพ บุคคลจะมีการเสื่อมสลาย ทางสรีรวิทยา ที่แตกต่างกันในวัย สูงอายุดวัยวาระต่างๆ ในร่างกาย จะทำงานน้อยลง ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละบุคคล บางคนอายุ 50 ปี ฟันอาจจะหลุดทั้งปาก แต่บางคนอายุถึง 80 ปี ฟันฟันจึงจะเริ่มหลุดเป็นต้น

3. การปฏิบัติหน้าที่ทางจิตใจ mental functioning เป็นการกำหนดตามเกณฑ์ความสามารถ ในความคิดสร้างสรรค์ การจำ การเรียนรู้และความเชื่อทางด้านจิตใจ สิ่งที่พบมากที่สุดในที่ผู้สูงอายุดคือ ความจำเริ่มเสื่อม ขาดแรงจูงใจ ซึ่งไม่ได้หมายความว่า บุคคลผู้สูงอายุด ทุกคนจะมีสภาพเช่นนี้

4. ความคิดเกี่ยวกับตนเอง self-concept เป็นการกำหนดโดยยึดความคิด ที่ผู้สูงอายุดมองตนเอง เพราะโดยปกติผู้สูงอายุดมักจะเกิดความคิดว่า ตนแก่ตนเองแก่อายุมากแล้ว จะส่งผลต่อให้ บุคลิกทางกายภาพ ความรู้สึทางด้านจิตใจ และการดำเนินชีวิตประจำวัน สิ่งเหล่านี้ จะเปลี่ยนแปลงไปตามแนวความคิด ที่ผู้สูงอายุดนั้นๆ ได้กำหนดขึ้น

5. ความสามารถในการประกอบอาชีพ occupation เป็นการกำหนดโดยยึดความสามารถ ในการประกอบอาชีพ โดยใช้แนวความคิดจัดการเสื่อมถอยของสภาพร่างกาย และทางจิตใจคนทั่วไปจึงกำหนดว่า ผู้สูงอายุดเป็นวัยที่ต้องพักผ่อน หยุดการประกอบอาชีพดังนั้นบุคคลที่อยู่ในวัยผู้สูงอายุดจึงหมายถึงบุคคลที่มีวัยเกินกว่าวัยที่จะอยู่ในกำลังแรงงาน

6. ความกดดันทางอารมณ์และความเจ็บป่วย coping with stress and illness เป็นการกำหนดโดยยึดตามสภาพร่างกายและจิตใจ ผู้สูงอายุดจะไปเชิญกับสภาพโรครภัยไข้เจ็บ อยู่เสมอเพราะสภาพทางร่างกายและอวัยวาระต่างๆ เริ่มเสื่อมลงนอกจากนั้นยังอาจเผชิญกับปัญหา ทางด้านสังคมอื่นๆ ทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์เพิ่มขึ้นอีก ส่วนมากมักพบกับผู้มีอายุระหว่าง 60 ถึง 65 ปีขึ้นไป

ยูริค และคนอื่นๆ (Yuriek and other, 1980:31 อ้างถึงใน ศิริยา เจียมจำเจริญ, 2556: 22-23) เสนอการแบ่งช่วงอายุตามสถาบันผู้สูงอายุแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น มีอายุ 60-74 ปีและกลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย มีอายุ 75 ปีขึ้นไป

ปัทตดา (ปัทตดา ภาติชาธรรม, มปป, ) กล่าวว่า วัยผู้สูงอายุ หรือ วัยชราหมายถึง มนุษย์ที่มีอายุอยู่ในช่วง ปลายของชีวิต นิยามของผู้สูงอายุอาจแตกต่างกันไป เมื่อพิจารณาจากแง่มุมต่างๆ อาทิ ศาสตร์ทางชีววิทยา ประชากรศาสตร์ การจ้างงาน และทางสังคมวิทยา ในทางสถิติจะถือว่าผู้ที่อยู่ในวัยผู้สูงอายุคือ บุคคลที่มีอายุ 60 ถึง 65 ปี สำหรับประเทศไทย กำหนดไว้ว่าผู้สูงกำหนดไว้ว่าผู้สูงอายุคือบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ประเทศพัฒนาแล้ว ส่วนใหญ่จะมีสัดส่วนผู้สูงอายุ ต่อประชากรทั้งประเทศสูงกว่าประเทศกำลังพัฒนา สำหรับประเทศไทย มีสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จึงสรุปความหมายของผู้สูงอายุได้ว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงทั้งที่เป็นรูปธรรมคือสภาวะของร่างกาย และนามธรรมคือ การรับรู้ แนวความคิด ความจำ การเรียนรู้ เซอาน์ปัญญา ที่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่ในสังคม

## 2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ามีผู้ให้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุไว้ดังนี้

วารุณี (วารุณี อินทร์กรรต, 2553: 10-13 อ้างถึงใน ศิริยา เจียมจำเจริญ, 2556: 25-26) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุว่า เป็นทฤษฎีที่อธิบายสาเหตุของความชราเชิงชีววิทยาดังนี้

1. ทฤษฎีพันธุกรรมทฤษฎีนี้เชื่อว่าความชราเกิดขึ้นจากพันธุกรรมโดยจะแสดงออกเพื่ออายุมากขึ้นเช่นผมงอกสีระล้านหลังค่อม
2. ทฤษฎีการเสื่อมของเนื้อเยื่อทฤษฎีนี้เชื่อว่าสารที่เป็นส่วนประกอบของเนื้อเยื่อกระดูกเพิ่มมากขึ้นและจับตัวกันส่งผล ให้อึดตันเมื่อเข้าสู่ภาวะสูงวัยทำให้เป็นรอยเหี่ยวย่น
3. ทฤษฎีการทำร้ายตัวเองทฤษฎีนี้เชื่อว่าความชราเกิดจากร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันน้อยลงและสร้างภูมิคุ้มกันทำลายตนเองมากขึ้นทำให้เกิดอาการเจ็บป่วยง่ายขึ้น
4. ทฤษฎีความผิดพลาด ทฤษฎีนี้เชื่อว่า เมื่อบุคคลอายุมากขึ้นจากค่อยๆ เกิดความผิดพลาดและจะเพิ่มมากขึ้นจนถึงทำให้เซลล์ต่างๆ ของร่างกายเสื่อมและหมดอายุ
5. ทฤษฎีอนุมูลอิสระ ทฤษฎีนี้เชื่อว่าร่างกายมนุษย์โดยเฉพาะ เมื่ออยู่ในวัยสูงอายุ จะมีเรดิคองอิสระสูงมาก ทำให้เกิดความผิดปกติต่อยีน และทำให้คอลลาเจน และและอีลาสติก ซึ่งเป็นโปรตีนขององค์ประกอบ ของเนื้อเยื่อยึดเหนี่ยว เหนียวมากขึ้น ทำให้เสียความยืดหยุ่นไป

