



ความต้องการของผู้สูงอายุนับแต่การให้บริการด้านจิตวิทยาของรัฐ :
ศึกษาเฉพาะกรณีพิเศษทางด้านบุพการี อำเภอเมษวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

นิเวศ โพนศิริ

สารนิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตรบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

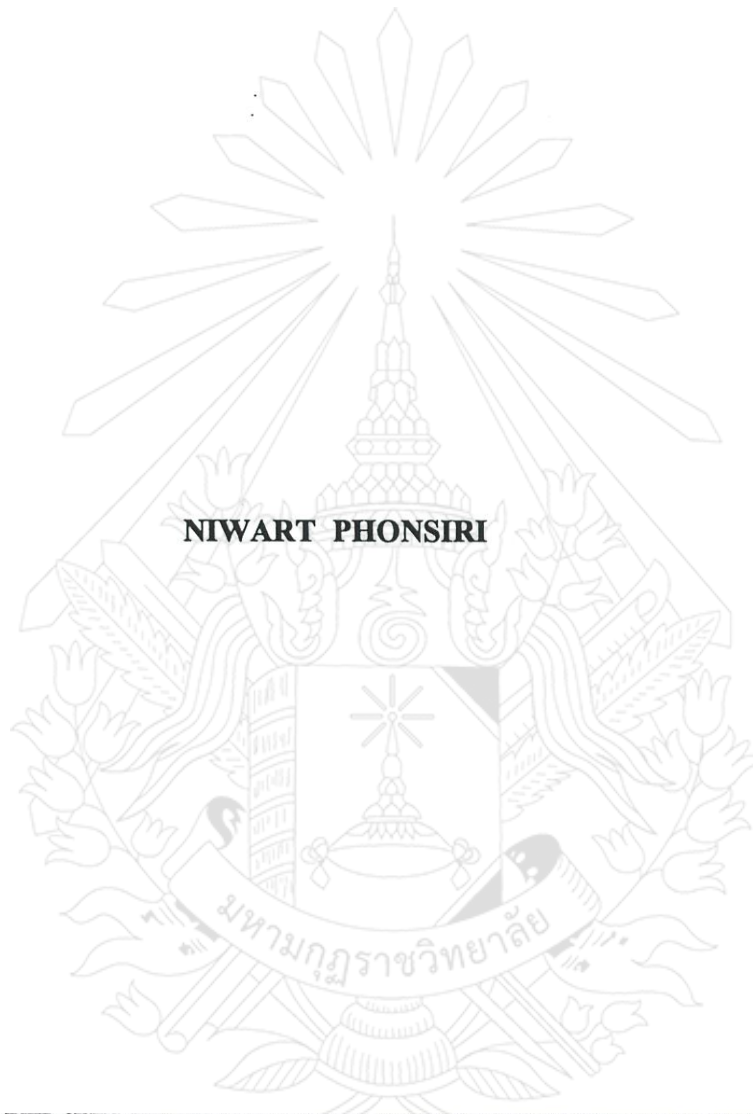
พุทธศักราช ๒๕๕๓

ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ:
ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๓

**THE AGED CITIZENS' REQUIREMENT FOR STATE'S
WELFARES: A CASE STUDY TAMBON CHUMPHON,
MOEI WADI DISTRICT, ROI ET PROVINCE**



NIWART PHONSIRI

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY

B.E. 2553 (2010)

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ :
ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา : นิวัต โพนศิริ
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สาลินี รักกัตัญญ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ดร. ประจัญ จันเดิบ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. สาลินี รักกัตัญญ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร. ประจัญ จันเดิบ)


..... กรรมการ
(ดร. สุรสิทธิ์ ไกรสิน)


..... กรรมการ
(ดร. วิชัย ก้นหาชน)

ลิขิตของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

**Thematic Title : The Aged Citizens' Requirement for State's Welfares : A Case Study
Tambon Chumphon, Moei Wadi District, Roi Et Province**

Student's Name : Niwart Phonsiri

Department : Government

Advisor : Dr. Salinee Raggatanyoo

Co-Advisor : Dr. Prachan Chanterb

**Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial
Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.**

P. Sampipattanaviriyajarn
..... **Dean of Graduate School**
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

Thematic Committee

P. Sampipattanaviriyajarn
..... **Chairman**
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn)

S. Raggatanyoo
..... **Advisor**
(Dr. Salinee Raggatanyoo)

P. Chanterb
..... **Co - Advisor**
(Dr. Prachan Chanterb)

Surasit Kraisin
..... **Member**
(Dr. Surasit Kraisin)

Wichai
..... **Member**
(Dr. Wichai Gunharchon)

| | |
|----------------------|--|
| หัวข้อสารนิพนธ์ | : ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด |
| ชื่อนักศึกษา | : นิเวศ โพนศิริ |
| สาขาวิชา | : รัฐศาสตร์การปกครอง |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | : ดร. ธาณินี รักกัญญา |
| อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม | : ดร. ประจัญ จันเดิบ |
| ปีการศึกษา | : ๒๕๕๒ |

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ดของผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และสถานภาพ ต่างกัน ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๖๕ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน ๓๑ ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง ๑.๗๖-๕.๓๒ และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความต้องการ โดยใช้ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test หรือ (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้สูงอายุที่มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดสองด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล และด้านรายได้ ส่วนอีกสองด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสร้างบริการทางสังคมและเครือข่าย การเกื้อหนุน และด้านนันทนาการ

ผลการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน

มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้าน ตรวจสอบสภาพเป็นประจำทุก ๆ เดือน ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการออกกำลังกายที่บ้านให้แก่ผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องเดินทาง เช่น การแกว่งแขนที่ถูกหลักการ และควรจัดสวัสดิการด้านราย ได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและ ไม่มีแหล่งพึ่งพิงให้เพียงพอ



Thematic Title : **The Aged Citizens' Requirement for State's Welfare: A Case Study
Tambon Chumphon, Moei Wadi District, Roi Et Province**

Student's Name : **Niwart Phonsiri**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Salinee Raggatanyoo**

Co-Advisor : **Dr. Prachan Chanterb**

Academic Year : **B.E. 2552(2009)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic were as follows : 1) explore the aged citizens' requirements for rendering state welfare services of Tambon Chumphon Municipality in Roi Et's Moei Wadi district, 2) compare their requirements for providing such services thereof following their differing genders, ages and statuses and, 3) examine their suggestion on catering for its state welfare services. The sampling group extended to 265 aged citizens residing in its service area. The tool used for conducting the research was the questionnaire containing thirty-one questions endowed with five rating scales, possessing the discrimination for a single question between 1.76 and 5.32, and the reliability for the entire questions at 0.89. The statistics utilized for analyzing data encompassed: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results of this research were found as follows :-

Those aged citizens required provision of state welfare services of Tambon Chumphon Municipality in Roi Et's Moei Wadi district in the overall perspective of four aspects at the high level. Taking into account a single aspect, two aspects listed in descending order found at the highest level were: health care services and incomes; whereas the other two also listed in descending order found at the high level were: creating social services and support networks, recreational activities.

The comparative results of aged citizens' requirements for rendering state welfare services of Tambon Chumphon Municipality in Roi Et's Moei Wadi district were found that

the correlation between their differing genders, ages and statuses and their requirements for rendering state services thereof was statistically attested to be the null hypothesis.

Their suggestions on rendering state welfare services thereof were that it should have its officials provide them with monthly mobile services to: visit them at home with health checkup, offer advice of regular exercises like moving arms correctly to them, and provide the poverty-stricken aged citizens and homeless ones with sufficient income welfares



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ ดร. สาลินี รักกัตถัญญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และดร. ประจัญ จันเดิบ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ที่ท่านทั้งสองได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบนมัสการขอบพระคุณ พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่เมตตาตรวจสอบแก้ไข รูปแบบ กราบขอบพระคุณ ดร.วิชัย ก้นหาชน และดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน ที่กรุณาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์และได้ให้ข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร. ประพิศ โบราณมูล เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นางธนิดา พลเยี่ยม ปลัดเทศบาลตำบลชุมพร และนางนวลจันทร์ ศรีมงคล พัฒนาการอำเภอเมยวดี ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณนายกเทศมนตรี เจ้าหน้าที่ และผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูลและการเก็บข้อมูลในการค้นคว้าวิจัย จนทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตานุชาแก่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ครอบครัว และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

นิวาท โพนศิริ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ค |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ณ |
| สารบัญภาพ | ฐ |
| บทที่ ๑ บทนำ | ๑ |
| ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | ๑ |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย | ๓ |
| ๑.๓ สมมติฐานการวิจัย | ๓ |
| ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย | ๓ |
| ๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | ๔ |
| ๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย | ๔ |
| บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๗ |
| ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ | ๗ |
| ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ | ๑๓ |
| ๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ | ๑๕ |
| ๒.๔ การจัดสวัสดิการของรัฐ | ๒๓ |
| ๒.๕ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย | ๕๒ |
| ๒.๖ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๕๖ |
| ๒.๗ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | ๖๒ |
| บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย | ๖๔ |
| ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | ๖๔ |

| | |
|---|------------|
| | ๗ |
| ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง | ๖๔ |
| ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | ๖๕ |
| ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ | ๖๖ |
| ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล | ๖๗ |
| ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล | ๖๗ |
| ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย | ๖๘ |
| บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๗๑ |
| ๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๗๑ |
| ๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๗๑ |
| ๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | ๗๒ |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | ๗๒ |
| ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลหุมพรี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด | ๗๔ |
| ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย | ๗๕ |
| ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลหุมพรี อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด | ๘๔ |
| บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | ๘๖ |
| ๕.๑ สรุปผล | ๘๗ |
| ๕.๒ อภิปรายผล | ๘๗ |
| ๕.๓ ข้อเสนอแนะ | ๑๐๔ |
| ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย | ๑๐๕ |
| ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย | ๑๑๐ |
| บรรณานุกรม | ๑๑๑ |
| ภาคผนวก | ๑๑๕ |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย | ๑๑๖ |

| | | |
|-----------------|--|-----|
| ภาคผนวก ข | หนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย | ๑๑๘ |
| ภาคผนวก ค | หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล | ๑๒๒ |
| ภาคผนวก ง | แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | ๑๒๔ |
| ภาคผนวก จ | คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม | ๑๓๑ |
| ภาคผนวก ฉ | ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie and D.W. Morgan) | ๑๓๓ |
| ภาคผนวก ช | แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม | ๑๓๕ |
| ประวัติผู้วิจัย | | ๑๓๘ |



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---------------|------|
| ตารางที่ ๒.๑ | ๒๒ |
| ตารางที่ ๒.๒ | ๒๓ |
| ตารางที่ ๔.๑ | ๗๒ |
| ตารางที่ ๔.๒ | ๗๒ |
| ตารางที่ ๔.๓ | ๗๓ |
| ตารางที่ ๔.๔ | ๗๔ |
| ตารางที่ ๔.๕ | ๗๕ |
| ตารางที่ ๔.๖ | ๗๖ |
| ตารางที่ ๔.๗ | ๗๗ |
| ตารางที่ ๔.๘ | ๗๘ |
| ตารางที่ ๔.๙ | ๗๘ |
| ตารางที่ ๔.๑๐ | ๗๘ |

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ ๒.๑ ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการ (การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)
ภาพประกอบที่ ๒.๒ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

หน้า

๔๓

๖๓



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดระบบบริการสาธารณสุขระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองเป็นสิ่งสำคัญ ในการพัฒนาประเทศในระดับท้องถิ่น ตำบล หมู่บ้าน ของไทย รัฐบาลจะเน้นให้เทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานดำเนินการ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ เนื่องจากเทศบาลตำบลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลตำบลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งถือเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาล ไปสู่ท้องถิ่นในระดับฐานราก ทั้งนี้เพราะเป็นการกระจายอำนาจถึงระดับตำบล หมู่บ้าน ที่มีพื้นที่และประชาชนประกอบอาชีพทำการเกษตรอาศัยอยู่เป็นส่วนใหญ่ทั่วประเทศ เพื่อให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจอิสระในการบริหารงานและปกครองตนเองภายใต้กฎหมายบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรม เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน ได้สอดคล้องกับปัญหาและตรงตามความต้องการของประชาชนในตำบล หมู่บ้าน ได้อย่างแท้จริง และการดำเนินงานด้านสวัสดิการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด มีเพียงการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์

แต่ในปัจจุบันการดำเนินงานของเทศบาลตำบลชุมพร ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุยังไม่ได้จัดสวัสดิการด้านอื่นๆเช่นด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ด้านรายได้ ด้านนันทนาการ ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายเกื้อหนุน เป็นต้น เพราะยังไม่ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงเกี่ยวกับงาน

*กระทรวงมหาดไทย, “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒”, กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, ๒๕๔๓, (อัครา).

