

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบัน  
ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

The Elderly's Satisfaction on received Institutional Welfare Model

Social Welfare Development Center for Older Persons in the Northeast of Thailand

กิ่ง ขาเรืองฤทธิ์<sup>1</sup> พิชาย รัตนดิลล ภูเก็ต<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

<sup>2</sup>รองศาสตราจารย์ประจำคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

<sup>1</sup>gingfa2556@gmail.com

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุวิธีการศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ระดับ 0.926 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานหาค่า F-test และ T-test ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้สูงอายุที่รับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ 4.41 2) ผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบไป - กลับและแบบพักอาศัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นระดับเดียวกัน ทั้งนี้ ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับบริการแบบไป-กลับ สูงกว่าค่าคะแนนของผู้สูงอายุที่รับบริการแบบพักอาศัยเกือบทุกรายการ 3) ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่จังหวัดบุรีรัมย์มีคะแนนสูงกว่านครพนมทุกรายการ 4) รายได้ของผู้สูงอายุ ระดับการศึกษาของผู้สูงอายุ สุขภาพของผู้สูงอายุ และรูปแบบการรับบริการที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุไม่ส่งผลให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการทดสอบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5) ควรพัฒนาสมรรถนะด้านการปฐมพยาบาลให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งเสริมการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีความน่าสนใจ จัดหาอุปกรณ์อาชีวบำบัดให้เพียงพอ และส่งเสริมการประกอบอาชีพแก่ผู้สูงอายุ

## Abstract

The objectives of this study are for evaluated the elderly satisfaction who's received the Social Welfare Institutional Model of the Social Welfare Development Center for Older Persons in Northeast area of Thailand and study on elderly satisfaction. This study using quantitative research for collected the from the questionnaires with reliability level at 0.926. Analyze the data by descriptive statistics as the questionnaires

with reliability level at 0.926. Analyze the data by descriptive statistics as the percentage, frequency, and standard deviation. Hypothesis examines by inferential statistic for measured the F-test and T-test. The result shows (1) the elderly who's received the service in the Social Welfare Development Center for Older Persons has average satisfied in highest level that is 4.41 (2) the elderly who's received the welfare in Day-care model and Nursing home model has satisfied in highest level as well. Therefore, the elderly who's received welfare in Day-care model are satisfied more than elderly that received welfare in Nursing home. (3) the satisfaction of all elderly in Buriram province is higher than Nakhon Phanom province. (4) Income, education, health and type of difference services that elderly received are not impact to the elderly satisfaction and the result are inconsistent with the hypothesis. (5) The development of first aid capacity more promptly and comfortable are needed, promoted on exciting activities, adequate on vocational therapy equipment and promotion on elderly occupation.

## บทนำ

ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ตั้งแต่ปี 2548 ด้วยมีสัดส่วนของประชากรที่อายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปเท่ากับร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าอีก 20 ปี ไทยจะเป็นสังคมสูงวัยในระดับสุดยอดที่มีผู้สูงอายุสูงถึงร้อยละ 28 ของประชากรทั้งประเทศ ประชากรที่เคยเยาว์วัยในอดีตได้กลับกลายมาเป็นผู้สูงวัยในปัจจุบันอย่างรวดเร็ว ผู้สูงอายุเหล่านั้นมีแนวโน้มเป็นประชากรผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน หากไม่ได้มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม อาจเป็นภาระทางสังคม เศรษฐกิจ และงบประมาณได้ การเปลี่ยนแปลงกระแสโลกาภิวัตน์และภาวะทางเศรษฐกิจอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของครอบครัวในการเกื้อหนุนผู้สูงอายุ สังคมไทยเคยมีรูปแบบการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุมาเป็นเวลานานและมีความชัดเจนขึ้นหลังจากปี พ.ศ. 2496 ภายใต้รัฐบาล จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี โดยจัดตั้งสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุแห่งแรกของประเทศไทยขึ้น เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2496 ในนามของ “บ้านบางแค” จนกระทั่งเมื่อปี 2546 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจสถานสงเคราะห์คนชราให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในปี พ.ศ. 2547 สถานสงเคราะห์คนชราของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ปรับบทบาทและภารกิจเป็นศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ต่อมาภายหลังจากราชบัญญัติปรับปรุงกฎกระทรวง ทบวง กรม ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2558 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้จัดตั้งกรมกิจการผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาการจัด

สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุหรือ ศพส. จึงถูกถ่ายโอนภารกิจมาสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ ตั้งแต่วันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา ซึ่งประกอบด้วยศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 12 แห่ง มีกลุ่มเป้าหมายประจำที่ให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 1,617 คน

จากการศึกษาของ จิราลักษณ์ จงสถิตมัน และคณะ (2543 : 11) เรื่อง การประเมินสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐ พบว่าผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการของสถานสงเคราะห์คนชราส่วนใหญ่จะได้รับการช่วยเหลือในด้านการกินอยู่หลับนอน ดูแลด้านสุขภาพ แต่การดูแลด้านจิตใจนั้นมักได้รับการตอบสนองน้อย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี พุฒิน้อย (2547) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้อื่นกับความพึงพอใจในชีวิตผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุ คือ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา การรับรู้สุขภาพะความสำเร็จของงานในอดีต การเตรียมพร้อมก่อนสูงวัย การใช้เวลาว่าง และสัมพันธภาพ ตามลำดับ ผู้สูงอายุมีระดับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมสถานสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ ญาติ อยู่ในระดับพอใช้ ความพึงพอใจในชีวิตอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง สัมพันธภาพระหว่างผู้สูงอายุกับเพื่อนร่วมสถานสงเคราะห์และความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ต่อกัน การดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะสร้างความสุขโดยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุ

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุหรือสถานสงเคราะห์คนชราเดิม ภายใต้สังกัดของกรมกิจการผู้สูงอายุยังขาดความมีเอกภาพ เพราะยึดถือกรอบนโยบายแนวทางปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นสูงที่มีความเฉพาะตัวมากเกินไป ผู้ศึกษาพบว่า ในบรรดาศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 12 แห่งนี้ มี 1 แห่งที่มีภารกิจแตกต่างจากศูนย์แห่งอื่นอีก 11 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดขอนแก่นที่จัดบริการแก่ผู้สูงอายุรูปแบบ Day Care (แบบไป-กลับ) ซึ่งมีลักษณะไม่เหมือนรูปแบบการจัดบริการแบบพักอาศัยแก่ผู้สูงอายุเหมือนศูนย์อื่น ๆ ประกอบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบรูปแบบการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุในลักษณะดังกล่าวมีจำนวนไม่มาก ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่แตกต่างกันของกรมกิจการผู้สูงอายุที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุของกรมกิจการผู้สูงอายุต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ประกอบด้วย การศึกษาการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันแก่ผู้รับบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของกรมกิจการผู้สูงอายุที่ตั้งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น นครพนม และบุรีรัมย์ โดยศึกษาจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1) การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือและ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ด้านกลุ่มเป้าหมาย ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายและหญิงที่รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอยู่ 3 แห่ง 177 คน ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 82 คน จังหวัดนครพนม จำนวน 49 คน จังหวัดบุรีรัมย์จำนวน 46 คน

3. ด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ทำการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2559

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ(Maslow's hierarchy of needs)

มาสโลว์ (Maslow) (1943 : 3 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2555: 4-5) มาสโลว์ (Maslow) ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นโดยมีสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ 1) มนุษย์มีความต้องการตลอดชีวิตที่มีชีวิตอยู่หากความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป 2) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2. ความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการดำรงชีวิต (Security or Safety Needs) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ การมีความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม การอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการด้านสถานะทางสังคมที่ประกอบด้วยการสร้างจุดเด่นสำคัญของตนเองในสังคม ได้แก่ การยอมรับในความรู้ความสามารถ ตำแหน่งสำคัญในองค์กร ฐานะร่ำรวยกว่าคนอื่น เป็นต้น

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self Realization) เป็นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ อันต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยาน

#### ความต้องการของผู้สูงอายุ

บังอร ธรรมศิริ (2549) การตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุแต่ละคนอาจมีความต้องการแตกต่างกันไปการศึกษาทำความเข้าใจพื้นฐานชีวิตของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการดูแลจากครอบครัวจึงมีความสำคัญยิ่ง โดยทั่วไปความต้องการของผู้สูงอายุสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร การขับถ่าย การพักผ่อนนอนหลับ การมีที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัย การมีเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มที่เหมาะสมตามฤดูกาล และต้องการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย
2. ความต้องการทางด้านจิตใจ ผู้สูงอายุต้องการความรัก การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับนับถือ การเข้าใจ การเห็นอกเห็นใจ และการให้อภัย
3. ความต้องการทางด้านสังคม ผู้สูงอายุยังต้องการมีกิจกรรมทางสังคม เช่น การพบปะเพื่อน การร่วมกิจกรรมทางศาสนา เป็นต้น
4. ความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับตนเอง ช่วยเหลือกิจกรรมทางสังคม และทำบุญรวมทั้งเป็นค่ารักษาพยาบาลเมื่อยามเจ็บป่วย

#### การจัดบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (ศพส.) ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ จากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการให้เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิ กรมกิจการผู้สูงอายุเมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ 1) ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค กรุงเทพมหานคร 2) วาสนาเวศม์ จ.พระนครศรีอยุธยา 3) บ้านบางละมุง จ.ชลบุรี 4) บ้านธรรมปกรณ จ.เชียงใหม่ 5) บ้านบุรีรัมย์ จ.บุรีรัมย์ 6) จ.ภูเก็ต 7) บ้านทักษิณ จ.ยะลา 8) จ.ขอนแก่น 9) จ.ปทุมธานี 10) จ.นครพนม 11) จ.ลำปาง และ 12) จ.สงขลา เพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุทั้งสิ้น 1,630 คนภารกิจหลัก 6 ประการ มีดังนี้

1. ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงานสวัสดิการผู้สูงอายุ (Data Center) โดยจัดทำสถานการณ์และสถิติ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุในพื้นที่บริการ และรวบรวมข้อมูลการให้บริการหรือการดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งข้อมูลของผู้ใช้บริการ
2. ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนา (Training Center) โดยจัดสร้างหลักสูตรที่เป็นมาตรฐาน และทิศทางเดียวกัน จัดทำคู่มือหลักสูตรการอบรม วิธีการฝึกอบรม การติดตามนิเทศงาน
3. ศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center) สนับสนุนการวิจัยและพัฒนางานสวัสดิการผู้สูงอายุ ถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ และประสานการศึกษาดูงานและฝึกอบรม

4. ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน (Social welfare service for older person under institution care center) ได้แก่ การบริการให้ผู้สูงอายุภายนอกเข้าไปใช้บริการการบริการดูแลผู้สูงอายุกลางวันและการบริการที่พักอาศัยรูปแบบสถานสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

5. ศูนย์การจัดบริการผู้สูงอายุในชุมชน (Social welfare service for older person with in communities center) ได้แก่ บริการหน่วยเคลื่อนที่ตามแผนปฏิบัติการ บริการซ่อมแซมที่พักอาศัย สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างอาสาสมัครบริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างอาสาสมัครบริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้านส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุกับผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุกับบุคคลวัยอื่นและส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ

6. ศูนย์บริการให้คำแนะนำปรึกษาและส่งต่อ (Counseling Center) ได้แก่ ให้คำแนะนำปรึกษาทางโทรศัพท์ให้คำปรึกษาของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ทัศนีย์ สุวณิชฐ์ (2554)** ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสครีราช จังหวัดชลบุรี จำนวน 46 ชุมชน 376 คน ผลการศึกษามีดังนี้ 1) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรีในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) เพศ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

**สมพิศ มีสุข (2554)** ศึกษาความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ตำบลห้วยสำราญ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ 4 ด้าน ประกอบด้วย สุขภาพและการรักษาพยาบาลรายได้ นันทนาการ และการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ 260 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในตำบลห้วยสำราญอำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดได้ดังนี้ 1) รายได้ 2) สุขภาพและการรักษาพยาบาล 3) การสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุนและด้านนันทนาการ ผู้สูงอายุต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ รongลงมา คือจัดอบรมอาชีพให้กับผู้สูงอายุเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้และต้องการให้มีกองทุนเงินกู้สำหรับผู้สูงอายุ