ภาณุ อดกสัน (ม.ป.ป.: 9) กล่าวถึงทฤษฎีของเพค (Peck's Theory) โรเบิร์ต เพค ได้แบ่งผู้สูงอายุเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุวัยต้น อายุ 56 - 75 ปีและผู้สูงอายุตอนปลาย อายุ 75 ปีขึ้นไป ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันทั้งทางกายภาพ และทางจิตสังคมซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตสังคมของผู้สูงอายุ 3

ลักษณะคือ(Eliopoulos, 1995: 16) ลักษณะที่ 1 Ego differentiation and work-role preoccupation เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่โดยจะรู้สึกว่าคุณค่าอยู่ต่อเมื่อบทบาทลดลงหรือเปลี่ยนไปจึงพอใจที่จะหาสิ่งอื่น ๆ มาทำทดแทน ลักษณะที่ 2 Body transcendence and body preoccupation เป็นความรู้สึกที่ผู้สูงอายุยอมรับว่าสภาพร่างกายของตนถดถอยลงและชีวิตจะมีสุขถ้าสามารถยอมรับและปรับความรู้สึกนี้ได้ และ ลักษณะที่ 3 Ego transcendence and Ego preoccupation เป็นความรู้สึกที่ยอมรับกฎเกณฑ์และการเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติและยอมรับความตายได้โดยไม่รู้สึกหวาดวิตก

วารุณี (วารุณี อินทร์กรรต, 2553 อ้างถึงใน ศิริยา เจียมจำเจริญ, 2556: 25-26) กล่าวถึง ทฤษฎีการแยกตัว เป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นครั้งแรกราวปี 1950 กล่าวถึงผู้สูงอายุเกี่ยวกับการถอยห่างออกจากสังคม ของอีเลน คัมมิงส์และ วิลเลียม เฮนรี (cumings and william henry )ที่พิมพ์เผยแพร่เป็นครั้งแรกในหนังสือ เมื่อปี 1961 มีใจความว่าผู้สูงอายุ และสังคมจะลดบทบาทซึ่งกันและกัน อย่างค่อยเป็นค่อยไปตามความต้องการของร่างกายและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากยอมรับว่า ตนเองมีความสามารถลดลง สุขภาพเสื่อมลงจึงถอยหนี จากสังคมเพื่อลดความเครียด และรักษาพลังงาน พยายามไม่เกี่ยวข้องกับสังคมต่อไป เพื่อถอนสภาพและบทบาทของตนให้แก่ชนรุ่นหลัง ซึ่งระยะแรกอาจมีความวิตกกังวล อยู่บ้าง ในบทบาทหน้าที่ เปลี่ยนแปลงไป และค่อยๆยอมรับการไม่เกี่ยวข้องกับสังคมต่อไปได้ดีที่สุด อย่างไรก็ตามทฤษฎีหรืออธิบายโดยกล่าวด้วยว่า ปกติแล้วบุคคล จะพยายามประสมจะพยายามภาษา อยู่กับสังคมให้นานเท่าที่จะทำได้ เพื่อเป็นการรักษาสมดุลทั้งด้านร่างกายจิตใจ และอารมณ์ ก่อนที่บทบาทของตนเองจะแคบลง เมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น โดยสรุปกระบวนการถอยห่างเป็นกระบวนการที่มีลักษณะเฉพาะ

จากทฤษฎีชีวภาพ และ ทฤษฎีการแยกตัว สรุปทฤษฎีได้ว่า ทฤษฎีเรื่องที่ว่าด้วยการสูงอายุทางด้านชีววิทยาเป็นทฤษฎีที่พยายามอธิบายสาเหตุของความชราที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุ ส่วน ทฤษฎีการแยกตัวเป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าผู้สูงอายุจะค่อยๆลดบทบาทไปตามความต้องการของร่างกาย

## 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาดำรง เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

### 2.3.1 ความหมายของการบริการ

จากการศึกษาดำรง เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 1947 อ้างใน กริช รุจยากรกุล , 2552 : 11 ) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างใน กริช รุจยากรกุล , 2552 : 11 ) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติ โดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

กรอนรูส (Gronroos, 1980 อ้างใน กริช รุจยากรกุล , 2552 : 11 ) ได้ให้คำจำกัดความของ การบริการ ไว้ดังนี้ การบริการ คือ กิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตามการบริการเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของระบบบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549 อ้างใน กริช รุจยากรกุล , 2552 : 11) ได้อธิบายว่า การบริการเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนในตัวของมันเอง จึงเป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้างมากคือ คำว่า บริการ มีความหมายรวมถึง การบริการส่วนบุคคล เช่น การตัดผม การแต่งหน้าจนถึงการบริการที่แฝงอยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์ต่างๆ

ราชบัณฑิตสถาน (2530: 295) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จึงสรุปความหมายของการบริการได้ว่า กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถปรากฏออกมาในรูปของการกระทำ

### 2.3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้ดังนี้

อลเบิร์ต (2003 อ้างใน มริษา ไกรงู, 2552: 13-15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ: สามเหลี่ยมแห่งบริการ Service Triangle (ST) ปัจจัยสำคัญของการบริการที่ดีแก่ลูกค้าว่าควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัย เปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของสามเหลี่ยม (ด้านเท่า) โดยภายในบรรจุวงกลมเหมือนลูกเต๋า หาก ขาดเสียซึ่งปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง สามเหลี่ยมรูปนั้นก็จะไม่ครบด้านซึ่งจะเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไป ไม่ได้ นั่นคือจะไม่อาจให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้ และจำเป็นต้องมีปัจจัยสามด้าน ให้ครบในสัดส่วน ที่เหมาะสมด้วย

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy or Purpose) กลยุทธ์หรือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดีกลยุทธ์ด้าน บริการที่ควรจะเป็น Customer Driven Strategy หรือกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง ผู้บริหารขององค์กรต้องมีกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เต็มที่และสามารถ ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า



2. ระบบงาน (System or Process) จะต้องทำให้ระบบการให้บริการขององค์กรเป็นแบบ Customer Friendly System กล่าวคือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตาม ความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด เป็นองค์กรลูกค้าเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มี ความคล่องตัวสูง และกฎระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการที่ดีกับลูกค้า The Customer ลูกค้า (ภายนอก)

3. พนักงาน (Staff or People) บรรดาพนักงานในทุก ๆ ระดับความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การให้บริการจะต้องสรรหามาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตล์ (Style) การทำงานให้มี ลักษณะ Service – conscious คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