ด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุ จึงทำให้การดำเนินงานด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุยังไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของผู้สูงอายุระดับตำบลได้อย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร แต่อย่างไรก็ตามตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๔ เป็นต้นมา เทศบาลตำบลชุมพร ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะจากราชการส่วนกลางไปดำเนินการเองตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ บัญญัติไว้ ซึ่งภารกิจที่เทศบาลตำบลจะต้องรับโอนไปดำเนินการแทนกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว มีเป็นจำนวนมาก เมื่อเป็นเช่นนี้เทศบาลตำบลชุมพร จึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ เพราะถ้าเทศบาลตำบลชุมพรไม่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับบริการถ่ายโอนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่มีความเข้มแข็งแล้วการกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ย่อมไม่เกิดผลในทางปฏิบัติ^๒ โดยภารกิจที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต งานด้านสวัสดิการสังคม กำหนดให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ถ่ายโอนงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ ซึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน มาตรา ๘๐ ระบุว่า รัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพและผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สามารถประกอบอาชีพที่มีรายได้เพื่อยังชีพ มีปัญหาความเดือดร้อนซ้ำซ้อน ซึ่งผู้คัดเลือกรวมเป้าหมายจำเป็นต้องเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด การดำเนินการในรูปคณะกรรมการท้องถิ่นที่ผู้เดือดร้อนอาศัยอยู่ เช่น ในกลุ่มผู้สูงอายุ และผู้พิการ ที่รับเบี้ยยังชีพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจการดำเนินงานสวัสดิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหลายประการดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานส่วนตำบล สังกัดเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด มีความสนใจว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จะคาดหวังของคนในท้องถิ่น ในการแก้ไขปัญหา

^๒กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, “การประเมินและจัดลำดับความเข้มแข็งของ”, กรุงเทพมหานคร : สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น, ๒๕๔๖, (อัดสำเนา).

ความต้องการในลำดับต้น ๆ เทศบาลส่วนตำบลจึงต้องเตรียมหาแนวทางแก้ไขเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง อันจะทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาตำบล อำเภอ จังหวัด และประเทศเจริญก้าวหน้าและเข้มแข็งต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ และสถานภาพ ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๓ สมมติฐานการวิจัย

๑.๓.๑ ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๘๕๐ คน (ข้อมูลวันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๒)

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล
๒. ด้านรายได้
๓. ด้านนันทนาการ

๔. ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ทำให้ทราบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ และสถานภาพ ต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๔ ทำให้ผลการวิจัยใช้เป็นข้อเสนอเทศาให้กับคณะผู้บริหาร และพนักงานส่วนตำบลในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุต่อไป

๑.๖ คำนียามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อประโยชน์ในการวิจัยและช่วยให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ความต้องการ หมายถึง ระดับความรู้สึกรหรือทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจ เปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวังของผู้สูงอายุ

การบริการ หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ได้รับผลตอบสนองตามความต้องการ

สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการ และบริการทางสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็น

มนุษย์ และสิทธิที่ผู้สูงอายุต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการทางสังคมในทุก
ระดับ

ความต้องการของผู้สูงอายุด้านสวัสดิการ หมายถึง ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านสุขภาพ และการรักษาพยาบาล หมายถึง เสนอแนะการจัดการบริการและการ
สงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านสุขภาพ อนามัย
และการรักษาพยาบาล โดยจัดให้มีศูนย์บริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ เช่น มีบริการตรวจ
สุขภาพที่บ้าน บริการตรวจสุขภาพประจำปี บริการให้ความรู้ แนะนำ การดูแลสุขภาพที่ถูกวิธีให้กับผู้
ที่ดูแลผู้สูงอายุ เช่นการจัด โครงการฝึกอบรมให้ผู้ที่ดูแลผู้สูงอายุ บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ
สุขภาพและ โรคภัยไข้เจ็บเป็นรายบุคคลหรือออกบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรีใน
โรงพยาบาล การบริการทางการแพทย์และการบริการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็ว
แก่ผู้สูงอายุ เป็นกรณีพิเศษ บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล การประกันสุขภาพ บริการด้าน
กายภาพบำบัด

๒. ด้านรายได้ หมายถึง เสนอแนะการจัดการบริการและการสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุของเทศบาล
ชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านรายได้ ค่าครองชีพรวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ โดยมี
การจัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและ ไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ ส่งเสริมการจัดตั้ง
กองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน และมีการช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวันเช่น มีเบี้ยยังชีพ
ที่ได้รับ คนละ ๕๐๐ บาทต่อเดือน มีการช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม และ
จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

๓. ด้านนันทนาการ หมายถึง เสนอแนะการจัดการบริการและการสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุของเทศบาล
ตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านกิจกรรมนันทนาการเพื่อสร้างความผ่อนคลายทั้ง
ร่างกายและจิตใจ

๔. ด้านการสร้างบริการ และเครือข่ายการเกื้อหนุน หมายถึง เสนอแนะการจัดการบริการและการ
สงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในการสร้าง
อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ การสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ และการจัดให้มีศูนย์บริการชุมชน
อเนกประสงค์แก่ผู้สูงอายุ

ตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน (Primary Indicators) หมายถึง ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจที่
ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อกำหนดให้องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นต้องจัดบริการหรือสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ

ตัวชี้วัดขั้นพัฒนา (Performance Indicators) หมายถึง ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและเป็นภารกิจที่มีการพัฒนายกระดับ การให้บริการหรือสวัสดิการสูงขึ้นหรือก้าวหน้ามากกว่ามาตรฐานตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน และกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาจจะกระทำ หรือเลือกทำตามศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย และที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

การดำเนินงาน หมายถึง การนำหน้าที่ไปปฏิบัติและภารกิจตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ของผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ หมายถึง เงินงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ เดือนละ ๕๐๐ บาท/เดือน/คน ที่มีสิทธิได้รับเงิน โดยจ่ายเป็นเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ และสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๑) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น ๒ เพศ คือ ๑) เพศชาย และ ๒) เพศหญิง

๒) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น ๓ ช่วง คือ ๑) ๖๐-๗๐ ปี ๒) ๗๑-๘๐ ปี และ ๓) ๘๑ ปีขึ้นไป

๓) สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จำแนกเป็น ๓ กลุ่ม คือ ๑) โสด ๒) แต่งงาน และ ๓) หย่าร้าง/หม้าย

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์และแนวทางในการศึกษา ดังนี้

๒.๑. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๔ การจัดสวัสดิการของรัฐ

๒.๕ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

๒.๖ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

พะยอม วงศ์สารศรี ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี อี.อาร์.จี (ERG : Existence-Relatedness-Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นสามประเภท ดังนี้

๑) ความต้องการที่จะอยู่รอด (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย

๒) ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิตสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

๓) ความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับความยกย่อง และความสำเร็จในชีวิตทฤษฎี ERG เป็นความต้องการที่มีจำนวนน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของทฤษฎีมาสโลว์และเน้นถึงการทำให้เกิดความพอใจในความต้องการ

ของมนุษย์ โดยไม่คำนึงว่าความต้องการที่เกิดขึ้นของมนุษย์ จะเป็นไปตามลำดับขั้นเช่นเดียวกับทฤษฎี มาสโลว์เพราะความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน^๑

บรρυงค์ โดจินดา แบ่งทฤษฎี ERG ของ เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Almander) มีสมมุติฐาน สามประการ เป็นปัจจัยสำคัญ ดังนี้

- ๑) ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ (Need Satisfaction)
- ๒) ระดับหรือขีดขั้นของความต้องการ (Desire Strength)
- ๓) ความอดโหยหรือความไม่พึงพอใจที่ความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง (Needs Frustration)^๒

อนูรัถษ์ ปัญญาวัฒน์ และอุเทน ปัญโญ กล่าวว่า “ความต้องการ หมายถึง สภาพช่องว่างระหว่าง สถานการณ์ปัจจุบันกับสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคตในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ความต้องการไม่ใช่ปัญหา ไม่ใช่สถานการณ์ปัจจุบันที่ได้ลดความสำคัญของความประสงค์ลง ไม่ใช่จุดหมายปลายทางและไม่ใช่ เป้าหมายที่บรรลุปลายทางหรือเป้าหมาย แต่ความต้องการเป็นช่องว่างระหว่างจุดหนึ่งที่ประชาชนถูกตรึง อยู่ในสภาพปัจจุบันกับจุดที่พวกเขามุ่งหวังจะไขว่คว้า”^๓

แนวคิดของความหมายของคำ “ความต้องการ” มีนักวิชาการได้ระบุไว้ กล่าวว่า ความต้องการ ของคนมีหลากหลาย แตกต่างกันไปตามสภาพการเรียนรู้ของแต่ละคน^๔

Maslow ได้เสนอแนวคิดว่าระดับความต้องการของมนุษย์น่าจะมี ๕ ระดับ คือ

๑. ความต้องการทางเสรีภาพ (Physiological needs)
๒. ความต้องการความปลอดภัยและอบอุ่นใจ (Security needs) ทั้งด้านสรีระทางกาย สังคม เศรษฐกิจ
๓. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Love and belonging's needs)
๔. ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem needs)

^๑พะยอม วงศ์สารศรี, **องค์การและการจัดการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุภา, ๒๕๔๒), หน้า ๖๕.

^๒บรρυงค์ โดจินดา, **องค์การและการจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อมรรการพิมพ์, ๒๕๔๒), หน้า ๒๖๐.

^๓อนูรัถษ์ ปัญญาวัฒน์ และอุเทน ปัญโญ, “การประเมินความต้องการและความพร้อมในการศึกษา ทางไกลผ่านดาวเทียม”, **รายงานการวิจัย**, (เชียงใหม่: ศูนย์วิจัยและบริการทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๘, หน้า ๒๘.

^๔โสภา กันจันะ, “ความต้องการความช่วยเหลือด้านการพัฒนาการเรียนการสอนของบุคลากรใน โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จังหวัดเชียงราย”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๒, หน้า ๒๔.

๕. ความต้องการที่ตระหนักด้วยตนเองถึงสิ่งที่ต้องการนำมาเสริมเติมแต่งศักยภาพ และความสามารถในการพัฒนาตนเอง ซึ่งความต้องการชนิดนี้ Maslow เรียกว่า Self actualization needs^๕

การประเมินความต้องการเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการเตรียมการวางแผนโครงการ เพื่อการจัดทำกิจกรรมโครงการให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ และตรวจสอบพบว่า ปัญหาต่าง ๆ ที่โครงการกำลังวางแผนงานแก้ไขนั้นมีอยู่จริงและมากพอ เพื่อการจัดกิจกรรมจะได้สนองตอบตรงกับความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย^๖

การประเมินความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนและวางโครงการ ไม่ว่าจะโครงการนั้นจะเกี่ยวข้องกับการศึกษาหรือไม่ก็ตาม ก็จะมีการพิจารณาการประเมินความต้องการในลักษณะของวิธีนำข้อมูลด้านลักษณะและสภาพของชุมชนมาวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาและความต้องการ โดยที่ผู้จัดเก็บข้อมูลจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ล่วงหน้าว่าต้องการข้อมูลประเภทใด^๗

กองวิจัยทางการศึกษา เสนอขั้นตอนการประเมินสภาพปัญหาและความต้องการ (Needs Assessment) เป็นขั้นตอนแรกของการประเมินเชิงระบบไว้ ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑. ขั้นกำหนดหรือระบุปัญหาหรือความต้องการ
๒. ขั้นวางแผนเตรียมงานที่จะทำ
๓. ขั้นลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้
๔. ขั้นติดตาม ปรับปรุง และสรุปผลการปฏิบัติงาน^๘

สรุปได้ว่าการประเมินความต้องการ หมายถึง การสำรวจเพื่อกำหนดความต้องการของกลุ่มคนหรือชุมชนภายใต้ปัจจัยต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนและวางโครงการ เป็นขั้นตอนแรกของการประเมินเชิงระบบ มีประเภทของข้อมูลที่ใช้เพื่อการประเมินความต้องการ ๒ ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลได้หลายวิธี เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ จึงเป็นสิ่งที่มนุษย์มีความประสงค์ที่อยากจะได้นำมาใช้สอย

^๕ Maslow, A. H., **Motivation and personality**, อังโน, เสริมศรี ไชยศรี, “ระบบหลักสูตรการสอน”, เชียงใหม่ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๖, (อัคราณา).