**นฤดี ดำรงรัตน์ (2555)** ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้รับบริการสงเคราะห์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการรักษาพยาบาล ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านฅาปนกิจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรอายุ ภูมิภาคเดิม สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพเดิม รายได้ ภาวะสุขภาพปัจจุบัน และระยะเวลาที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแกจังหวัดเพชรบุรี แต่อย่างใด

**อ่อนนุช อิศราพานิชย์ (2555)** ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับ การบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี ตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ภาวะสุขภาพอนามัย และระยะเวลาที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ของผู้สูงอายุ จำนวน 302 คน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อาชีวบำบัด ตัวแปร เพศ อายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ส่วนตัวแปร สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่เข้ารับบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

**พิชาย รัตนดิถ ฌ ภูเก็ต (2556)** ศึกษาลักษณะปัญหา สาเหตุ และแนว โนบายสำหรับการแก้ไขปัญหของผู้สูงอายุในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เรื่อง จากปัญหาสู่ นโยบาย ศึกษากรณีผู้สูงอายุในจังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีปัญหาหลัก 4 ประการ คือ 1) การลดคุณค่าและบทบาทผู้สูงอายุในครอบครัวซึ่งมีสาเหตุจากการลดลงของการเคารพนับถือสมาชิกอาวุโสในครอบครัว 2) การถูกทอดทิ้งและความโดดเดี่ยวซึ่งมีสาเหตุคือการไปทำงานต่างถิ่นของบุตรในประเทศมาเลเซียหรือต่างจังหวัด การสูญเสียบุตรหลานจากเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และการขยายตัวของค่านิยมแบบปัจเจกบุคคล 3) ความยากลำบากในการเข้าถึงบริการและสิทธิ มีสาเหตุจากหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในการดำเนินงานที่ไม่จัดบริการให้เพียงพอ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับสิทธิของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง และขาดการปฏิบัติงานในเชิงรุกเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้สิทธิ 4) ปัญหาองค์กรหรือชมรมผู้สูงอายุยังมีจำนวนน้อยและขาดความเข้มแข็ง สำหรับนโยบายที่ใช้ควรแก้ปัญหาได้แก่ นโยบายส่งเสริมคุณค่าและบทบาทผู้สูงอายุ การคุ้มครองและดูแลผู้สูงอายุ และการขยายและสร้างความเข้มแข็งแก่องค์กรผู้สูงอายุ

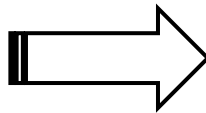
## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเป็นผู้สูงอายุที่รับบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภายใต้สังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดขอนแก่น จำนวน 82 คน จังหวัดนครพนม จำนวน 49 คน และจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 46 คน รวมทั้งสิ้น 177 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง วิธีของเคร็จซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) สำหรับเครื่องมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 10 ด้าน ได้แก่ ด้านอาหาร การปฐมพยาบาล เครื่องนุ่งห่ม ที่พักอาศัย การอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร สังคมสงเคราะห์ อาชีวบำบัด นันทนาการ ศาสนา และฌาปนกิจ ทั้งนี้ได้

ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากผู้สูงอายุที่รับบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ระดับ 0.926

### ตัวแปรและกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบัน  
ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. รายได้
2. ระดับการศึกษา
3. สุขภาพของผู้รับบริการ
4. ลักษณะการรับบริการ

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการ  
รูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม  
ผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. ด้านอาหาร
2. ด้านการปฐมพยาบาล
3. ด้านเครื่องนุ่งห่ม
4. ด้านที่พักอาศัย
5. ด้านการอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร
6. ด้านสังคมสงเคราะห์
7. ด้านอาชีวบำบัด

### เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ

การพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้มาตรฐานการวัดแบบซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็นประโยชน์ที่มีข้อความเชิงบวกและเชิงลบต่อบริการสวัสดิการสังคมของศูนย์การพัฒนการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุให้เลือก 5 ระดับ โดยมีความเข้มข้นของความรู้สึกแตกต่างจากน้อยไปหามาก (นฤดี คำรงค์รัตน์, 2555: 59) ดังนี้



### ข้อความเชิงบวกต่อการให้บริการ ถ้าตอบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	1

### ข้อความเชิงลบต่อการให้บริการ ถ้าตอบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	1
เห็นด้วย	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่แน่ใจ	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	5

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลมีดังนี้

$$\text{อันตรายชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$
$$0.8 = \frac{5 - 1}{5}$$

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 ถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 ถือว่าอยู่ในระดับความพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 ถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 ถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 ถือว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ F- test , t- test

## ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังนี้

6.1 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ผู้สูงอายุที่รับบริการทั้ง 3 แห่งมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมระดับมากที่สุดที่ค่าคะแนน 4.41 ความพึงพอใจที่มีความถี่มากที่สุดคือ ศาสนา ค่าคะแนน 4.63 ส่วนความพึงพอใจที่มีระดับต่ำสุด คือ ด้านอาชีวบำบัดที่มีระดับความพึงพอใจมากค่าคะแนน 4.08 การจัดบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ทั้ง 3 แห่ง ประสบปัญหาอุปสรรคไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้บางศูนย์ ๆ อาทิเช่น จังหวัดขอนแก่นผู้สูงอายุต้องจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการทำกิจกรรมเอง สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมพิศ มีสุข (2554: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความต้องการเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ตำบลห้วยสำราญ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุดตามลำดับ คือ ด้านรายได้ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล การสร้างบริการและเครือข่าย การเกี่ยวพัน และนันทนาการ

6.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่มีรูปแบบแตกต่างกันเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบของผู้รับบริการที่ได้รับการจัดบริการต่างกันระหว่างการรับบริการแบบไป- กลับ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดขอนแก่น และการจัดบริการแบบให้ที่พักอาศัยอยู่ประจำของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนมและบุรีรัมย์ พบว่า 1) ผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการที่มีรูปแบบไป-กลับ และแบบพักอาศัยมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุดไม่แตกต่างกัน ที่ค่าคะแนน 4.48 และ 4.38 ตามลำดับ ความพึงพอใจจากการรับบริการแต่ละประเภทเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ ค่าคะแนนของผู้สูงอายุที่ได้รับการแบบไป-กลับสูงกว่าผู้สูงอายุที่รับบริการแบบพักอาศัยเกือบทุกรายการ ยกเว้นด้านอาชีวบำบัดที่ผู้สูงอายุได้รับผลกระทบจากวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้สูงอายุที่มีความต้องการทำกิจกรรมเพิ่มเติมต้องจัดหาซื้อวัสดุอุปกรณ์มาใช้เอง 2) ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่เป็นผู้มีฐานะทางสังคม มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง ทำให้มีความคาดหวังจากการตอบสนองความต้องการบริการสูง การที่ผู้สูงอายุได้ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ศูนย์และมีการร่วมตัวทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่องนั้นเพราะมีความไว้วางใจในการตอบสนองบริการด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารประสานงานระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อจัดกิจกรรมของศูนย์ฯ ทดแทนความรู้สึกจากการเป็นผู้เกษียณอายุให้ผู้สูงอายุมีคุณค่าไม่โดดเดี่ยวและเป็นการส่งเสริมการรวมกลุ่มทางสังคมมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิชาย รัตนดิถ ฌ ภูเกิด (2556: 1 - 22) ที่ศึกษาเรื่อง จากปัญหาสู่นโยบาย : ศึกษากรณีผู้สูงอายุในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในส่วนของความต้องการผู้สูงอายุควรจะมีการส่งเสริมการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุในชุมชน สนับสนุนให้ชมรมจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อฟื้นฟู

สภาพจิตใจและร่างกายของผู้สูงอายุให้ดีขึ้น เนื่องจากทำให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสจัดและเข้าร่วมกิจกรรม ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมจะสามารถพัฒนาตนเองได้เป็นอย่างดี สุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้สูงอายุก็จะดีขึ้นตามไปด้วย