วิชาญ ฤทธิรงค์ (2528 อ้างถึงใน สามารถ ยิ่งคำแหง, 2553: 15) ได้ชี้แนะว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการ ดังนี้ 1. พนักงานต้องแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย 2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน 3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น 4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ ต้อนรับอย่างเหมาะสม 5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ 6. สถานที่ทำการ ต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า 7. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ 8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด 9. การพัฒนาระบบงานโดยการ นวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามา 10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530 อ้างถึงใน ทันดร ธนะกุลบริษัท, 2552: 303) กล่าวว่าหลักการ ให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่ องค์กรจัดการให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่ บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหาร แล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและ เท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมาก จนเกินไป

จากแนวคิดทฤษฎีการบริการ สรุปทฤษฎีการบริการได้ว่า การบริการที่ดีควรคำนึงถึงแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ กำหนดไว้ โดยให้ความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ เป็นการ ทำงานที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน ใ้่ง่าย มี ความคล่องตัวสูงและกฎระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ มีความรับผิดชอบจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

### 3.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของ สวัสดิการไว้ดังนี้

#### 3.4.1 ความหมายของสวัสดิการ

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของ สวัสดิการไว้ดังนี้

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ(2540: 1-3) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการ ว่าหมายถึง การตอบแทน ต่าง ๆ (fringe benefits) ที่นอกเหนือจากค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อ เสริมสร้างความเป็นอยู่ รวมตลอดถึงการให้ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

บุญรวย ฤาชัย (2543: 25) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการ ว่าหมายถึง เงินหรือผลประโยชน์ที่ คนทำงานได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่ม ซึ่งจำแนกอย่างกว้าง3 ประเภทได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือคุ้มครองภัยพิบัติของคนทำงานและบริการที่จัดให้ คนทำงานเพื่อความสะดวกในการครองชีพ

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป. : 1) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการ ว่าหมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงานมีความมั่นคงในอาชีพ มี หลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับ อยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และ สติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

พิเชษฐ์ สอนศิริ(2553: 24-25) ได้แบ่งประเภทสวัสดิการออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงิน เช่น โบนัสค่านายหน้าค่าอาหารค่าตำแหน่งค่าครองชีพ ค่าทำงานกะค่าเบี้ยขยัน ค่าน้ำมันรถค่ารถ ค่าเดินทาง เป็นต้น

2. สวัสดิการทางด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงขวัญ กำลังใจของพนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณีวันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาคลอดวันลาบวช วันลาแต่งงาน วันลาไปทำกิจธุระ เป็นต้น

3. สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นสำหรับการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในชีวิต เช่น การรักษาพยาบาล ผลประโยชน์ตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ เงินบำเหน็จ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิตหมู่ ผลประโยชน์ประเภทเงินกู้ยืมต่าง ๆ เป็นต้น

4. สวัสดิการทางด้านเกื้อกูล เป็นสวัสดิการที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมความงอกงามในชีวิต เช่น รถรับส่ง การลาเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษา ฝึกอบรม ทุนการศึกษาบุตรนันทนาการ ห้องสมุด ห้องอาหาร ชุดทำงาน รางวัลสำหรับอายุการทำงาน ตรวจร่างกายประจำปีเงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น กรณีพนักงาน สามีภรรยา บุตรเสียชีวิต เงินช่วยคลอดบุตร เงินช่วยงาน

เดล (Dale, 1971 อ้างถึงใน งามจิต อินทวงศ์, 2556: 43) สวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์ต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้แก่บุคคลในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นตัวเงินที่นอกเหนือจากค่าจ้าง และเงินเดือนตามปกติ เพื่อให้เป็นการช่วยเหลือในเรื่องการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ หรือการออกจาก หน่วยงาน โดยการลาออกหรือไล่ออก โดยกะทันหัน หรือการพ้นจากองค์กร โดยการเกษียณอายุ หรืออาจจะเป็นการให้ความสะดวกสบายบางอย่าง เช่น การลาหยุดพักผ่อนแต่ได้รับเงินเดือน ตามปกติ การจัดสถานที่ทำงานให้สะดวกสบายน่าทำงาน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จึงสรุปความหมายของสวัสดิการได้ว่า สวัสดิการ หมายถึง การตอบแทนหรือประโยชน์ต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้แก่บุคคลในหน่วยงานที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนหลักที่เป็นค่าจ้าง และเงินเดือน อาจอยู่ในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

#### 2.4.2 ความหมายของสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมไว้ดังนี้

เรณู โชติติลล (อ้างถึงใน มัทยา ศรีพนา, 2557: 4) ให้ความหมายว่า “สวัสดิการสังคม” เป็นความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วไปทุกด้าน เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาบุคคล และกลุ่มต่าง ๆ พื้นฐานในเรื่องสวัสดิการสังคม จะต้องประกอบด้วย

1. มีหลักประกันรายได้ต่ำ
2. มีการจัดหาบ้านช่องที่พักอาศัยของประชาชน
3. มีบริการในเรื่องสุขภาพของประชาชน
4. มีระบบการประกันสังคม

สุวรรณ รื่นยศ (อ้างถึงใน มัทยา ศรีพนา, 2557: 4) ให้ความหมายว่า “งานสวัสดิการสังคม” มีความหมายครอบคลุมไปถึง การดำเนินการทุกอย่างทั้งของรัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์หรือกลุ่มชนที่รวมกัน เป็นสังคม เป็นชาติผู้ซึ่งไม่สามารถช่วยตนเองได้ให้มีความสุขทั้งกายและจิตใจให้มีปัจจัยอันจำเป็นแก่ การดำรงชีพ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ การศึกษา อบรมตามสมควรแก่อัธภาพ และความรู้ที่จะทำมาหาเลี้ยงชีพโดยสุจริต เพื่อความสงบเรียบร้อย และความเป็นปึกแผ่นของสังคม

Encyclopedia Britannica (อ้างถึงใน มัทยา ศรีพนา, 2557: 3) ให้ความหมายว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึง การปฏิบัติจัดทำทั้งหลายไม่ว่าโดยส่วนราชการหรือเอกชน เป็นการปฏิบัติจัดทำเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน และชุมชนให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดีมีสุขภาพและสังคมภาพที่น่าพอใจ โดยมุ่งให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้และช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมเดียวกันได้ต่อไป