^๖ อุดม สมบูรณ์, “การประเมินความต้องการเกี่ยวกับการศึกษาเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของสมาชิกนิคมสร้างตนเองลำน้ำน่าน จังหวัดอุตรดิตถ์”, **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๓, หน้า ๕๗.

^๗ อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ และอุเทน ปัญโญ, “การประเมินความต้องการและความพร้อมในการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม”, **รายงานการวิจัย**, อังแล้ว, หน้า ๒๕-๓๐.

^๘ กองวิจัยทางการศึกษา, **การนิเทศภายในโรงเรียน**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๔๕), หน้า ๑๑.

ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเป็นหลักสำคัญ โดยเฉพาะความพอใจในด้านปัจจัยสี่ที่เป็นเครื่องดำรงชีวิตให้อยู่ได้ตามความหมายของความต้องการ

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการเป็นพื้นฐานทางจิตใจของมนุษย์ซึ่งมีด้วยกันทุกคน และเน้นพื้นฐานทางพฤติกรรมของมนุษย์ บุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมของตนตามความต้องการ เพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง ความต้องการเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้มนุษย์ถูกกระตุ้นให้เกิดความปรารถนาที่จะสนองต่อความต้องการของตนเอง การเรียนรู้ถึงความต้องการของมนุษย์เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มนุษย์ทุกคนมีความต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีนำมาซึ่งความสุข ทั้งกายและใจ ความสุขทางกายคือ การมีหรือได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พอสมควร และทางจิตใจคือ การมีความรัก ความอบอุ่น และความมั่นคงทางจิตใจ ได้รับการยอมรับและ ยกย่องจากบุคคลอื่น^๙

ความสุขหรือความพึงพอใจในชีวิตของคนจะเกิดขึ้นได้เมื่อคนนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของตน อ้างถึงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และความต้องการนั้นจะเพิ่มระดับขึ้นตามขั้นความต้องการ ๕ ขั้น จากขั้นพื้นฐานสู่ขั้นสูงขึ้นประกอบด้วย

ขั้นที่ ๑ ความต้องการเพื่อการอยู่รอดของมนุษย์ เช่น ความต้องการอากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

ขั้นที่ ๒ ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย

ขั้นที่ ๓ ความต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ

ขั้นที่ ๔ ความต้องการการยอมรับนับถือ

ขั้นที่ ๕ ความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จสมหวังในชีวิต ต้องการที่จะเป็นคน โดยสมบูรณ์^{๑๐}

ความต้องการเป็นพื้นฐานทางด้านจิตใจ

ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Acquired-Needs Theory) แม็คคลีแลนด์ที่ศึกษาไว้ว่า ความต้องการไม่ใช่สิ่งที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ แต่เป็นสิ่งที่แต่ละคนต้องเรียนรู้และแต่ละคนจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยเน้นถึงความต้องการ ๓ ประการ ดังนี้

^๙นิสาร์ตัน ศิลปเดช, **ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๕), หน้า ๓๕.

^{๑๐}สุรกุลเจนนอบรม, **วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย**, (กรุงเทพมหานคร: นิชินแอดเวอร์ไทซิงกรุ๊ป, ๒๕๔๑), หน้า ๓๕.

๑) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป้าหมาย คือ งานที่ยากและท้าทาย คุณค่าและความสำเร็จของงานที่ทำอย่างมีอิสระและเชื่อมั่น

๒) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) ซึ่งเป็นการแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม หวังโอกาสที่จะได้รู้จักกับผู้อื่น เพื่อเป็นสะพานความเข้าใจที่ดีให้เป็นประโยชน์ต่อ งานที่ต้องทำให้สำเร็จ

๓) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เชื้อระบบอำนาจขององค์กร รักษาคุณค่าของงานที่ทำยึดประโยชน์องค์กรเป็นสำคัญ ยึดมั่นความยุติธรรมไม่ลำเอียง^{๑๑}

การวัดและประเมินความต้องการ คอปแมน และอิงลิช ได้กล่าวถึงการวัดและการประเมินความต้องการ สรุปได้ดังนี้

การประเมินความต้องการเป็นกระบวนการเบื้องต้นที่กำหนดช่องว่างระหว่างการสังเกตการณ์ และผลลัพธ์ของความต้องการ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะหาความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและความต้องการในอนาคต โดยเรียงลำดับความต้องการ ก่อน-หลัง กระบวนการประเมินความต้องการจะจำแนกช่องว่างต่างๆ เพื่อที่จะได้ทราบรายละเอียดของความต้องการ ซึ่งการประเมินความต้องการสามารถกระทำได้ ๒ วิธี คือ

๑. การประเมินความต้องการภายนอก เป็นการมองความต้องการจากจุดต่างๆ ภายนอกของการกระทำขององค์กรเพื่อใช้ศึกษา

๒. การประเมินความต้องการภายใน เป็นการมองความต้องการจากภายในองค์กรเอง ขั้นตอนของการประเมินความต้องการ มีดังนี้

๑. วางแผนจัดทำโครงการอย่างเป็นระบบ
๒. คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติโครงการ
๓. แบ่งกลุ่มการเก็บข้อมูลความต้องการ เช่น กลุ่มตัวแทนประชาชน ได้แก่ กลุ่มเรียน กลุ่มผู้ศึกษา โดยกำหนดสัดส่วนแต่ละกลุ่มให้เหมาะสมหรือเท่ากัน

๔. ให้สมาชิกในกลุ่มได้ร่วมกันดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๕. เก็บข้อมูลที่เป็ปัจจุบัน

๖. วิเคราะห์ความช่วยเหลือ การอุดหนุนในสภาพปัจจุบัน และความต้องการในอนาคต

๗. การกำหนดความช่วยเหลือ การสนับสนุนในภาพปัจจุบัน และความต้องการในอนาคต

๘. สมาชิกในกลุ่ม จัดเรียงลำดับโรงเรียนที่สมควรจะได้รับความช่วยเหลือ ก่อน-หลัง

๙. อภิปรายข้อสรุปร่วมกันในกลุ่มที่ศึกษาด้วยกันและบันทึกข้อสรุป

^{๑๑}McClelland, D.C., **The achieving society**, อ้างใน เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๕๘.

๑๐. พยายามให้ความคิดเห็นของกลุ่มไปในทิศทางเดียวกันและใช้การเก็บข้อมูลจากสิ่งรอบตัว เพื่อนำมาแก้ปัญหา

๑๑. เรียงลำดับความต้องการอีกครั้ง

๑๒. ถ้าข้อมูลใดมีความเห็นไม่ตรงกันให้ย้อนกลับไปเริ่มที่ข้อ ๘-๑๑ อีกครั้ง

๑๓. เขียนรายการความต้องการเรียงลำดับผู้มีสิทธิ์ ก่อน-หลัง

๑๔. เลือกรายการความต้องการที่จะศึกษาตามมติของกลุ่ม

๑๕. ดำเนินการตามกระบวนการประเมินความต้องการ

๑๖. พิจารณาความต้องการใหม่ๆ ที่อาจมีขึ้นในระหว่างการทำโครงการ

๑๗. ต้องทำให้กลุ่มรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการกระทำและเกิดความภาคภูมิใจ^{๑๒}

ในแต่ละขั้นตอนจะต้องดำเนินการอย่างมีเหตุผล มีลำดับขั้นตอน มีการตอบรับที่ดีและเชื่อถือวางใจได้ และมีขั้นตอนการประเมินความต้องการไว้ ๗ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนก่อนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๒ การวางแผนประเมินความต้องการ

ขั้นตอนที่ ๓ การกำหนดสถานการณ์ปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ ๔ การกำหนดสถานการณ์ที่คาดหวังไว้

ขั้นตอนที่ ๕ การหาความต้องการทางการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ ๖ การจัดลำดับความต้องการทางการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ ๗ การจัดการประชุมอบรม^{๑๓}

ริบอร์ กล่าวว่า “การประเมินความต้องการจะทำให้ได้กรอบหรือแนวทางในการวางแผนองค์การที่ชัดเจน ซึ่งในการประเมินความต้องการนั้นจะต้องมีทั้งของผู้บริหารและบุคลากรในองค์การ โดยพิจารณาจากพื้นฐานความแตกต่างของสิ่งที่มีอยู่จริงกับสมรรถภาพของคณะทำงาน”^{๑๔}

^{๑๒} Kaufman & English, W.F., **Needs assessment : Concept and application**, อ้างใน อ้อย ปลีเจริญ, “การศึกษาผลการดำเนินงานรักษาความสะอาดเกี่ยวกับมูลฝอยของเทศบาลเมืองมาบตาพุด”, **รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖, หน้า ๒๒-๒๓.

^{๑๓} ปรีชาดี วรมิสร์, “ความต้องการการนิเทศของครูศิลปะ”, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๕, หน้า ๒๐.

^{๑๔} Rebore, **Personnel administration in education**, อ้างใน, อ้อย ปลีเจริญ, “การศึกษาผลการดำเนินงานรักษาความสะอาดเกี่ยวกับมูลฝอยของเทศบาลเมืองมาบตาพุด”, **รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, อ้างแล้ว, หน้า ๒๔.

การประเมินหาความต้องการนั้น ก็เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและนำไปใช้ในการกำหนด จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของ โครงการ ตลอดจนการกำหนดแนวทางหรือวิธีการดำเนินการที่ดีที่สุด ที่จะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของ โครงการ เป็นการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามความต้องการนั้นๆ หรือเป็น การพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของสมาชิกในองค์กร ดังนั้น ผู้นิเทศจะต้องทำให้คนที่เกี่ยวข้อง มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการแสดงออก ความคิดเห็นต่างๆ ให้ทำงานตามความถนัด ความสามารถ บุคลากรจะเกิดความพอใจและมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของหน่วยงาน นั้นอันจะเป็นผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเป็นอย่างดี

ประเภทของข้อมูลเพื่อการประเมินความต้องการ มี ๒ ประเภท คือ

๑. ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่แหล่งข้อมูลหรือข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถ ทำได้หลายวิธี เช่น การสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การวิจัยแบบมีส่วนร่วมและการวิจัยเชิงปฏิบัติการ แบบมีส่วนร่วม

๒. ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่มีการจัดเก็บไว้แล้วหรือข้อมูลอันดับสอง การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะสัมภาษณ์และสอบถามจากผู้ที่ได้หรือ ได้รับรู้ต่อกันมา^๕

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ ความต้องการของมนุษย์นั้นมีอยู่อย่างไม่จำกัด อาจจะเหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ตามสภาวะการณ์ที่ต่าง ๆ กัน อาจจะเป็นเฉพาะด้านหรืออาจจะเป็น ทุกด้านก็ได้ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี นำความสุขมาทั้งทางกายและทางใจ

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓.๑ ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมาย เกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ หมายถึง การ ปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ”^๖ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่ มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่ เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

^๕ โสภกา กันจันะ, “ความต้องการความช่วยเหลือด้านการพัฒนาการเรียนการสอนของ บุคลากรในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จังหวัดเชียงราย”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, อ่างแล้ว, หน้า ๒๗.

^๖ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๔๕๗.

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ให้ความหมายไว้ว่า “งานบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า”^{๑๑}

มณูญ ศิริวรรณ ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ดังนี้

๑. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

๒. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

๓. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

๔. V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

๕. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร

๖. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

๗. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ^{๑๒}

คอตเลอร์ ได้จำกัดความของการบริการ ดังนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงาน อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปปลักษณ์อย่างเป็นทางการ และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้การบริการมีบุคลิกลักษณะ ๔ ประการ ที่ส่งผลกระทบต่อข้อกำหนดโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือ ความไม่มีรูปปลักษณ์ ความไม่แปลกแยก ความหลากหลาย และความดับสูญ อธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

๑) ความไม่มีรูปปลักษณ์ หมายถึง การบริการไม่มีรูปปลักษณ์ ซึ่งไม่เหมือนกับสินค้า เพราะไม่สามารถมองเห็น ได้รส ได้รู้สึกรู้กลิ่น ได้ยินหรือได้กลิ่นก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อ เช่น คนที่ไปรับบริการปลดหนี้ ไม่สามารถเห็นผลที่แท้จริงได้ก่อนที่ซื้อบริการนั้นๆ และผู้ป่วยในคลินิกของแพทย์ก็ไม่สามารถรับทราบถึงผลที่แท้จริงได้การลดความไม่แน่นอนนั้น ผู้บริโภคจะมองหาสัญญาณ หรือข้อสังเกตของคุณภาพ

^{๑๑}ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **การบริหารการตลาดยุคใหม่**, (กรุงเทพมหานคร: วิถีทัศน์พัฒนา, ๒๕๓๕), หน้า ๒๗.