6.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่มีรูปแบบเดียวกัน (ระหว่างศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์) พบว่า ผู้สูงอายุทั้ง 2 แห่งมีความพึงพอใจที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 4.27 และ 4.48 ตามลำดับ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในส่วนของรายละเอียดการรับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกรายการยกเว้น ด้านการปฐมพยาบาล ยารักษาโรค และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ซึ่งพบว่า ผู้สูงอายุที่รับบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบุรีรัมย์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.47) มากกว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนมที่มีความพึงพอใจในระดับมาก (4.13) ผู้ศึกษาพบข้อสังเกตในการเข้ารับบริการแบบพักอาศัยของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการแบบพักอาศัยเป็นผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาสังคมซึ่งเป็นผู้ที่ขาดคนอุปการะเลี้ยงดูถึงร้อยละ 35.6 ซึ่งมีประสบการณ์บั้นปลายชีวิตที่ไม่ประทับใจ ต้องการรับการดูแลเอาใจใส่ การจัดบริการด้านการปฐมพยาบาล และการสังคมสงเคราะห์ จึงเป็นเสมือนการเชื่อมโยงความรู้สึกที่ดิระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลและผู้สูงอายุแทนหลักประกันความหวังไขว่ผู้สูงอายุจะไม่ถูกทอดทิ้งจากการให้บริการของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการถูกทอดทิ้งจากการดูแลที่ไม่เพียงพอ การถูกทอดทิ้งแบบจำเป็น การถูกทอดทิ้งแบบปล่อยปละละเลย และการจงใจทอดทิ้งอย่างสมบูรณ์แบบ ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการแบบอาศัยส่วนใหญ่คาดหวังให้ศูนย์ฯ เป็นผู้ดูแลฝากฝังหากได้ล่วงลับจากโลกนี้ไปแล้ว

#### 6.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

6.4.1 สมมติฐานผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าค่า F เท่ากับ 1.944 ค่า Sig. เท่ากับ 0.105 ผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่างกันจึงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะถึงแม้ว่าผู้สูงอายุที่รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจะมีรายได้ก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แตกต่างกัน แต่การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุที่รับบริการผู้สูงอายุอย่างเสมอภาคสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ สุวศิษฐ์ (2554: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ และผลการศึกษาของนฤดี ดำรงรัตน์ (2555 : 74) จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการ

สวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกลุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรีพบว่า รายได้ผู้รับสวัสดิการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

6.4.2 สมมติฐานผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ค่า F เท่ากับ 0.569 ค่า Sig. เท่ากับ 0.636 ผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาต่างกันจึงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ไม่ว่าผู้สูงอายุจะมีประวัติการศึกษาที่ระดับใด การให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุก็สามารถตอบสนองในรูปแบบตามภารกิจที่กำหนดเท่านั้น ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการได้รับการบริการอย่างเสมอภาคในรูปแบบที่ผู้สูงอายุท่านอื่นๆ ได้รับ เกิดความเสมอภาคในการรับบริการเท่าเทียมกันสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ สุวศิษฐ์ (2554: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ และผลการศึกษาของนฤดีดำรงรัตน์ (2555:74) จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับสงเคราะห์ต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกลุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้รับสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน

6.4.3 ผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสุขภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ค่า F เท่ากับ 1.621 ค่า Sig. เท่ากับ 0.201 ผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสุขภาพต่างกันจึงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เป็นเพราะการดำเนินงาน ที่ระมัดระวังการเสียชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์และการจัดบริการด้านการปฐมพยาบาล ยารักษาโรค และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ให้ความพร้อมกับการกิจของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการคุ้มครองตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุแห่งชาติ มาตรา 11 (1) การบริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความช่วยเหลือ ในยามที่ป่วยฉุกเฉินไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุที่สำเร็จการศึกษาระดับใดก็ได้บริการที่เสมอภาคกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤดี ดำรงรัตน์ (2555: 74) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับสงเคราะห์ต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกลุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี ที่พบว่า ภาวะสุขภาพปัจจุบันต่างกัน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้รับสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของอ่อนนุช อิศราพานิชย์ (2555: 8) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการสวัสดิการสังคมที่มีภาวะสุขภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4.4 ผู้สูงอายุที่ได้รับจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันบริการแบบไป- กลับ และแบบพักอาศัยของ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ค่า  $t$  เท่ากับ 1.897 ค่า Sig. เท่ากับ 0.059 ผู้สูงอายุที่ได้รับจัดสวัสดิการรูปแบบ สถาบันบริการแบบไป- กลับ และแบบพักประจำของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือจึงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้แม้ว่า กลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกันในด้านของรายได้ การศึกษา และที่มาของการเข้ารับบริการที่แตกต่างกันแต่ผู้ ให้บริการของศูนย์ฯ ทั้ง 2 แห่ง ได้ให้บริการตามจุดเน้นของการบริการที่แตกต่างกันอย่างเสมอภาคกันแก่ ผู้รับบริการตามภารกิจที่กำหนดและข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากร จึงทำให้ผู้สูงอายุที่รับบริการที่แตกต่างกันทั้ง 2 แห่ง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองใน ระดับต่ำแล้วก็มีโอกาสที่อยากได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น 5 ระดับ ได้แก่ความต้องการทางด้าน ร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ความ ต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self Realization) และความต้องการที่จะ ประสบความสำเร็จตามความนึกคิดได้ อนึ่งผู้ศึกษาพบข้อสังเกตของการรับบริการเปรียบเทียบผู้สูงอายุ 2 แห่งดังนี้

1) การรับบริการแบบไป - กลับ โดยศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดขอนแก่น ซึ่งจัดบริการแก่ผู้สูงอายุ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมสงเคราะห์ นันทนาการ ศาสนา อาชีวบำบัด และการอำนวยความสะดวก ในการประสานงานติดต่อสื่อสารเพื่อการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ เนื่องด้วยกลุ่มผู้สูงอายุที่ จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นผู้มีฐานะมั่นคง และมีการศึกษา ลักษณะของความต้องการจึงเน้นไปที่การเพิ่มบทบาททางสังคม การ พบปะเพื่อน การรวมตัวเพื่อทำกิจกรรม ความต้องการของผู้สูงอายุจะมีรูปแบบสวัสดิการที่แตกต่างจากผู้สูงอายุที่ อยู่ในสถานสงเคราะห์หรือศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบอยู่อาศัย ที่ไม่ได้เน้นการตอบสนองความ ต้องการด้านร่างกายหรือการตอบสนองเพียงเพื่อความอยู่รอด

2) การรับบริการแบบพักอาศัย โดยศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของจังหวัด นครพนมและบุรีรัมย์ มีการจัดบริการตามมาตรฐานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ทั้ง 10 ด้านให้แก่ ผู้สูงอายุ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากกลุ่มผู้สูงอายุที่รับบริการของจังหวัดขอนแก่น การตอบสนองความต้องการของ กลุ่มผู้สูงอายุนี้นี้จึงเป็นแบบการตอบสนองความต้องการทางร่างกายหรือเพื่อการดำรงชีวิตรอด

### ข้อสังเกตจากการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัด สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ศึกษาพบข้อสังเกตจากการศึกษาวิจัยดังนี้

7.1 ผู้สูงอายุที่รับบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุทั้ง 3 แห่ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจาก การรับบริการด้านอาชีวบำบัดในระดับมาก ซึ่งถือว่าเป็นระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับระดับความพึงพอใจด้านอื่น การที่

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดขอนแก่น นครพนม และ บุรีรัมย์ ไม่สามารถสนับสนุนอุปกรณ์อาชีวบำบัดได้เพียงพอกับความต้องการของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุขาดแคลนอุปกรณ์ในการทำกิจกรรม ส่งผลให้ผู้สูงอายุที่รับบริการในจังหวัดขอนแก่นเดือนอื่นต้องจัดหาอุปกรณ์เอง