Edmund A. Smith และ Nathan E. Cohen (อ้างถึงใน มัทยา ศรีพนา, 2557: 3) ให้ความหมายของ “สวัสดิการสังคม” ไว้ว่าเป็นการปฏิบัติงานซึ่งเป็นระบบ รวบรวมวิถีทาง แนวทางในการแก้ปัญหาสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นค่านิยมทางสังคม และใช้ความรู้ความชำนาญที่ได้ฝึกปฏิบัติมาในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จึงสรุปความหมายของสวัสดิการสังคมได้ว่า สวัสดิการสังคมหมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลและเอกชนทุกระดับจัดให้มีขึ้นทั้งที่ เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อประกันความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ทั้งที่ เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่การตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานตาม สิทธิ และเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดบริการต่าง ๆ ไว้ให้ ยึดความพอใจของผู้บริโภคเป็นตัวกำหนด เพราะเป็นผู้เข้าถึงและได้รับสวัสดิการที่อยู่บนพื้นฐานความพอใจของตนเอง

### 2.4.3 ขอบเขตงานสวัสดิการสังคม

จากการศึกษาตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีผู้ให้รูปแบบเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมไว้ดังนี้

ระพีพรรณ คำหอม (ระพีพรรณ, 2549 อ้างถึงใน นันทนา, 2557: 20) กล่าวไว้ว่า หลักการของสวัสดิการสังคมไทยมีขอบเขตสำคัญที่ต้องพิจารณา ได้แก่

1. สิทธิมนุษยชน (Human Rights) สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดถึง สิทธิของบุคคล สิทธิของเด็ก สตรี คนชรา และผู้พิการทุพพลภาพ ที่เน้นให้มีการพิทักษ์ปกป้องคุ้มครอง สิทธิของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวโดยเฉพาะบริการพื้นฐานที่ประชาชนไทยควรจะได้รับ เช่น บริการการศึกษาภาคบังคับ บริการประกันสุขภาพจากโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค

2. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ประชาชนทุกคนควรได้รับบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานจากรัฐ บริการที่มุ่งตอบสนองปัญหา และความต้องการของคนในสังคมโดยทั่วไปบริการพื้นฐานมักจะถือเป็นบริการขั้นต่ำสุด (Minimum Needs) ที่รัฐต้องจัดให้กับคนในสังคม เช่น การศึกษาภาคบังคับ บริการสุขภาพอนามัยของรัฐ เป็นต้น ซึ่งรัฐได้กำหนดให้มีเครื่องชี้วัดถึงความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) เพื่อให้สามารถตอบสนองกับปัญหา และความต้องการของคนในสังคมได้ในระดับหนึ่ง

3. ความเป็นธรรมทางสังคม (Social Justice) หลักการสำคัญข้อนี้ บริการสวัสดิการสังคมที่ดีจะต้องเป็นบริการที่อยู่บนพื้นฐานความถูกต้องของกฎหมายความยุติธรรมทางสังคมบริการทุกคน ไม่ว่า ผู้รับบริการจะอยู่ในฐานะ หรือความเป็นอยู่อย่างใดรัฐควรจัดสวัสดิการให้อย่างยุติธรรม ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำต่ำสูงกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดช่องว่างระหว่างประชาชนไม่เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก ซึ่งยากแก่การควบคุม น

ไปสู่การแตกร้างในหมู่คณะชุมชนด้วยกันเช่น การจัดสร้างแพลตฟอร์มขายให้ประชาชน แต่ประชาชนมีมาก ควรใช้วิธีจับสลากเพื่อความยุติธรรม

4. ความสม่ำเสมอ บริการที่จัดให้แก่ประชาชนในประเทศนั้นควรจัดให้อย่างสม่ำเสมอไม่ใช่จัดตามความพอใจของรัฐบาล หรือผู้ให้บริการจัดสวัสดิการให้

5. การไม่เป็นภาระแก่ประชาชน การจัดสวัสดิการเพื่อผ่อนคลายความเดือดร้อนและเสริมสร้างความผาสุกให้แก่ประชาชน ดังนั้นการจัดสวัสดิการไม่ควรเป็นภาระแก่ประชาชน

ทิสมุส (ทิสมุส อ่างถึงใน พิวารรณ สุทธิยุทธเสนีย์,2553 : 32-36)ได้แบ่งขอบเขตสวัสดิการสังคมออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. สวัสดิการสังคมแบบชั่วคราว บรรเทาปัญหาหรือแบบเก็บตก (Residualism or Residual Model of Welfare) สวัสดิการสังคมแบบชั่วคราวนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่า บุคคลในสังคมจะได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยแหล่งตอบสนองคือครอบครัวและตลาด รูปแบบนี้หากประชาชนประสบความเดือดร้อน จะต้องช่วยเหลือตนเองโดยหันเข้าหาทรัพยากร ของตนเอง ชื้อหาบริการทางสังคมมาตอบสนองความต้องการ หากไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ หน่วยงานสวัสดิการของรัฐบาลจึงจะเข้าไปช่วยเหลือเป็นครั้งคราวไป เสมือนกับเป็นการ ดำเนินการเชิงรับ รอให้เกิดปัญหาขึ้นก่อนจึงตามแก้ไข รูปแบบนี้ทำให้เกิดการรับรู้ ว่าประชาชน ที่ใช้บริการของรัฐบาลจึงเป็นพวกที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ เป็นภาระของสังคม

2. สวัสดิการสังคมแบบสัมฤทธิ์ผลทางอุตสาหกรรม (Industrial Achievement Performance or Handmaiden Model) มองว่า สวัสดิการสังคมเป็นเสมือนกลไกหนึ่งในระบบ เศรษฐกิจ เป็นเครื่องตอบแทนแก่ผู้ที่เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันระบบเศรษฐกิจ โดยใช้ มาตรการทางด้านภาษีอากร และการเงินการคลัง ตลอดจนผลตอบแทนในอาชีพเป็นสิ่งตอบสนอง ความต้องการของบุคคลที่เป็นกำลังการผลิต โดยเกณฑ์การจัดสรรพิจารณาจากความสามารถในการทำงาน สถานภาพ บทบาทในการทำงาน ผลิตผลของงานเป็นสำคัญ และ

3. สวัสดิการสังคมแบบสถาบัน (Institution Redistributive Model) รูปแบบนี้ ถือว่า สวัสดิการสังคมเป็นสถาบันสังคมสถาบันหนึ่ง ที่มีความสำคัญที่จะก่อให้เกิดบูรณภาพใน สังคมซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สังคมจะขาดเสียมิได้ แม้ว่าสังคมนั้นจะมีเสถียรภาพแล้วก็ตาม สวัสดิการสังคมตามแนวคิดนี้ก็ยังต้องทำหน้าที่ให้ระบบสังคมดำเนินไปอย่างราบรื่น ขณะที่ระบบเศรษฐกิจตลาดเสรีสร้างความเป็นธรรมทางสังคม เศรษฐกิจ อันเป็นธรรมชาติที่ยากจะหลีกเลี่ยงได้แนวคิดสวัสดิการสังคมแบบสถาบันมีความเหมาะสมกับระบบ เศรษฐกิจเสรีควรที่จะดำเนินการ ควบคู่กันไป เพื่อเป็นการต้อนรับกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (อ่างถึงใน พิวารรณ สุทธิยุทธเสนีย์,2553 : 32-36) กล่าวถึงงานสวัสดิการสังคม มีขอบเขตครอบคลุมลักษณะงานดังนี้