^{๑๒}มณูญ ศิริวรรณ, “ศัพท์ที่ควรรู้”, **ออมสินพัฒนา**, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒): ๑๒-๑๓.

การบริการ โดยการร่างอิทธิพลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจากสถานที่ ผู้คน อุปกรณ์ วัสดุการสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาที่พวกเขาเห็น ดังนั้น งานของผู้ให้บริการก็คือ การจัดการข้อสังเกตนั้น ๆ ให้มีรูปลักษณะขึ้นจากความไม่มีรูปลักษณะ ในขณะที่นักการตลาดผลิตภัณฑ์มักจะได้รับการท้าทายในการเพิ่มแนวความคิดด้านนามธรรม แต่นักการตลาดการบริการ ต้องเผชิญกับการท้าทายในการวางมโนภาพและข้อสังเกตทางกายภาพขึ้นตามข้อเสนอนามธรรมของตน

๒) ความไม่แปลกแยก หมายถึง โดยปกติการบริการมักจะได้รับการผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งสิ่งนี้ไม่เหมือนกับสินค้าที่ผลิตออกมาเก็บเข้าคลังสินค้า จัดจำหน่ายไปยังผู้จำหน่ายรายย่อยจำนวนมากและได้รับการบริโภคในเวลาต่อมา^{๕๕}

ศิริพร ตันติพุดวินัย ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการ หมายถึง การที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer’s Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน”^{๕๖}

เวเบอร์ ชาวเยอรมัน ได้ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่เหมือนกัน^{๕๗}

๒.๓ ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓.๑ ส่วนประกอบทางงานบริการ (Service Mix)

๑. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-Service Factors)

- ๑.๑ ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- ๑.๒ ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Creditability of Company)
- ๑.๓ ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- ๑.๔ ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

๒. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-Service Factory)

- ๒.๑ ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)

^{๕๕}ธีรพงษ์ ศิริ โสม, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๗, หน้า ๑๓.

^{๕๖}ศิริพร ตันติพุดวินัย, **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์**, (กรุงเทพมหานคร: กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๘), หน้า ๑.

^{๕๗}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๕.

๒.๒ ความถูกต้องแม่นยำในรายชั้นตอนการบริการ (Correctness)

๒.๓ กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)

๒.๔ ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexness)

๒.๕ ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)

๒.๖ ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)

๒.๗ ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ (Competence)

๓. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post-Service Factors)

๓.๑ ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)

๓.๒ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)

๓.๓ ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)

๓.๔ การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)

๓.๕ ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)^{๒๒}

๒.๓.๒ ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ ๒ ด้านได้แก่

๑. ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒. ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีขึ้นได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

^{๒๒}แจ่มจันทร์ ฤณกาพิณธุ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๑๘.

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

๖. มีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก

๓. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

๔. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

๕. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

๖. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี^{๒๓}

๒.๓.๓ ลักษณะของงานบริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการ เป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของ สีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผล ขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดี ก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

๓. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการ สร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

^{๒๓}กระทรวงสาธารณสุข, **โครงการสวนสาธารณะริมนรมย์ ปี ๒๕๔๖**, (กรุงเทพมหานคร: สำนัก อณามัยสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗-๑๘.

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ คือ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความประทับใจ ชัดเจน กระฉ่าง และประทับใจ โดยเฉพาะด้านธุรการซึ่งเป็นประเด็นแรกที่ผู้มาใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจเมื่อแรกพบ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม^{๒๔}

๒.๓.๔ คุณภาพของงานบริการ

คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยราชการ แต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำรำลือต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตาการแต่งกายที่แตกต่างกัน สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการโดยวัดผู้รับบริการมี ๑๐ ปัจจัย คือ

๑. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

๒. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้าโศกเสียใจ ผิดหวังห่อหุ้มอยากได้ยินได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

๓. Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานรู้งจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

๔. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีรอยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

^{๒๔} สุขสนั่น อินทชัย, “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗, หน้า ๓๕.

๖. Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

๗. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ใช้บริการ เช่น ผู้พิพากษา ตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

๘. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รดชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามา ในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เกลี่ย

๙. Customer Understanding ความเข้าใจเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

๑๐. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสว่างม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก^{๒๕}

๒.๓.๕ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๑. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

๑.๑ คิดพิจารณาจริงจังรู้สึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยม หรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่จริงจัง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้กว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอกมาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาตนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เลือดยา เฉลยเมฆต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนไปเป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

๑.๓ ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานอย่าง

^{๒๕} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๖.

ต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

๑.๔ ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีและต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรคหรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

๑.๕ ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูลวิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็นโอกาสที่องค์กรและบุคคลต่างๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็นประโยชน์การทำงานของทุกคนจึงจะเป็นระบบเครือข่าย หมดสมัยเก็บงำไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กรและบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์ และสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

๒. งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จได้ คือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจากงานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ

๓. การบริหารการแสดงคุณภาพของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม

ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

- ๓.๑ ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม
- ๓.๒ ไม่บริการประชาชน
- ๓.๓ ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน
- ๓.๔ มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย
- ๓.๕ ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

๔. งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ

ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการ โดยแท้

การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่น่าสนใจของประชาชนและสังคมโดยรวม^{๒๖}

ส่วนในมิติของบุคลากร ภาครัฐได้กำหนดว่าระบบการพัฒนาบุคลากรที่มีมาตรฐาน หมายถึงระบบการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐาน รวม ๑๐ ด้าน ได้แก่ การนิเทศงาน ระบบคุณธรรม จริยธรรม สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะและพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชนและความรับผิดชอบต่อตนเองและงานเกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้านมีตัวชี้วัด ดังนี้

ตารางที่ ๒.๑ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวอย่างตัวชี้วัด ของระบบการพัฒนาบุคลากร

| เกณฑ์มาตรฐาน | ตัวอย่างตัวชี้วัด |
|-----------------------------|---|
| การนิเทศงาน | ความรู้ความเข้าใจขององค์กร |
| ระบบคุณธรรม | ความสามารถ ความเป็นกลาง |
| จริยธรรม | คุณธรรมของผู้บังคับบัญชา ความสมานฉันท์ ความรักความศรัทธา |
| สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ | ทักษะ ความรู้ ความสามารถ |
| ประสิทธิภาพ | ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา ผลิตภาพต่ออัตราเจ้าหน้าที่ |
| ประสิทธิผล | ระดับการบรรลุผล |
| ระบบประเมินสัมฤทธิ์ผล | การบรรลุผลลัพท์ที่บ่งชี้ การประกันความก้าวหน้า |
| ทักษะและพฤติกรรม | แบบแผนการปฏิบัติ |
| จิตสำนึกในการบริการประชาชน | การให้บริการที่เป็นธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ การเคารพสิทธิประชาชน สร้างความพึงพอใจ การให้บริการ การไม่คอร์รัปชัน การไม่มีระบบส่วย |
| ความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน | การปฏิบัติภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่และภาระกิจ |

^{๒๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗-๓๘.

และในมิติของระบบการบริการ สถาบันดังกล่าวได้ให้ความหมายว่า ระบบการบริการภาคเอกชน และประชาชนที่มีมาตรฐาน หมายถึง ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน ของหน่วยงานที่ประกอบด้วย เกณฑ์มาตรฐาน ๑๐ ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม สสนองตอบความต้องการ สสนองตอบความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบาย และความพร้อม ในการบริการ เกณฑ์มาตรฐานแต่ละด้าน มีตัวชี้วัด ตามตารางดังนี้

ตารางที่ ๒.๒ เกณฑ์มาตรฐานและตัวอย่างชี้วัดในระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน

| เกณฑ์มาตรฐาน | ตัวอย่างตัวชี้วัด |
|--------------------|--|
| ประสิทธิภาพ | 1. ความรวดเร็ว 2. ค่าบริการถูก |
| คุณภาพ | 1. ผลผลิต 2. ผลลัพธ์ |
| ความทั่วถึง | 1. พื้นที่เป้าหมาย 2. กลุ่มเป้าหมาย 3. หน่วยงานบริการ |
| ความเสมอภาค | 1. การไม่เลือกปฏิบัติ 2. การขยายโอกาส |
| ความเป็นธรรม | 1. ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ 2. ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ 3. ความเป็นธรรมระหว่างเพศ 4. ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น |
| สนองตอบความต้องการ | 1. ปัญหาความต้องการ 2. การจัดลำดับความสำคัญ |
| สนองตอบความพึงพอใจ | 1. ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย หรือลูกค้า 2. การยอมรับ 3. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4. การประกันความเสี่ยง |
| ความต่อเนื่อง | 1. ช่วงระยะเวลาในการให้บริการ 2. การให้บริการหลังการขาย |
| ความสะดวกสบาย | 1. บริการเสร็จสิ้น ณ จุดบริการเดียว |

ตารางที่ ๒.๒ เกณฑ์มาตรฐานและตัวอย่างชี้วัดในระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน

| เกณฑ์มาตรฐาน | ตัวอย่างตัวชี้วัด |
|-------------------------|--|
| ความพร้อมในการให้บริการ | <ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการ 24 ชั่วโมง 2. ความพร้อมของหน่วยงาน 3. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ |

จากเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวของภาครัฐจะเห็นได้ว่ารัฐ ได้ให้ความสำคัญกับการบริการ โดยได้มีการกำหนดถึงเกณฑ์ที่บ่งบอกถึงความเป็นมาตรฐาน และได้ให้ความสำคัญกับการประเมินผลความเป็นมาตรฐานอย่างจริงจัง โดยเห็นได้จากการที่มีมาตรวัดอย่างชัดเจนนั่นเอง

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของงานบริการ แต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีตและการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทรในการให้บริการ ทุกหน่วยงานที่ให้บริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนาหรือถ้ามีปัจจัยที่ดี เช่นนั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป

๒.๔ การจัดสวัสดิการของรัฐ

๒.๔.๑ ความหมายการจัดสวัสดิการสังคม

ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีหลายคำ ซึ่งแต่ละคำจะมีความหมายในตัวเองและมีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

สวัสดิการสังคม (Social Welfare) หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว สังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชน ให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการและบริการทางสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการทางสังคมในทุกระดับ^{๒๖}

สังคมสงเคราะห์ (Social Work) หมายถึง ศาสตร์และศิลปะทางวิชาชีพในการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาบุคคล กลุ่ม ชุมชน ทั้งที่ประสบและไม่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่

^{๒๖} สุภัทรา แก้วชาญศิลป์, **การจัดสวัสดิการและสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ., ๒๕๔๐), หน้า ๗-๘.

ทางสังคมเพื่อช่วยเหลือตนเอง ครอบครัว และชุมชน ตลอดจนสามารถปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อม เพื่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในสังคมต่อไป

การพัฒนาสังคม (Social Development) หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ดีทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม เพื่อประชาชนจะได้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งด้านอาหาร ที่อยู่อาศัย การศึกษา สุขภาพอนามัย การมีงานทำ มีรายได้ที่เพียงพอในการครองชีพ ประชาชนได้รับความเสมอภาค ความยุติธรรม มีคุณภาพชีวิต ทั้งนี้ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ทุกชั้นตอนอย่างเป็นระบบ

ความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security) หมายความว่า การที่ประชาชนได้รับหลักประกันด้านสิทธิ ความปลอดภัย การสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐาน สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี ไม่ประสบปัญหาความยากจน ไม่สิ้นหวังและมีความสุข ตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการ พัฒนาศักยภาพของตนเอง

ความมั่นคงทางสังคม (Social Security) หมายถึง การดำเนินงานทั้งของรัฐและสังคมที่จะช่วยลด ปัญหาความยากจน ตลอดจนขจัดภัยพิบัติต่าง ๆ ฉะนั้น ความมั่นคงทางสังคมจึงมีความหมายกว้างขวาง กล่าวถึง มาตรการทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อที่จะขจัดความยากจน และความเสี่ยงภัยต่าง ๆ โดยทั่วไปความมั่นคงทางสังคมจะครอบคลุมถึงการช่วยเหลือทางสังคม การประกันสังคมและการ บริการสังคม

การช่วยเหลือทางสังคม (Social Insurance) หมายถึง การช่วยเหลือประชาชนผู้ทุกข์ยากเดือดร้อน โดยฝ่ายผู้ให้บริการหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องมีการค้นหาสำรวจข้อเท็จจริงว่าผู้ที่ จะรับบริการนั้นมีปัญหาความยากจนหรือเดือดร้อนจริง สมควรแก่การได้รับการช่วยเหลือ