7.2 ในระหว่างขั้นตอนการจัดเก็บแบบสอบถามผู้สูงอายุที่รับบริการจากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีเจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบางแห่งดำเนินการควบคุม ติดตาม จับตาเฝ้าสังเกตการณ์ศึกษาจากคณะผู้วิจัยอย่างใกล้ชิด จนเกิดความไม่สะดวกสำหรับผู้ให้ข้อมูล ผู้สูงอายุถูกกีดกันไม่ให้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้ศึกษาไม่สามารถทราบความพึงพอใจของผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง

7.3 ผู้ศึกษาพบว่า การศึกษาครั้งนี้มีผู้สูงอายุบางรายไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการร้องเรียนการบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านอาคารสถานที่ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบางแห่งไม่สะอาด และเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุไม่เพียงพอ

### ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน

8.1 กรมกิจการผู้สูงอายุ ควรกระตุ้นให้ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ดำเนินการผลิตรูปแบบกิจกรรมนันทนาการที่มีความหลากหลายน่าสนใจและเหมาะสมกับประเภทของผู้สูงอายุที่รับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุมากขึ้น

8.2 สำหรับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่จัดบริการแบบพักอาศัย ควรมีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อการดูแลปฐมพยาบาลผู้สูงอายุ และการอำนวยความสะดวกเครื่องมือสื่อสารให้ผู้สูงอายุสามารถแจ้งประสานให้ได้รับการช่วยเหลือกรณีผู้สูงอายุเจ็บป่วยกะทันหัน ทั้งนี้ ควรส่งเสริมให้ความรู้กับผู้สูงอายุที่มีสุขภาพแข็งแรงหรือที่พหุมีศักยภาพให้มีความรู้ในการปฐมพยาบาลโรคที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุที่รับบริการในศูนย์ฯ เดียวกันได้

8.3 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุควรจัดอุปกรณ์ด้านอาชีวบำบัดโดยเฉพาะกายอุปกรณ์และอุปกรณ์ประกอบกิจกรรมนันทนาการให้มีความเพียงพอเหมาะสมแก่ความต้องการในการจัดกิจกรรมของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกิจกรรมของผู้สูงอายุที่รับบริการในจังหวัดขอนแก่น โดยเฉพาะด้านเครื่องเสียง ไมค์ กระดานไวท์บอร์ด อุปกรณ์กีฬากลางแจ้ง

8.4 กรมกิจการผู้สูงอายุ ควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุที่อยู่ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุให้มีความสามารถสำหรับการประกอบอาชีพและมีเงินทุนประกอบอาชีพอย่างจริงจัง เพื่อลดการพึ่งพาภาครัฐและส่งเสริมการใช้ศักยภาพให้สามารถพึ่งตนเองได้มากที่สุด

8.5 กรมกิจการผู้สูงอายุ ควรพัฒนาระบบรับข้อร้องเรียนจากผู้สูงอายุที่รับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุโดยไม่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดอันตรายจากการร้องเรียนดังกล่าว

## บรรณานุกรม

บังอร ธรรมศิริ. (2549). ครอบครัวกับการดูแลผู้สูงอายุ. วารสารการเวก ฉบับนิทรรศการวันเข้าฟ้าวิชาการ.

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 47-56.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2556). จากปัญหาสู่นโยบาย: ศึกษากรณีผู้สูงอายุในจังหวัดชายแดนภาคใต้. วารสารร่วมพฤษ์ มหาวิทยาลัยเกริก, 31(3).

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546

ทัศนีย์ สุวณิชฐ์. (2554). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาบริหารทั่วไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นฤดี ดำรงรัตน์. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งกุ่มสะแก จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) .สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมพิศ มีสุข. (2554). การศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในตำบลห้วยสำราญ อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักบริการสวัสดิการสังคม. (2557). คู่มือการปฏิบัติงานและแนวทางในการดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดบริการกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.

ส่วนมาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคม สำนักบริการสวัสดิการสังคม. (2557). มาตรฐานการจัดบริการผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.

อารีย์ หนีสาและ. (2550). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อ่อนนุช อิศราพานิชย์. (2555). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.