1. การประกันสังคม (Social Insurance) เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคง ในการดำรงชีวิตและคุ้มครองลูกจ้าง ให้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ทูพพลภาพเสียชีวิต อัน

มิใช่เนื่องมาจากการทำงาน การคลอดบุตร การประกันกรณีชราภาพและ การสงเคราะห์บุตรของลูกจ้าง โดยรัฐได้ประกาศใช้เป็นกฎหมายให้ความคุ้มครอง

2. การช่วยเหลือสาธารณะ (Public Assistance) เป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับผู้ที่ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ผู้ยากไร้ ผู้ที่ต้องพึ่งพิงผู้อื่น และผู้ด้อยโอกาสทางสังคมเป็นลักษณะการสงเคราะห์แบบให้เปล่า ในรูปของเงิน สิ่งของ การให้คำปรึกษาแนะนำและบริการ ต่าง ๆ

3. บริการสังคม (Social Services) เป็นบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐและเอกชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน แบ่งลักษณะบริการเป็น 6 ประเภท ดังนี้

3.1 สุขภาพอนามัย (Health) เป็นบริการด้านสุขภาพอนามัย และ การสาธารณสุข โภชนาการ และมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกัน แก้ไข และฟื้นฟูสุขภาพของ ประชาชน

3.2 การศึกษา (Education) เป็นบริการที่จัดให้สำหรับประชาชนทุกคน ที่อย่างน้อยต้องได้รับการศึกษาภาคบังคับจากรัฐ และบริการด้านการศึกษานี้มีทั้งการศึกษาใน โรงเรียนและนอกโรงเรียน

3.3 ที่อยู่อาศัย (Housing) เป็นบริการที่รัฐจัดการและดูแลด้านที่อยู่อาศัย ให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีรายได้น้อย

3.4 การมีงานทำและมีรายได้ (Employment and Income Maintenance) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ คุ้มครองการทำงาน รายได้ และ ประกันสังคม

3.5 บริการสังคม (Social Services) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้าง ความสมบูรณ์ในด้านการดำเนินชีวิตของประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้ประชาชน มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3.6 นันทนาการ (Recreation) เป็นบริการที่เกี่ยวกับการสร้างความรู้สึกรื่นเริง เป็นส่วนหนึ่งของสังคมให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการห้องสมุด บริการด้านกีฬา ดนตรี ภาพยนตร์ การออกกำลังกายและรวมทั้งงานอดิเรกอื่น ๆ

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้กำหนดขอบเขตงานสวัสดิการที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดี 7 ด้าน ดังนี้ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2545 : 57-59)

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่า เพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด หรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจในทางการเมือง มีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใด หรือ มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพ อนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

2. การมีการศึกษาที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการที่ส่งเสริมและพัฒนา ตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไปและแม้ว่าประชาชนจะมี ข้อบกพร่อง ทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์

และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษา ก็จะได้รับบริการการศึกษาพิเศษและจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับ อย่างน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. การมีที่อยู่อาศัย หมายถึง การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในทำนองเดียวกัน ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแต่กำลัง ความสามารถของบุคคลที่จะได้มา อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคง อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัดแวดล้อมด้วยมลพิษหรือเสี่ยงต่อภัยพิบัติ เสี่ยงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

4. การมีงานทำ การมีรายได้ และการมีสวัสดิการแรงงาน หมายถึง ประชาชน มีงานทำที่ทำให้มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อย ตามที่กฎหมายกำหนด งานที่ต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็น งานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย

5. การมีความมั่นคงทางรายได้ หมายถึง ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนและครอบครัว ในรูปของ การประกันสังคม ซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วย พิการทุพพลภาพ ชราภาพ และการว่างงาน การ ประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนผู้มีรายได้ ประจำไม่ได้รับความเดือดร้อนเมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมด บางส่วนหรือไม่พอเพียงแก่การยังชีพ

6. นันทนาการ หมายถึง ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิงและ การพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหงหรือ ละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

7. การบริการสังคมทั่วไป หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะ ผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเป้าหมายพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริม การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิต ความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ

ระพีพรรณ คำหอม (ระพีพรรณ,2549 อ้างถึงใน นันทนา,2557:20) ได้กล่าวถึงขอบเขตของงานสวัสดิการสังคมโดยทั่วไปมีแบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ 1. การศึกษา (Education) 2. สุขภาพอนามัย(Health) 3. ที่อยู่อาศัย (Housing) 4. การทำงานและการมีรายได้(Employment and Income Maintenance) 5. ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) 6. บริการสังคม (Social Services) 7. นันทนาการ (Recreation)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จึงสรุปแนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมได้ว่า ขอบเขตของงานสวัสดิการสังคมในลักษณะกว้างแบ่งเป็น 7 ด้าน คือ การศึกษา,สุขภาพอนามัย, ที่อยู่อาศัย, การทำงานและการมีรายได้, ความมั่นคงทางสังคม, บริการสังคม, และนันทนาการ

### 3.5 ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อนักวิชาการ	ชื่อเรื่องงานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา
ภัทรภรณ์ ฮุงหวล (2558)	ความพึงพอใจในการจัด สวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากร กระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัว ทอง	- ด้านสุขภาพอนามัย - ด้านความปลอดภัย - ด้านความมั่นคง - ด้านการศึกษา - ด้านเศรษฐกิจ - ด้านนันทนาการ	ความผูกพันต่อ องค์กร	ศึกษาโดยใช้การ วิจัยเชิงปริมาณ	บุคลากรกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษาโรงพยาบาล บางบัวทอง มีความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการอยู่ใน ระดับมากโดยการจัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยอยู่ใน ระดับมากที่สุดรองลงมาด้านจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรมีด้วยกัน 3 ด้าน คือด้านความ ปลอดภัย ด้านนันทนาการ ด้านความมั่นคง
มริษา ไกรฐ (2552)	ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อ การใช้บริการรถตู้โดยสารปรับ อากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ- เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดิน รถ 73)	ปัจจัยส่วนบุคคล -เพศ -อายุ -สถานภาพสมรส -ระดับการศึกษา -อาชีพ -รายได้ ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง -วัตถุประสงค์ -ช่วงเวลา -ความถี่	ความพึงพอใจของ ผู้โดยสารต่อการ ใช้บริการรถตู้โดยสาร ปรับอากาศประจำ เส้นทาง	ศึกษาโดยใช้การ วิจัยเชิงปริมาณ	ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสาร ประจำทางอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่า หมวดที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความ สะดวก ในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการ ให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ผู้ให้บริการ บนรถโดยสารตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อัตราค่าโดยสาร