การประกันสังคม (Social Insurance) หมายถึง มาตรการหนึ่งในการจัดบริการสวัสดิการสังคม เพื่อคุ้มครองป้องกันประชาชนที่มีรายได้ประจำ ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน เมื่อต้องสูญเสียรายได้ทั้งหมด หรือบางส่วนหรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การเลี้ยงชีพ เพื่อให้มีหลักประกันด้านการดำรงชีวิตและความ เป็นอยู่ที่ดีขึ้น

การบริการสังคม (Social Services) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างหนึ่งของรัฐบาลและ เอกชนที่มีต่อประชาชนในการจัดสรรบริการ เพื่อสร้างเสริมชีวิตความเป็นอยู่และสวัสดิภาพของประชาชน ด้วยจุดมุ่งหมายของการป้องกัน การบำบัดความเดือดร้อน การสร้างเสริมและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ ของประชาชนให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างเป็นสุขตามควร แก่ศักยภาพ ทั้งนี้บริการสังคมจะแตกต่างจากบริการสาธารณะและสาธารณูปโภค ด้วยปัจจัยของการเป็น บริการที่มุ่งเน้นสวัสดิภาพของบุคคลมากกว่าการจัดสรรบริการทางกายภาพ เพื่อชุมชน และ โครงสร้าง ปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

การคุ้มครองทางสังคม (Social Protection) หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้ความคุ้มครองหรือให้หลักประกันทางสังคมในด้านต่าง ๆ อาทิ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ระบบประกันสังคม และบริการสังคม โดยให้ความสำคัญแก่กลุ่มประชากรที่ยากจน และด้อยโอกาสเพื่อให้ได้รับสิทธิทางสังคมในฐานะที่เป็นมนุษย์ อันเป็นความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

โครงข่ายการคุ้มครองทางสังคม (Social Safety Nets) หมายถึง ระบบการจัดบริการเพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ยากจน คนด้อยโอกาส รวมทั้งผู้ได้รับการเสี่ยงภัยต่าง ๆ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมั่นคง โดยได้รับสิทธิพื้นฐานเท่าเทียมกับประชาชนทั่วไป การดำเนินงานทางด้านโครงข่ายการคุ้มครองทางสังคมนี้ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน มีบทบาทในการบริการหรือช่วยเหลือดังกล่าว

ผู้ด้อยโอกาส (Vulnerable Groups) หมายถึง ผู้ที่ประสบปัญหาเดือดร้อนทั้งในด้านเศรษฐกิจ การศึกษา การสาธารณสุข การเสียเปรียบและไม่ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมายรวมทั้งผู้ที่ประสบปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมได้ตามปกติหรือจำเป็นต้องได้รับการดูแลช่วยเหลือรวมทั้งผู้ถูกทอดทิ้งทางสังคม ได้แก่ ผู้ที่หลุดจากกลไกทางสังคมทำให้ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรหรือบริการทางสังคมได้ หรือถูกกีดกันไม่ให้เข้ามามีส่วนร่วมทางสังคม หรือทางการเมือง ขาดสิทธิประโยชน์ และโอกาสที่จะยกระดับสถานภาพทางสังคมของตนเองให้สูงขึ้น

การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การผนวกรวมกลุ่มที่มีความแตกต่างกันในสังคมไว้เป็นองค์ประกอบหลักของสังคม ทั้งนี้ จะต้องยอมรับความแตกต่างซึ่งกัน และกันไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางเพศ วัย ชาติพันธุ์ อาชีพ สุขภาพอนามัย ทางกายและจิต การศึกษา หรืออื่น ๆ^{๒๘}

โดยสรุปสวัสดิการสังคมมีความหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองทางสังคม และโครงข่ายความปลอดภัยทางสังคมที่มุ่งให้เกิดความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสสามารถดำรงชีวิตในสังคมในระดับที่พึงพึงตนเองได้ โดยมี การช่วยเหลือทางสังคม ประกันสังคมและการบริการสังคมเป็นมาตรการหลักและสังคมสงเคราะห์เป็นศาสตร์และศิลป์ทางวิชาชีพในการดำเนินงาน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว

๒.๔.๒ ขอบเขตของการดำเนินงานสวัสดิการสังคม

การดำเนินงานสวัสดิการสังคมเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคม ให้มีความเป็นอยู่ที่ดี ๗ ด้าน ดังนี้

๑. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการป้องกัน โรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่าเพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใดหรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจในทางการเมือง มีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใด หรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง และ

^{๒๘} เรื่องเดียวกัน.

เสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

๒. การมีการศึกษาที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิต อย่างมีคุณภาพต่อไป และแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกายจิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษา ก็จะได้รับบริการการศึกษาพิเศษ และจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษา ในระดับอย่างน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความพิการ ความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม ผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิต ผู้อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกลเป็นผู้ด้อยโอกาส หรือแม้แต่เพศ วัย ผิวพรรณ ต้องไม่เป็นเหตุให้ประชาชนผู้ใดขาดโอกาสทางการศึกษา หรือได้รับการ ทางการศึกษาน้อยกว่าหรือด้อยกว่าไม่เป็นธรรมหรือไม่เท่าเทียมกับประชาชน โดยทั่วไป

๓. การมีที่อยู่อาศัย หมายถึง การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ที่ดีในทำนองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะ ได้มา อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัยความมั่นคงอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรม แออัดแวดล้อมด้วยมลพิษหรือเสี่ยงต่อภัยพิบัติ เสี่ยงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

๔. การมีงานทำ การมีรายได้ และการมีสวัสดิการแรงงาน หมายถึง ประชาชนมีงานทำที่ทำให้ มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด งานที่ทำต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติภัยต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย ประชาชนมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และมีโอกาส ก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ประชาชนต้องได้รับรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียม และยุติธรรม ประชาชนสามารถรวมกลุ่มรวมตัวกันปกป้องผลประโยชน์ของตนในรูปของสหภาพแรงงาน เมื่อมีการเลือกปฏิบัติหรือประชาชนทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องรายได้ สภาพการทำงาน การจ้างงาน และสวัสดิการแรงงานประชาชนต้องได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องกระบวนการและกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ต้องสามารถรองรับปัญหาและความต้องการของ ประชาชนด้านนี้ได้

๕. การมีความมั่นคงทางรายได้ หมายถึง ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์ บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วยพิการทุพพลภาพ ชราภาพ และการว่างงาน การประกันสังคม เป็นมาตรการหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนผู้มีรายได้ประจำ ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนเมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมด บางส่วนหรือไม่พอเพียงแก่การยังชีพ

๖. นันทนาการ หมายถึง ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหง หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

๗. การบริการสังคมทั่วไป หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ^{๒๔}

๒.๔.๓ แนวคิดพื้นฐานในการจัดสวัสดิการสังคม

๑. แนวคิดด้านมนุษยธรรม หมายถึง การที่ผู้สูงอายุควรจะได้รับ ความช่วยเหลือ ดูแล ค้ำจุน ครอง ตามความต้องการของผู้สูงอายุและตามหลักมนุษยธรรม เช่น การช่วยเหลือด้านสุขภาพอนามัยและโภชนาการ ด้านที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านครอบครัว โดยได้รับการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

๒. แนวคิดด้านการพัฒนา หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาให้ผู้สูงอายุได้นำความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของตนเองมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและอยู่ในสังคมได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรีในฐานะผู้ให้

๒.๔.๔ รูปแบบของการบริการ แยกเป็นดังนี้

๑. สถานสงเคราะห์คนชรา เนื่องจากได้สังเกตเห็นว่าผู้สูงอายุเป็นกลุ่มบุคคลที่สังคมพึงตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ เพราะเคยกระทำคุณประโยชน์แก่สังคมมาแล้วเป็นอันมากและเปรียบเป็นเสาหลักแห่งสถาบันครอบครัวและเป็นภูมิปัญญาของสังคมไทย รัฐบาลจึงได้จัดสวัสดิการแก่กลุ่มผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาสในลักษณะที่เป็นรูปธรรมเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ เมื่อ จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ในขณะนั้น ได้กำหนดนโยบายสำคัญคือให้ผู้สูงอายุได้รับการคุ้มครองดูแลให้มีความสุข ไม่ต้องเร่ร่อน ถูกทอดทิ้งให้ไร้ที่พึ่ง และเพื่อเสริมสร้างทัศนคติอันดีของสังคมต่อผู้สูงอายุ โดยจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชรารอบบ้านบางแคขึ้นมาเป็นแห่งแรก เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๖ จากนั้นได้ขยายการจัดตั้งมาจนถึงปัจจุบัน มีสถานสงเคราะห์คนชราวม ๑๕ แห่ง ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาสได้ปีละประมาณ ๒,๘๐๐ คน รูปแบบบริการที่จัดให้มีทั้งปัจจัย ๔ และบริการที่จำเป็นอื่นๆ เช่น บริการสังคมสงเคราะห์นันทนาการ การฟื้นฟูสภาพทางร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

๒. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ เพื่อขยายบริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น แก่ผู้สูงอายุซึ่งอยู่ในครอบครัวและชุมชน จึงได้ริเริ่มจัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุขึ้นเป็นครั้งแรก

^{๒๔} กรมประชาสงเคราะห์ , “มาตราและคู่มือการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในสถานเด็กกรมประชาสงเคราะห์”, กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ., ๒๕๔๓, (อัคราเนนา).

ในปี พ.ศ. ๒๕๒๒ ภายในสถานสงเคราะห์คนชรารบ้านบางแค ปัจจุบันได้ขยายเป็นจำนวน ๑๘ แห่งทั่วประเทศ ให้บริการทั้งในด้านสุขภาพอนามัย การศึกษา การอาชีพ นันทนาการ และบริการด้านสังคม สงเคราะห์ รวมทั้งจัดหน่วยเคลื่อนที่ออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุที่ยังคงอยู่ร่วมกับครอบครัวและชุมชน และให้การพักผ่อนชั่วคราวในกรณีประสบปัญหาโดยสามารถให้บริการแก่ผู้สูงอายุทั่วประเทศได้ประมาณ ปีละ ๒๐๐,๐๐๐ ราย

๓. เบี้ยยังชีพคนชรา เนื่องจากแนวโน้มที่ผู้สูงอายุจะต้องอยู่ตามลำพังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น สืบเนื่องจากการอพยพแรงงานของคนวัยทำงานเข้าสู่เมืองใหญ่ ขณะเดียวกันการให้การอุปการะคนชราในสถานสงเคราะห์ก็เป็นเพียงการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุและไม่อาจรองรับได้เพียงพอ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องจัดให้มีบริการในรูปแบบอื่นๆ ควบคู่กันไปด้วย การจ่ายเบี้ยยังชีพจึงเป็นบริการสวัสดิการสังคมที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาสทางด้านเศรษฐกิจ แต่ยังสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในครอบครัวและชุมชนของตนเองได้ตามอัธยาศัย^{๑๐}

๒.๔.๕ ยุทธศาสตร์และมาตรการในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ดังนี้

๑. พัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ โดยนำคุณค่าของผู้สูงอายุที่มีอยู่มานำใช้ให้เกิดประโยชน์ การเสริมสร้างบทบาทผู้สูงอายุในครอบครัวและชุมชนในการถ่ายทอดจริยธรรมวัฒนธรรมและประเพณีไทยให้กับเด็กและเยาวชน การส่งเสริมให้สังคมได้เห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ และให้การดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งการจัดหาอาสาสมัครในการดูแลผู้สูงอายุให้เพียงพอ

๒. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมและการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุ โดยการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุให้เพียงพอ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายการประสานงานของผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินงานได้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพ

๓. จัดหางานที่เหมาะสมให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น คู่มือพิชิตภัย สอนสาธิต การลดหย่อนภาษี ให้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจน และต้องมีภาระในการประกอบอาชีพ รวมทั้งการลดหย่อนภาษีให้แก่ผู้เลี้ยงดูผู้เป็นบุพการีที่สูงอายุที่ยากจนหรือไม่สามารถเลี้ยงตนเองได้

๔. ให้ผู้สูงอายุได้รับการคุ้มครองดูแลในชุมชน โดยจัดเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนให้เพียงพอและทั่วถึง รวมทั้งให้การสงเคราะห์ในการจัดทำศพให้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนหรือไร้ที่พึ่ง

๕. ขยายศูนย์บริการสังคมแก่ผู้สูงอายุ และให้มีบริการเคลื่อนที่ในการเยี่ยมเยียนและจัดบริการด้านต่างๆ ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุที่บ้าน

๖. จัดตั้งสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุในทุกรูปแบบให้เพียงพอและทั่วถึง สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ

^{๑๐} เรื่องเดียวกัน.