ชื่อนักวิชาการ	ชื่อเรื่องงานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา
งามจิต อินทวงศ์ (2556)	ความต้องการสวัสดิการของ พนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลตะวันออก วิทยาเขต บางพระ จังหวัดชลบุรี	-เพศ -อายุ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน -ระดับการศึกษา -ประเภทพนักงาน	ความต้องการ สวัสดิการของ พนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขต บางพระ	ศึกษาโดยใช้การ วิจัยเชิงปริมาณ	ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขต บางพระ จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม พนักงาน มหาวิทยาลัยมีความต้องการ สวัสดิการอยู่ในระดับมาก ที่สุด เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า พนักงาน มหาวิทยาลัยมีความต้องการ สวัสดิการ ด้านสุขภาพและ อนามัยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน สุดท้ายคือ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการ สวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและประเภทพนักงาน ต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการ แตกต่างกัน

ชื่อนักวิชาการ	ชื่อเรื่องงานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา
รุ่งทิพย์ บุตรดี (2556)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อ บริการงานสวัสดิการสังคมของ เทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง	ปัจจัยส่วนบุคคล - เพศ - อายุ - สถานภาพ - ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด - อาชีพประจำ - รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการ สังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง	ศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ	ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรม ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคม ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการแตกต่างกัน
นฤดี ดำรงรัตน์ (2555)	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สงเคราะห์ ต่อการให้บริการ สวัสดิการสังคม ของสถาน สงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี	-เพศ -อายุ -ภูมิสำเนาเดิม -สถานภาพการสมรส -ระดับการศึกษา -อาชีพเดิม -รายได้ -สาเหตุที่เข้ารับบริการ สงเคราะห์ -ภาวะสุขภาพปัจจุบัน -ระยะเวลาที่อยู่ในสถาน สงเคราะห์	ความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการสวัสดิการสังคม ของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี	ศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ	ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการสงเคราะห์ในสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี เป็นเพศชายและ เพศหญิงในสัดส่วนที่เท่ากัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์ คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเพศ และสาเหตุที่เข้ารับบริการสงเคราะห์ มีผล ต่อความพึงพอใจ

ชื่อนักวิชาการ	ชื่อเรื่องงานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา
วัชพล ประสิทธิ์ก้อนแก้ว (2557)	พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพศ</li> <li>- อายุ</li> <li>- ระดับการศึกษา</li> <li>- สถานภาพ</li> <li>- รายได้</li> <li>- ความพอเพียงของรายได้</li> <li>- แหล่งที่มาของรายได้</li> </ul> ส่วนใหญ่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาวะการมีโรคประจำตัว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรับประทาน</li> <li>- อาหาร</li> <li>- การออกกำลังกาย</li> <li>- การปฏิบัติตนในภาวะเจ็บป่วย</li> <li>- การจัดการความเครียด</li> </ul>	ศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ	พบว่า ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมสุขภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่าผู้สูงอายุมีพฤติกรรมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีพฤติกรรมด้านการรับประทานอาหารเป็นพฤติกรรมที่ดีที่สุด รองลงมาคือการปฏิบัติตน ในภาวะเจ็บป่วยการจัดการความเครียด และมีพฤติกรรมการออกกำลังกายแย่มากที่สุด ผู้สูงอายุที่มี อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ ความพอเพียงของรายได้และภาวะการมีโรคประจำตัวแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสุขภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้สูงอายุที่มีเพศระดับการศึกษา แหล่งที่มาของ รายได้ส่วนใหญ่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมสุขภาพโดยรวมแตกต่างกัน

ชื่อนักวิชาการ	ชื่อเรื่องงานวิจัย	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา
บุญจพร สว่างศรีและ เสริมศิริ แต่งงาม (2556)	การดูแลสุขภาพตนเองของ ผู้สูงอายุ อำเภอสามชุก จังหวัด สุพรรณบุรี	สถานภาพส่วนบุคคล - เพศ - อายุ - สถานภาพสมรส - ระดับการศึกษา - อาชีพ	การดูแลสุขภาพ ตนเองของผู้สูงอายุ - ด้านการป้องกันโรค - ด้านการส่งเสริม สุขภาพ - ด้านการฟื้นฟู สุขภาพ	ศึกษาโดยใช้การ วิจัยเชิงปริมาณ	ระดับการดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ โดยรวม ด้าน การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพและ การฟื้นฟู สุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้สูงอายุเพศหญิงมี ระดับการดูแลสุขภาพ ตนเองสูงกว่าเพศชายผู้สูงอายุที่มี อายุระหว่าง60-65 ปี มีระดับ การดูแลสุขภาพตนเอง สูงสุด และผู้ สูงอายุที่มีสถานภาพโสด มีระดับการดูแล สุขภาพสูงกว่าสถานภาพสมรส
วิภาพร สิทธิศาสตร์ สุชาดา สนวนุ่ม (2550)	พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของ ผู้สูงอายุในชุมชน เขตความ รับผิดชอบของ สถานีอนามัย บ้านเสาหิน ตำบลวัดพริก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก	พฤติกรรมส่งเสริม สุขภาพของผู้สูงอายุ	- ความรับผิดชอบต่อ สุขภาพ - การออกกำลังกาย - โภชนาการ - ความสัมพันธ์ภาพ ระหว่างบุคคล - การพัฒนาด้านจิต วิญญาณ - การจัดการกับ ความเครียด	ศึกษาโดยใช้การ วิจัยเชิงปริมาณ	พบว่า พฤติกรรมที่ปฏิบัติมากที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างมีการ ปรึกษาแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขทันที เมื่อมีอาการผิดปกติ มีคนในครอบครัวดูแลและช่วยเหลือ มีการทากิจกรรมเพื่อยืดเส้นยืดสาย เช่น แกว่งแขน ยืด ขา แต่รับประทานอาหารรสเค็มจัด โดยผู้สูงอายุจะ พยายามทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า สามารถที่จะเผชิญ กับปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีสติ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลที่ได้จากสอบถามประชาชน หมู่ที่ 1 – หมู่ที่ 2 ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำนวน 150 คน การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาประเภท การวิจัยเชิงปริมาณ มุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูลในรูปแบบการพรรณนา โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการทำแบบสอบถามกับผู้ให้ข้อมูล

วัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจศึกษาขอบเขตของการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมและศึกษาปัญหาการให้บริการด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุ ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยและได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

#### 3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุ หมู่ 1 – หมู่ 2 ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม คณะเพศ จำนวน 150 คน

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับความคิดเห็นมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูลในรูปแบบพรรณนา โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการทำแบบสอบถามกับผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้

##### 3.3.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้  
**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check – List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ และ วุฒิทางการศึกษา

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขอนามัย ด้านความรู้ ด้านนันทนาการ ด้านการเงินและรายได้ และด้านที่อยู่อาศัยและความปลอดภัย ซึ่งแบบสอบถาม

ตอนนี้มีทั้งหมด 24 ข้อและเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม

### 3.3.2 วิธีสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ตามขั้นตอนดังนี้

3.3.2.1 ศึกษาหลักการทฤษฎีจากตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการและงานวิจัย

3.3.2.2 นำข้อมูลที่ได้มากำหนดทิศทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2.3 สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 24 ข้อ แล้วเสนอให้อาจารย์ประจำวิชา นำมาพิจารณาความเหมาะสมของสำนวนภาษาการใช้ถ้อยคำ และนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข

3.3.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปสำรวจความคิดเห็น

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความครอบคลุม รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม

3.5.2 เลือกประชากรผู้สูงอายุ หมู่ที่ 1 – หมู่ที่ 2 ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม คณะผู้วิจัย จำนวน 150 คน เพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

3.5.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้สูงอายุ หมู่ที่ 1 – หมู่ที่ 2 ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยการแจกแบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจให้กับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรตอบแบบสอบถาม

3.5.4 ผู้วิจัยรวบรวมประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุ หมู่ที่ 1 – หมู่ที่ 2 ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) โดยใช้ค่าเฉลี่ยมาพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ตามเกณฑ์ที่กำหนด

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences Version 13.0) เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมตำบลหนองดินแดง อำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

#### ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในการบริหารงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### 3.6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### การหาค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  คือ ผลรวมของระดับความพึงพอใจที่กำหนด

$N$  คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ

นำค่าเฉลี่ยมาพิจารณาระดับความพึงพอใจของบุคลากรตามแนวของ จอห์น ดับบลิวเบสท์และเจมส์ วี คาร์ห์ตัน ดังนี้

4.50 –5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.50 –4.49	เห็นด้วยมาก
2.50 –3.49	เห็นด้วยปานกลาง
1.50 –2.49	เห็นด้วยน้อย
1.00 –1.49	เห็นด้วยน้อยที่สุด

2. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

$$S.D. = \frac{\sqrt{\sum (\bar{x} - x)^2}}{N}$$

เมื่อ  $S.D.$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$x$  แทน คะแนนระดับการประเมิน

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$N$  แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด



## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน  ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  60-69  70-79  80-89  90 ขึ้นไป
- อาชีพ  ค้าขาย  รับจ้าง  รับข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ธุรกิจส่วนตัว  อื่น(ระบุ).....
- เขตที่อยู่อาศัย (ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม)  
 หมู่ที่ 1  หมู่ที่ 2

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ความพึงพอใจการให้บริการด้านสุขภาพอนามัย</b>					
1.1 ความเสมอภาคในการได้รับบริการสาธารณสุข					
1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับบริการสาธารณสุข					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณสุขมีความเหมาะสม					
1.4 มีวัสดุอุปกรณ์ สำหรับ ให้บริการอย่างเพียงพอ					
1.5 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
1.6 สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.7 จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
1.8 การให้บริการแพทย์ทางเลือกมีความหลากหลาย					
1.9 การให้บริการสาธารณสุขแบบเคลื่อนที่มีความสม่ำเสมอ					
<b>2. ความพึงพอใจการให้บริการด้านความรู้</b>					
2.1 ท่านได้รับความรู้ในเรื่องการดูแลสุขภาพ หลักสุขภาพอนามัย					
2.2 ท่านได้รับความรู้เรื่อง สิทธิและสวัสดิการที่รัฐให้การสนับสนุน					
2.3 ท่านได้รับความรู้ที่เหมาะสม โดยการเผยแพร่ทางการประชาสัมพันธ์ในชุมชน					

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4 ท่านได้รับการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
2.5 ท่านได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถ การเผยแพร่ ภูมิปัญญา					
<b>3. ด้านนันทนาการ</b>					
3.1 ท่านได้รับการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุและ เครือข่าย ผู้สูงอายุ					
3.2 ท่านได้ทำกิจกรรมเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ					
3.3 ท่านได้รับการจัดสรรสถานที่ สวนสาธารณะ สนามกีฬา สำหรับ ออกกำลังกายและพักผ่อนที่ เหมาะสมปลอดภัยสำหรับ					
<b>4. ด้านการเงินและรายได้</b>					
4.1 ท่านได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
4.2 ท่านได้รับมีการจัดตั้งกองทุนผู้สูงอายุ					
4.3 ท่านได้รับ การส่งเสริมอาชีพในผู้สูงอายุ					
<b>5. ด้านที่อยู่อาศัยและความปลอดภัย</b>					
5.1 ระบบการจัดการ ด้านรักษาความสง ในอาคารสถานที่ รวมถึงพื้นที่สาธารณะ มีความปลอดภัย					
5.2 ท่านได้รับการดูแลรับผิดชอบช่วยเหลือจากการถูก ทารุณ กรรม ถูกแสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วย กฎหมายและการถูก ทอดทิ้ง					
5.3 ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่สาธารณะแก่ ผู้สูงอายุ เช่น ทางเดิน ห้องสุขา					
5.4 ท่านได้รับการสงเคราะห์ที่อยู่อาศัย					

ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม

.....  
 .....

---

---

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

## บรรณานุกรม

- ขวัญชนก บวกเอี้ยว. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมลพิษทางกลิ่นของ  
**ฟาร์มสุกรที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน : กรณีศึกษาอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.**  
 ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สิ่งแวดล้อม)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โครงการประเมินเทคโนโลยีและนโยบายด้านสุขภาพ. (2556). รายงานการสำรวจสุขภาพผู้สูงอายุ  
**ไทย ปี 2556 ภายใต้แผนงานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ.** ค้นเมื่อ กันยายน 9,  
 2560 จาก <http://www.hitap.net/documents/24067>
- งามจิต อินทวงศ์. (2556). **ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
 ราชมงคลตะวันออกวิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทิมา แสงเลิศอุทัย. (2551). **การพัฒนาหลักสูตรเสริมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพทางด้าน  
 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) สำหรับนักศึกษาวิชาชีพครู.** ปริญญา  
 การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
 ตำบลบ้านเก่าอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). **มาตรฐานการให้บริการ( คู่มือ การจัดการความรู้ 2552 ). สำนัก  
 การศึกษาต่อเนื่อง. สำนักการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- นฤดี ดำรงรัตน์. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ ต่อการให้บริการสวัสดิการสังคม  
 ของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี.** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนา  
 สังคม)คณะพัฒนา
- น้ำลิน เขียมแก้ว. (2555). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ  
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555.** สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย  
 มหาสารคาม.