๗. ให้มีกฎหมายเพื่อให้การคุ้มครอง ส่งเสริม สนับสนุน รวมทั้งการจัดบริการสวัสดิการด้านต่างๆ แก่ผู้สูงอายุ กรมประชาสงเคราะห์^{๓๐}

ความหมายของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุรูปแบบหนึ่งเพื่อจัดสรรงบประมาณของรัฐบาลในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายให้กับผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชน หรือในหมู่บ้านต่างๆ ทั่วประเทศซึ่งประสบปัญหาความเดือดร้อน เนื่องจากไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู ถูกทอดทิ้ง และไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและชุมชน ได้โดยปกติตามควรแก่อัตภาพ โดยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุเป็นเงินคนละ ๓๐๐ บาท/เดือน ความเป็นมาของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นกิจกรรมหนึ่งที่กรมประชาสงเคราะห์ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๖ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งเห็นชอบให้กรมประชาสงเคราะห์ ดำเนินโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนเพื่อจัดสรรงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่างๆ โดยกระทรวงการคลังได้อนุมัติหลักการเบิกจ่ายตามโครงการดังกล่าวเป็นเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุคนละ ๒๐๐ บาท/เดือน จนตลอดชีพ และรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง จึงได้เพิ่มจำนวนผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพเพิ่มมากขึ้นทุกปี จนถึงปี พ.ศ. ๒๕๕๒ รัฐบาลได้เพิ่มเงินเพิ่มพิเศษในภาวะเศรษฐกิจถดถอยให้แก่ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพอีกคนละ ๑๐๐ บาท/คน/เดือน รวมเงินเบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุ ได้รับคนละ ๓๐๐ บาท/เดือน จนตลอดชีพ ปัจจุบันรัฐบาลได้จัดสรรเงินเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ จำนวน ๔๐๐,๐๐๐ คน ทั่วประเทศ เป็นเงิน ๑,๔๔๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน

๑. เพื่อเป็นการกระจายบริการของรัฐให้แก่ผู้สูงอายุที่เดือดร้อนในชุมชนชนบท
๒. เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้สูงอายุว่า รัฐไม่ได้ทอดทิ้งแต่พยายามให้ความช่วยเหลือและยังเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ
 ๓. เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนโดยไม่ต้องเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐ ซึ่งเป็นการเลือกสุดท้ายที่จะช่วยเหลือผู้สูงอายุ เนื่องจากการเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์เป็นการแยกผู้สูงอายุออกจากครอบครัวและชุมชน และเป็นการประหยัดงบประมาณของรัฐ เนื่องจากค่าใช้จ่ายต่อหัวของผู้สูงอายุในการเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ ตกปีละ ๑๓,๒๓๖ บาท/คน

ประโยชน์ของการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

๑. ด้านเศรษฐกิจ ทำให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตในช่วงสุดท้ายอย่างมีความสุขตามควรแก่อัตภาพ อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ได้รับการตอบสนองความต้องการ

^{๓๐} เรื่องเดียวกัน.

ด้านปัจจัย ๔ และถือเป็นการกระจายรายได้ไปสู่ประชากรที่สมควรได้รับการช่วยเหลือในบั้นปลายของชีวิต

๒. ด้านสังคม เป็นกิจกรรมที่ปลูกจิตสำนึกของชุมชนที่มีผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง ได้ร่วมกันป้องกันแก้ไขปัญหาของชุมชน ไม่ทอดทิ้งผู้สูงอายุในชุมชน และเป็นการใช้ชุมชนเป็นฐานในการให้บริการ โดยคณะกรรมการระดับท้องถิ่นจะเป็นผู้พิจารณากำหนดองค์ประกอบผู้สมควรได้รับการช่วยเหลือตลอดจนยังเป็นการสกัดกั้นปัญหาของผู้สูงอายุที่จะเกิดขึ้นจนไม่สามารถแก้ไขได้ จนต้องแยกผู้สูงอายุออกจากชุมชนมาอยู่ในสถานสงเคราะห์

๓. ด้านจิตใจ ก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ตลอดจนเป็นที่พึ่งของบุตรหลานและครอบครัว

คุณสมบัติของผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ (ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๕)

๑. ผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน ๖๐ ปีขึ้นไป
๒. ไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ
๓. ถูกทอดทิ้งหรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู และไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้
๔. ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติพื้นฐานเหมือนกัน ให้พิจารณาผู้สูงอายุที่มีปัญหาซ้ำซ้อน สมควรได้รับการพิจารณาก่อน และผู้สูงอายุที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐ สมควรได้รับการพิจารณาในระดับต้น

กระบวนการดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

๑. การสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ ดังนี้
 - ๑.๑ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ทำการสำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในท้องถิ่นของตน โดยการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุแต่ละรายตามแบบสอบถามประวัติผู้สูงอายุ
 - ๑.๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านซึ่งเป็นผู้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุ นำเสนอแบบสอบถามประวัติผู้สูงอายุไปยังประธานคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือประธานคณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็น
 - ๑.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวบรวมแบบสอบถามประวัติผู้สูงอายุที่ผ่านความเห็นชอบของประธานคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือประธานคณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านนำเสนอคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุระดับท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณากำหนด

การคัดเลือกและขออนุมัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ มีขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ ดังนี้

๑. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิญผู้แทนศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนองค์กรผู้สูงอายุในชุมชน ผู้แทนองค์กรประชาสังคม และบุคคลที่น่าเชื่อถือในชุมชน ร่วมเป็นคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่น

๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เเชิญคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุมาร่วมประชุมเพื่อพิจารณารายชื่อผู้สูงอายุที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านเสนอว่าผู้สูงอายุรายใดสมควรได้รับการช่วยเหลือเป็นเงินเบี้ยยังชีพ

๓. คณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่น จะทำหน้าที่พิจารณากลับกรองแบบสอบถามประวัติผู้สูงอายุแต่ละรายว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะรับเบี้ยยังชีพจริงหรือไม่ และมีหน้าที่ในการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพว่าผู้สูงอายुरายใดสมควรได้รับความช่วยเหลือก่อนตามวงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ส่วนผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม แต่ยังไม่ได้รับการเสนอชื่อให้จัดทำเป็นรายชื่อผู้สูงอายุสำรองไว้ เพื่อรอการอนุมัติในกรณีผู้สูงอายुरายเดิมหมดสิทธิรับเบี้ยยังชีพ

๔. เมื่อได้รายชื่อผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพแล้วให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำเสนอไปยังหน่วยงานเจ้าของงบประมาณ เพื่อนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดของอนุมัติรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ และปิดประกาศรายชื่อให้ทราบทั่วกัน ณ สำนักงานในที่เปิดเผย

๕. หลังจากคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุแจ้งรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับเบี้ยยังชีพแล้วให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหนังสือรับรองต่างๆ ของผู้สูงอายุตามแบบที่กำหนด ได้แก่ หนังสือมอบอำนาจ หนังสือพินัยกรรม หนังสือรับรองว่าจะแจ้งการเสียชีวิต หนังสือรับรองการมีชีวิต^{๓๒}

สรุปได้ว่า ประชาชนในพื้นที่สามารถมีส่วนร่วมในการเสนอชื่อผู้สูงอายุที่สมควรได้รับเบี้ยยังชีพไปยังคณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสำรวจข้อเท็จจริงของผู้สูงอายุดังกล่าว ก่อนดำเนินการส่งให้คณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุระดับท้องถิ่นพิจารณา และหากประชาชนในพื้นที่พบว่า การคัดเลือกผู้สูงอายุไม่โปร่งใส ไม่เป็นธรรม หรือสงสัยผลการพิจารณาคัดเลือกอาจขอเข้าไปตรวจสอบกับคณะกรรมการระดับท้องถิ่นได้

แนวทางการจัดทำมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

แนวทางการจัดทำมาตรฐานการให้บริการเพื่อสงเคราะห์ผู้สูงอายุ มาจากการประมวล และสังเคราะห์กรอบแนวคิดในการจัดสวัสดิการสังคมและการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ และข้อกำหนด ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสรุปเป็นพื้นฐานแนวทางการจัดทำมาตรฐานการให้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ โดยได้แบ่งเป็นประเภทมาตรฐานด้านต่างๆ รวม ๖ ด้านดังนี้

^{๓๒} เรื่องเดียวกัน.

๑. มาตรฐานด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ
- ๑.๒ บริการตรวจสุขภาพที่บ้าน
- ๑.๓ บริการให้ความรู้ แนะนำ การดูแลสุขภาพที่ถูกต้องวิธีให้กับผู้ที่ดูแลผู้สูงอายุ เช่น การจัดโครงการฝึกอบรมให้ผู้ที่ต้องดูแลผู้สูงอายุในครัวเรือน
- ๑.๔ บริการตรวจสุขภาพประจำปี
- ๑.๕ บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพและโรคภัยไข้เจ็บเป็นรายบุคคล
- ๑.๖ ออกบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรีในโรงพยาบาล ผู้สูงอายุมีสิทธิรับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลแห่งนั้น โดยไม่ต้องเสียค่ารักษาพยาบาล ค่ารักษาพยาบาลในที่นี้หมายถึง เงินที่สถานพยาบาลเรียกเก็บในการรักษาพยาบาล ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้สูงอายุด้านการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๓๕
- ๑.๗ การบริการทางการแพทย์และการบริการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ
- ๑.๘ บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล
- ๑.๙ การประกันสุขภาพ
- ๑.๑๐ บริการด้านกายภาพบำบัด

๒. มาตรฐานด้านรายได้

- ๒.๑ จัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ
- ๒.๒ ส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน
- ๒.๓ การช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวัน
- ๒.๔ จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ
- ๒.๕ การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
- ๒.๖ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- ๒.๗ ให้ส่วนลดในรายการต่างๆ เช่น ค่าชื้อยา ค่าโดยสารรถสาธารณะ ค่าโรงแรม ภัตตาคาร กิจการด้านบันเทิง และสถานที่ราชการ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน อุทยานแห่งชาติ ฯลฯ ตลอดจนค่าบริการด้านทัศนกรรม
- ๒.๘ ให้ทุนประกอบอาชีพที่เหมาะสม

๓. มาตรฐานด้านที่พักอาศัย

- ๓.๑ บ้านพักคนชรา เป็นบริการที่พักรักษาที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพ ร่างกาย และอารมณ์ ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางการเงินหรือปัญหาอื่นๆ อันเป็นเหตุจำเป็นที่ต้องแยกออกจาก ครอบครัว หรือผู้มีรายได้น้อย

๓.๒ สถานพยาบาล เป็นบริการที่พักรักษาสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการรักษาพยาบาลเป็นประจำ และต่อเนื่อง หรือต้องการการดูแลรักษาอย่างใกล้ชิด

๓.๓ บ้านพักคนชราที่ต้องเสียค่าบริการส่วนหนึ่ง

๓.๔ บริการครอบครัวอุปการะ เป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว หรือไร้ที่พึ่ง

๓.๕ การจัดที่พักอาศัยและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง

๔. มาตรฐานด้านนันทนาการ

๔.๑ การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์กลางข่าวสาร แหล่งพบปะสังสรรค์ของผู้สูงอายุ รวมทั้งเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา จัดทัศนศึกษาด้านศาสนา ด้านศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติ

๔.๒ ศูนย์บริการผู้สูงอายุ เพื่อให้การปรึกษาแก่ผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัว เป็นสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา พักผ่อนหย่อนใจ ทำงานอดิเรก เป็นต้น

๔.๓ สโมสรผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์รวมของผู้สูงอายุในการพักผ่อน ออกกำลังกายพบปะสังสรรค์ การรับบริการตรวจสุขภาพ การเรียนอาชีพ การเรียนภาษา การรับปรึกษาปัญหาการบำเพ็ญประโยชน์ให้สังคม เช่น สอนหนังสือ เล่านิทาน สอนดนตรี สอนลีลาศ ตลอดจนการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยและพิการ

๔.๔ บริการนันทนาการ งานรื่นเริงในวันนักขัตฤกษ์

๔.๕ การจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกับเยาวชน คนในชุมชน กลุ่มเครือข่าย

๔.๖ การทัศนศึกษาแหล่งธรรมชาติ ศาสนสถาน แหล่งท่องเที่ยวนอกสถานที่

๕. มาตรฐานด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง

๕.๑ โอกาสในการศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคม

๕.๒ การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น

๕.๓ การสงเคราะห์การจัดการศพตามประเพณี

๕.๔ จัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน โดยมีลักษณะการให้บริการดังนี้