บุญรวย ฤกษ์ชัย. (2543). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา.

เบญจพร สว่างศรีและ เสริมศิริ แต่งงาม. (2556). **การดูแลสุขภาพตนเองของผู้สูงอายุ อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี**. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

ปัทมตา ภริตารธรรม. (2555). **คนสูงวัยดูแลตนเองอย่างไรให้สุขภาพดีและอายุยืน**. กรุงเทพฯ : แพรธรรม.

เพ็ญผกา กาญจนโณภาส. (2541). **ประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกสุขศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ภัทรภรณ์ ฮุงหวล. (2558). **ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางบัวทอง**. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีที่ 26 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2558.

มริษา ไกรงู. (2552). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2557). **รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยประจำปี 2557**. ค้นเมื่อ กันยายน 9, 2560 จาก <http://thaitgri.org/?cat=8>

มัทยา ศรีพนา. (2557). **การจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย**. ค้นเมื่อ กันยายน 9, 2560 จาก [http://library.senate.go.th/document/Ext9026/9026235\\_0002.PDF](http://library.senate.go.th/document/Ext9026/9026235_0002.PDF)

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

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. พิมพ์ครั้งที่ 2  
กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.

รุ่งทิพย์ บุตรีดี. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาล  
ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา  
การบริหารทั่วไปวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

วิภาพร สิทธิศาสตร์ สุชาดา สนวนุ่ม. (2550). **พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชน เขต  
ความรับผิดชอบของ สถานีอนามัยบ้านเสาหิน ตำบลวัดพริก อำเภอเมือง จังหวัด  
พิษณุโลก**. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

วัชพล ประสิทธิ์ก้อนแก้ว. (2557). **พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบล  
คลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันเพ็ญ ศรีมะโรง. ( 2557). **ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา**.  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ศิริยา เจียมจำเริญ. (2556). **ปัจจัยในการมีส่วนร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ  
กรณีศึกษาราชการบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**. รัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, (2539). **องค์การและการจัดการ**, กรุงเทพฯ: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา จำกัด,

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ  
ให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม  
พระเกียรติ จังหวัดตรัง**. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด  
ตรัง.

สามารถ ยิ่งคำแหง. (2553). **แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ.ตำบลขุนทด จ.นครราชสีมา**. ฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. (2559).

**แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่12 (พ.ศ.2560-2564) คั่นเมื่อ กันยายน 9, 2560**  
จาก [http://www.nesdb.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=6422](http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2557). **การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557**. สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

เสาวภาคย์ ปฐมพฤษ์วงษ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด**. การศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมริน อินไซ สุวัฒน์ อินทรประไพ. (ม.ป.ป.) **การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า อำเภอหล่มเก่า**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต, (2548). **จิตวิทยาการบริการ**, กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ดีไซน์ จำกัด,

การขอคำแนะนำจากรุ่นพี่ในการสอนน้องทำวิจัย









## รายชื่อสมาชิกกลุ่มวิจัย

หมู่เรียน 58/48

ชื่อวิจัย ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม

ตำบลหนองดินแดง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

รหัสนักศึกษา	ชื่อ-นามสกุล	สัดส่วนรับผิดชอบวิจัย	บทบาทหน้าที่ ในการทำงานกลุ่ม
5847010144	นายทยกร เอ็งเจริญ	บทที่ 1 บทนำ - ความเป็นมาและความสำคัญ - วัตถุประสงค์ - ขอบเขตวิจัย - ประโยชน์ - วิเคราะห์ข้อมูล - จัดรูปแบบ - ทำแบบสอบถาม	หัวหน้ากลุ่ม
584701056	นายณัฐพงศ์ น้อยบุญ	บทที่ 1 บทนำ - ความเป็นมาและความสำคัญ - วัตถุประสงค์ - ขอบเขตวิจัย - ประโยชน์ - ทำแบบสอบถาม - หาข้อมูลพื้นฐานกรณีศึกษาตำบล หนองดินแดง	รองหัวหน้ากลุ่ม

584701042	นางสาวชลธิชา ปัชชาชาญ	บทที่ 1 บทนำ - วัตถุประสงค์ - ประโยชน์ บทที่ 2 - ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม - งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ สังคม บทที่ 3 - ทำแบบสอบถาม - เก็บรวบรวมข้อมูล - จัดหน้า	สมาชิกกลุ่ม
584701091	นางสาวณัชฌา ใจหมายดี	บทที่ 1 บทนำ -ความเป็นมาและความสำคัญ -ขอบเขตวิจัย บทที่ 2 -รวบรวมความหมาย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการวิจัยทั้งหมด บทที่ 3 - รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ งานวิจัยทั้งหมด - ทำแบบสอบถาม - เก็บรวบรวมข้อมูล - วิเคราะห์ข้อมูล - หน้าปก - สารบัญ - จัดรูปเล่ม	สมาชิกกลุ่ม

5847010160	นายศรารุณี ขำรอด	บทที่ 2 - ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม - งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ สังคม บทที่ 3 - เก็บรวบรวมข้อมูล - วิเคราะห์ข้อมูล	สมาชิกกลุ่ม
5847010249	นางสาวมัทรี สมบูรณ์บัติ	บทที่ 1 บทนำ - วัตถุประสงค์ - ประโยชน์ บทที่ 2 - ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ - งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึง พอใจ - เก็บรวบรวมข้อมูล - คำนำ	สมาชิกกลุ่ม
5847010282	นางสาวสิริพร ทองคงอ่วม	บทที่ 1 บทนำ - วัตถุประสงค์ - ประโยชน์ บทที่ 2 - ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ - งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึง พอใจ - เก็บรวบรวมข้อมูล	สมาชิกกลุ่ม

5847010289	นางสาวสุดารัตน์ แสงสว่าง	บทที่ 1 บทนำ - วัตถุประสงค์ - ประโยชน์ บทที่ 2 - ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสวัสดิการ - งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ - เก็บรวบรวมข้อมูล	สมาชิกกลุ่ม
5847010302	นางสาวอมราพร นิมงามข้า	บทที่ 1 บทนำ - วัตถุประสงค์ - ประโยชน์ บทที่ 2 - ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการ - งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ - เก็บรวบรวมข้อมูล	สมาชิกกลุ่ม
5847010306	นางสาวอาทิตย์ยา สง่าแสง	บทที่ 1 บทนำ - วัตถุประสงค์ - ประโยชน์ บทที่ 2 - ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับผู้สูงอายุ - งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ - เก็บรวบรวมข้อมูล	สมาชิกกลุ่ม