(๑) การบริการภายในศูนย์ ได้แก่ บริการด้านสุขภาพอนามัย ภายภาพบำบัดสังคมสงเคราะห์ กิจกรรมเสริมรายได้ กิจกรรมเสริมความรู้ นันทนาการ และกิจกรรมด้านศาสนา เป็นต้น

(๒) บริการหน่วยเคลื่อนที่ เป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชน โดยการออกหน่วยเคลื่อนที่เยี่ยมเยียน ให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขปัญหา บริการด้านสุขภาพอนามัย และบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

(๓) บริการบ้านพักฉุกเฉิน เป็นการบริการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าโดยการรับเข้าบ้านพักในบ้านพักฉุกเฉินเป็นการชั่วคราว

๕.๕ บริการด้านศาสนกิจ และบริการฌาปนกิจให้คนชราที่ไม่มีญาติ

๕.๖ จัดฌาปนกิจสงเคราะห์

๕.๗ ลดหย่อนภาษีเงินได้ให้แก่บุตร ซึ่งเป็นผู้อุปการะเลี้ยงดูผู้สูงอายุที่เป็นบุพการีและไม่มีรายได้ หรือมีรายได้น้อยกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท (ซึ่งขณะนี้กรมสรรพากรได้ดำเนินการในส่วนดังกล่าวแล้ว)

๕.๘ จัดให้มีกฎหมายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุ

๕.๙ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้อยู่กับครอบครัวอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่องจนวาระสุดท้ายของชีวิต

๕.๑๐ รมรงค์ให้คนในครอบครัว และชุมชนเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ

๕.๑๑ ส่งเสริมค่านิยมในการอยู่ร่วมกันกับผู้สูงอายุ

๕.๑๒ ส่งเสริมสมาชิกในครอบครัวให้มีศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุ โดยการให้ความรู้และข้อมูลแก่ผู้ดูแลผู้สูงอายุเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์

๕.๑๓ บริการด้านกฎหมาย เพื่อป้องกันรักษาความปลอดภัย สิทธิ และสวัสดิการ

๕.๑๔ การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง

๕.๑๕ การให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางการแก้ไข ปัญหาครอบครัว

๖. มาตรฐานด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

จัดตั้งและพัฒนาบริการทางด้านสังคมในชุมชนที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุมากที่สุด โดยเน้นการให้บริการถึงบ้าน และมีการสอดประสานกันระหว่างบริการทางสุขภาพ และทางสังคม โดยครอบคลุมบริการดังต่อไปนี้

๖.๑ ศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ

๖.๒ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในเวลากลางวัน

๖.๓ บริการเยี่ยมบ้าน

๖.๔ ระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชน

๖.๕ บริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในพื้นที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล

๖.๖ จัดตั้งระบบเฝ้าระวัง เกื้อกูล และดูแลผู้สูงอายุโดยชุมชน

๖.๗ จัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชน

๖.๘ ให้ความรู้ความสามารถให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุและอาสาสมัครผู้ดูแล

๖.๙ สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีเครือข่ายช่วยเหลือซึ่งกันและกันในชุมชน

๖.๑๐ บริการแม่บ้าน โดยการจัดส่งแม่บ้านไปช่วยเหลือผู้สูงอายุในการทำงานบ้านต่างๆ เช่น การจ่ายของ ทำความสะอาดบ้าน ประกอบอาหาร และการช่วยเหลืออื่นๆ ที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุสบายขึ้น

๒.๔.๓ ความเป็นมาการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพคนพิการ ดังนี้

เดิมการให้ความช่วยเหลือคนพิการเป็นบริการที่จัดโดยภาคเอกชนเป็นส่วนใหญ่ มีรัฐดำเนินงานเพียงเล็กน้อย โดยมีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะคนพิการที่มาขอรับบริการ ซึ่งประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อน และมีรูปแบบของการให้ความช่วยเหลือในลักษณะของการให้หรือการสงเคราะห์เป็นรูปธรรม เช่น เงินสิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

ต่อมาการให้ความช่วยเหลือได้ขยายไปสู่การป้องกัน การบำบัดรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคม ให้แก่คนพิการที่สามารถพัฒนาได้ในกลุ่มเป้าหมายเดิม ดังนั้นคนพิการที่เข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมดังกล่าวจึงมีเพียงส่วนน้อย ยังมีคนพิการอีกเป็นจำนวนมากทั้งในเมืองและชนบทที่ต้องดิ้นรนขวนขวายเพื่อช่วยเหลือตนเอง ซึ่งเป็นเสมือนผู้ที่หลุดจากกลไกสังคม (Social Exclusion) ที่ถูกกีดกัน โอกาสการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ขาดสิทธิที่จะยกระดับสถานภาพของตนในสังคมให้สูงขึ้นหรือไม่ได้ให้การคุ้มครองจากสังคมเท่าที่ควรจะเป็นตามสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน สวัสดิการสังคมที่จัดให้แก่คนพิการในประเทศไทยนั้น มีรายละเอียดดังนี้

๑. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการแพทย์ จัดบริการช่วยเหลือทางการแพทย์แก่คนพิการตามกระบวนการการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพคนพิการให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้แก่ การตรวจวินิจฉัย การให้คำแนะนำปรึกษา การบำบัดรักษาโดยการให้ยาหรือศัลยกรรม การพยาบาลเวชกรรมฟื้นฟู การฟื้นฟูปรับสภาพด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับสภาพความพิการและบริการสังคมสงเคราะห์ คนพิการขอรับบริการดังกล่าวโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจากสถานพยาบาลของรัฐหรือสถานพยาบาลประกาศกระทรวงสาธารณสุข

๒. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการศึกษา ได้แก่ จัดการศึกษาแก่คนพิการในวัยเรียนในระบบการศึกษาในโรงเรียน โดยเรียนร่วมกับเด็กปกติ ตั้งแต่การศึกษาภาคบังคับการศึกษาสายสามัญหรืออุดมศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ จัดการศึกษาในโรงเรียนเฉพาะทางทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน ทางร่างกายและทางสติปัญญา จัดการศึกษาร่วมจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความเหมาะสมและความสามารถของคนพิการ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เพื่อเสริมสร้างสติปัญญาและพัฒนาให้คนพิการมีจริยธรรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการดำเนินชีวิตในสังคมและพัฒนาตนเองได้ต่อไป

๓. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางด้านอาชีพ ประกอบด้วยการฝึกอาชีพคนพิการโดย

๓.๑ จัดบริการฝึกอาชีพให้แก่คนพิการในวัยทำงาน ในลักษณะของการฝึกอบรมในงานวิชาชีพและการเตรียมความพร้อมในงานอาชีพ ในรูปแบบของการศึกษาวิชาชีพในโรงเรียนหรือสถานบันการฝึกอบรม

ให้ครอบครัวสามารถให้การเลี้ยงดูเด็กและคนพิการให้มีความสุข สามารถพึ่งตนเองและได้รับการพัฒนาชีวิตตามควรแก่สภาพ

๔.๓ ให้การสงเคราะห์เป็นเบี้ยยังชีพแก่คนพิการในครอบครัว ที่มีฐานะยากจนและมีสภาพความพิการมาก เป็นอุปสรรคจนไม่สามารถฟื้นฟูสมรรถภาพความพิการให้สามารถช่วยตนเองได้ ทั้งนี้คนพิการที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพจะต้องได้รับการจดทะเบียนคนพิการ โดยได้รับความช่วยเหลือเป็นรายเดือน เดือนละ ๕๐๐ บาท

๔.๔ ให้คำปรึกษาหารือแก่คนพิการที่ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ของคนพิการให้ได้อยู่กับครอบครัวหรือพึ่งพาตนเอง โดยได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัวคนพิการ ชุมชนและสังคม รวมทั้งการประสานส่งต่อคนพิการไปรับบริการยังหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานให้บริการคนพิการ

๔.๕ การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ โดยชุมชน (Community Base Rehabilitation) โดยส่งเสริมให้ชุมชน บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งครอบครัวคนพิการและองค์กรท้องถิ่นในทุกระดับ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลและให้การฟื้นฟูสมรรถภาพแก่คนพิการในชุมชน ตลอดจนเพื่อให้คนพิการได้ใช้ชีวิตอยู่กับครอบครัว และชุมชน อย่างมีความสุข

๕. การสงเคราะห์คนพิการในสถานสงเคราะห์ ถือเป็นแนวทางสุดท้ายในการให้ความช่วยเหลือคนพิการทุกประเภทความพิการ^{๓๔}

ปัจจุบันการเพิ่มจำนวนของคนพิการเป็นสาเหตุหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการพัฒนาทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่มีความเจริญก้าวหน้า และการตั้งครรภ์นอกสมรสที่เกิดขึ้นจากกลุ่มนักเรียนวัยรุ่น คนงานก่อสร้างส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจัดปัญหาโดยการทานยาขับ แต่ไม่เป็นผลสำเร็จ ดังนั้น เมื่อให้กำเนิดเด็กพิการแล้วมักจะทอดทิ้งไว้ตามโรงพยาบาลหรือสาธารณะต่างๆ นับเป็นการสร้างภาระแก่รัฐบาลเป็นอย่างมาก เพราะรัฐจะต้องรับอุปการะเด็กพิการเป็นจำนวนมากส่งเข้าสู่ระบบสถานสงเคราะห์ซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด และข้อจำกัดอีกประการหนึ่งคือในเรื่องของงบประมาณ เพราะการจัดสรรงบประมาณด้านสวัสดิการมีแนวโน้มไม่คงที่ มีการลดเพิ่มตามภาวะเศรษฐกิจและนโยบายทางการเมืองของประเทศ ขณะนั้น งบประมาณของกรมประชาสงเคราะห์ที่ผ่านมามีได้รับไม่ถึงร้อยละ ๑ ของงบประมาณของประเทศ

ดังนั้น จากจำนวนคนพิการที่มีสภาพความพิการมาก ไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยอยู่อาศัยในครอบครัวที่มีฐานะยากจนและมีแนวโน้มที่จะถูกครอบครัวทอดทิ้ง เนื่องจากไม่สามารถรับภาระในการเลี้ยงดูคนพิการได้ ดังนั้น รัฐบาลจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องให้การช่วยเหลือ

^{๓๔}ธิดา ศรีไพพรรณ, **รบทข้อกฎหมายเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ., ๒๕๓๕), หน้า ๘๕.

ซึ่งขณะนี้มีคนพิการดังกล่าวทั่วประเทศ ประมาณ ๔๔,๗๗๗ คน ไม่รวมคนพิการในกรุงเทพมหานครและในเขตเทศบาล สุขาภิบาลทุกจังหวัด

การจัดสวัสดิการสังคมในบริการในรูปแบบของสถาบัน เช่น สถานสงเคราะห์จะใช้งบประมาณในการจัดตั้งสูงมากและสถานสงเคราะห์แต่ละแห่ง สามารถให้บริการแก่คนพิการได้เพียง ๒๐๐-๓๐๐ คน เฉลี่ยค่าใช้จ่ายต่อหัวต่อปีประมาณ ๒๔,๐๐๐ บาท ในขณะที่การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่คนพิการ จะใช้งบประมาณคนละ ๖,๐๐๐ บาทปี นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมความมั่นคงทางครอบครัว กล่าวคือ คนพิการได้รับความรักความอบอุ่นจากครอบครัว มีความผูกพันต่อกัน สมาชิกในครอบครัวและชุมชนร่วมกันแก้ไขปัญหาของคนพิการและเห็นคุณค่าของคนพิการมากกว่ามีความรู้สึกว่าเป็นภาระของครอบครัว

๖. การดำเนินงาน โครงการเบี้ยยังชีพคนพิการ

ตามที่ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. ๒๕๓๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้คนพิการในฐานะที่เป็นทรัพยากรส่วนหนึ่งของประเทศ ได้มีโอกาสเข้าถึงบริการด้านต่าง ๆ สามารถดำรงชีวิต ประกอบอาชีพและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคมเท่าเทียมกับคนปกติทั่วไป รวมทั้งเพื่อให้ได้รับความคุ้มครอง การสงเคราะห์ การพัฒนาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยวิธีการทางการแพทย์ ทางการศึกษา ทางสังคม และการฝึกอาชีพ ตลอดจนทางการแก้ไขปัญหาและจัดอุปสรรคต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่คนพิการ ดังนั้น เพื่อให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือคนพิการเป็นไปอย่างทั่วถึง และเป็นการประหยัดงบประมาณของรัฐ ในอันที่จะจัดตั้งสถานสงเคราะห์ขึ้นใหม่ คณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ จึงพิจารณาเห็นสมควรจัดให้มีเบี้ยยังชีพคนพิการโดยการจัดตั้งกองทุนสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการขึ้นและขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลเป็นค่าใช้จ่าย เพื่อให้ครอบครัวสามารถเลี้ยงดูคนพิการแทนการส่งเข้าสถานสงเคราะห์ นอกจากนี้ ยังเป็นการสนับสนุนนโยบายการกระจายบริการในรูปแบบฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชนอีกด้วย^๕

ในการตั้งโครงการเบี้ยยังชีพคนพิการมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดสวัสดิการสังคมที่เน้นให้คนพิการอาศัยอยู่กับครอบครัว โดยครอบครัวและชุมชนได้มีบทบาทในการดูแลและแก้ไขปัญหาของคนพิการ วิธีการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่คนพิการ ดำเนินภายใต้ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ พ.ศ.๒๕๓๕ ดังนี้

๑) คุณสมบัติของคนพิการ

๑.๑) ผู้ที่มีสิทธิได้รับพิจารณาการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการจะต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ประการ ดังนี้

^๕ สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, “สมรรถภาพคนพิการ”, กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, ๒๕๓๕, (อัดสำเนา).

(๑) เป็นคนพิการที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ
 (๒) เป็นคนพิการที่ไม่สามารถจะฟื้นฟูสมรรถภาพได้และไม่สามารถประกอบอาชีพ
 เลี้ยงตนเองได้

(๓) เป็นคนพิการที่มีฐานะยากจนหรืออยู่ในครอบครัวที่ยากจน

๒) การพิจารณา

ให้มีคณะกรรมการคัดเลือก ซึ่งเป็นอนุกรรมการพิจารณาเงินเบี้ยยังชีพหรือคณะอนุกรรมการ
 สาขาการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการประจำจังหวัด เป็นผู้พิจารณา

๓) ติดตามผล

สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ หรือสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด
 จะติดตามผลการให้เงินเบี้ยยังชีพแก่คนพิการ

๒.๔.๘ การดำเนินการสวัสดิการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อาศัยระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครอง
 ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ ตามที่มีการถ่ายโอนภารกิจด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และ
 ผู้ป่วยเอดส์ มาให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย
 อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ นั้น ดังนั้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี
 ฐานะการคลังเพียงพอสามารถจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จึงสมควรกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและ
 เงื่อนไขในการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕ มาตรา ๑๖ (๑๗) (๒๗) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ
 ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๖ มาตรา ๔๕ (๓) และ
 มาตรา ๗๖ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๕๐ (๓) มาตรา ๕๓ (๑)
 มาตรา ๕๖ (๑) มาตรา ๖๕ และมาตรา ๗๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๘๖ มาตรา ๖ มาตรา ๖๒
 (๑๔) และมาตรา ๕๐ วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา
 ๕ มาตรา ๖๗ (๖) และมาตรา ๘๘ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.
 ๒๕๓๓ และมาตรา ๑๑ (๑๑) แห่งพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ กระทรวงมหาดไทยจึงออก
 ระเบียบไว้^{๓๖}

แนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการ
 ยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘

๑. กรอบแนวคิดในการปฏิบัติ

^{๓๖} วิชา ศรีไพพรรณ, **รบข้อกฎหมายเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม**, อ่างแก้ว, หน้า ๑๑๒-๑๑๕.

เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตั้งงบประมาณให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ได้เพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากรัฐบาลให้การอุดหนุนงบประมาณ ทั้งในด้านจำนวนคน และอัตรา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ สามารถได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

๒. หลักเกณฑ์และขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ

๒.๑ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ดังนี้

๑) ผู้สูงอายุ ให้จ่ายในอัตรารายละ ๓๐๐ บาท/เดือน และวิธีการคัดเลือกผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ให้เป็นไปตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕

๒) คนพิการ ให้จ่ายในอัตรารายละ ๕๐๐ บาท/เดือน และวิธีการคัดเลือกผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ให้เป็นไปตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ พ.ศ. ๒๕๓๕

๒.๒ ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความประสงค์จะตั้งงบประมาณของตนเอง เพื่อสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและ คนพิการ เพื่อให้ได้จำนวนคนและอัตรามากกว่าที่รัฐจัดสรรให้ตามข้อ ๑) ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ ตามแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑) หลักเกณฑ์การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

๑.๑) ผู้สูงอายุซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย และคนพิการที่จดทะเบียนคนพิการตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. ๒๕๓๕ และทำการวินิจฉัยแล้ว

๑.๒) มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามรถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้

๒) ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ

๒.๑) สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดแจ้งแนวทางการดำเนินงานตามระเบียบฯ และรายชื่อ สํารองผู้สูงอายุ และคนพิการ ที่สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดได้รับมอบจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (ถ้ามี) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบ

๒.๒) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

(๑) คัดเลือกผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

(๑.๑) ผู้สูงอายุและคนพิการ

(๑.๑.๑) ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายพนักงานส่วนท้องถิ่นให้นำรายชื่อผู้สูงอายุและคนพิการ ที่มีคุณสมบัติตามบัญชีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำรวจ และรายชื่อสำรอง

(ข้อ ๒.๒.๑) เข้าที่ประชุมประชาคมหมู่บ้านและประชาคมตำบลสำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และประชาคมเมืองสำหรับในเขตเทศบาลเพื่อให้ที่ประชุมพิจารณาจัดลำดับผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพตามลำดับผู้ได้รับความเดือดร้อน

(๑.๑.๒) พนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายนำรายชื่อที่จัดลำดับผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ข้อ (๑.๑.๑) มาจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์โดยให้มีรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อ-สกุล อายุ และที่อยู่

(๑.๑.๓) พนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายนำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ข้อ (๑.๑.๒) ปักประกาศไว้โดยเปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือที่อื่นๆ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด หากไม่มีผู้ใดคัดค้านให้นำบัญชีดังกล่าวเสนอผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติ ในกรณีที่มีการคัดค้านให้เสนอผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบก่อนเสนอผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติหรือถอดถอนรายชื่อ

(๒) การตั้งงบประมาณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะตั้งงบประมาณของตนเองหรือขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้เป็นไปตามอัตรา ดังนี้

(๒.๑) ตั้งงบประมาณเพื่อจ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ตามอัตราที่กำหนดในระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ได้แก่

(๒.๑.๑) เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รายละ ๕๐๐ บาท/เดือน ตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๓ ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๐

(๒.๑.๒) เบี้ยยังชีพคนพิการ รายละ ๕๐๐ บาท/เดือน ตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ พ.ศ. ๒๕๓๕

(๒.๒) การตั้งงบประมาณเพื่อจ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เกินกว่าที่กำหนดตามข้อ (๒.๑) จะต้องไม่เกินกว่าสองเท่าของอัตราที่กำหนดหรือไม่เกินกว่าหนึ่งพันบาท โดยให้เสนอสภาท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติและให้คำนึงถึงสถานการณ์คลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๓) การจ่ายเงินในส่วนที่เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(๓.๑) ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุและ คนพิการ ตามบัญชีรายชื่อที่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่น ตามข้อ (๑.๑.๓) และ (๑.๒.๒) ในอัตราเดียวกับผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์งบประมาณจากรัฐตามข้อ (๒.๑) ให้สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องเสนอสภาท้องถิ่น

(๓.๒) ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้มีสิทธิตามข้อ (๓.๑) มากกว่าอัตราที่รัฐกำหนด สามารถจ่ายได้ไม่เกินกว่าสองเท่าของอัตราที่กำหนดหรือไม่เกินกว่าหนึ่งพันบาท และให้เสนอสภาท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติ โดยคำนึงถึงสถานการณ์คลังของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจ่ายสมบทให้ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพจากรัฐเดิมในอัตราเดียวกันด้วย

(๓.๓) ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นผู้มีหน้าที่ในการจ่ายเงินดำเนินการดังนี้

(๓.๓.๑) จ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ ๑ ครั้ง หรือจะจ่าย ปีละ ๒ ครั้งๆ ละ ๖ เดือน ก็ได้ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหนังสือแสดงความประสงค์ในการรับเงินสงเคราะห์ของผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์

(๓.๓.๒) กรณีจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการให้จ่ายเดือนละ ๑ ครั้ง

(๓.๓.๓) การจ่ายเงินให้จ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ก็ได้ ตามหนังสือแสดงความประสงค์ของผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ และให้จ่ายแก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์หรือผู้รับมอบอำนาจตามหนังสือมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์

(๔) การเก็บรักษาหลักฐานการจ่ายหรือโอนเงิน ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นผู้มีหน้าที่ในการจ่ายเงินเก็บรักษาหลักฐานการจ่ายหรือโอนเงินไว้เพื่อรอการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๕) การรายงานผลการดำเนินการ หลังจากที่ได้มีการจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ในงวดแรกแล้วให้พนักงานส่วนท้องถิ่นรายงานผลการดำเนินการในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดทราบ ตามแบบที่กำหนด

๓. การตรวจติดตามผล ให้สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ตรวจติดตามการดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพว่าเป็นไปตามแนวทางและระเบียบที่กำหนดหรือไม่

๓.๓ ตรวจสอบหลักฐานการจ่ายหรือโอนเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓.๔ รายงานผลการดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบที่กำหนดให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการขอตั้งงบประมาณเงินอุดหนุน สำหรับสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในปีงบประมาณถัดไปภายในเดือนมีนาคมของทุกปี^{๓๖}

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ กรณีเงินงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โดยถือปฏิบัติ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘)

^{๓๖} เรืองเดียวกัน.

ขั้นตอนที่ ๑

๑. ผู้ขอรับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพยื่นคำร้องที่ อปท. ในเขตพื้นที่ที่ตนมีภูมิลำเนา
๒. อปท. ตรวจสอบคุณสมบัติ โดยผ่านกระบวนการประชาคมหมู่บ้าน/ชุมชน
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการระดับหมู่บ้าน/ชุมชน พิจารณา

ขั้นตอนที่ ๒

อปท. แต่งตั้งคณะกรรมการระดับ อปท. พิจารณา โดยนำบัญชีรายชื่อสำรองของ
จังหวัดมาประกอบการพิจารณาด้วย

ขั้นตอนที่ ๓

อปท. จัดทำบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ปีประกาศไว้ไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน
หากไม่มีการคัดค้านให้ อปท. เสนอผู้บริหาร อปท. อนุมัติรายชื่อ
ผู้ได้รับเงินสงเคราะห์

รายงานผลให้จังหวัดทราบ ตามแบบรายงานภายในเดือนมีนาคมของทุกปี
โดยทำหนังสือผ่านอำเภอ / กิ่งอำเภอ

ภาพประกอบที่ ๒.๑ ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการ (การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ)

ในการดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ซึ่งปัจจุบันได้เป็นภารกิจที่ถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนั้น บทบาทในการดำเนินงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในบทนี้

จะกล่าวถึงบทบาทของบุคลากรหลัก ๒ กลุ่ม คือ บทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุ ดังนี้

๑. บทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๑ ดำรวจผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในท้องถิ่น ที่ตนเองรับผิดชอบโดยวิธีการสัมภาษณ์และจัดทำแบบสอบถามประวัติผู้สูงอายุแต่ละราย

๑.๒ เสนอประวัติผู้สูงอายุแต่ละรายให้คณะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้เสนอความเห็น

๑.๓ รวบรวมแบบสอบถามประวัติผู้สูงอายุที่ผ่านความเห็นชอบของคณะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุระดับท้องถิ่น

๑.๔ เชิญคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุระดับท้องถิ่น ประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาลักษณะ คุณสมบัติของผู้สูงอายุแต่ละรายว่า ผู้สูงอายุรายใดสมควรได้รับการช่วยเหลือเป็นเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในลำดับต้น และผู้สูงอายุรายใดสมควรเป็นผู้สูงอายุสำรอง ตามแบบฟอร์ม ข้อมูลการคัดเลือกผู้สูงอายุ ที่รับเบี้ยยังชีพ

๑.๕ จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ พร้อมทั้งรายชื่อผู้สูงอายุสำรองเสนอ ไปยังหน่วยงานเจ้าของงบประมาณ เพื่อนำเสนอขออนุมัติรายชื่อผู้สูงอายุจากผู้ว่าราชการจังหวัด

๑.๖ จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ พร้อมทั้งรายชื่อผู้สูงอายุสำรองที่ได้รับอนุมัติแล้ว โดยติดประกาศไว้ในที่เปิดเผยต่อประชาชน หรือในสถานที่ที่เป็นศูนย์กลางของหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนสามารถเห็นได้ชัดเจน และเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สูงอายุที่มีสิทธิ

๑.๗ แจ้งให้ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพในลำดับต้น จัดทำเอกสารหนังสือต่าง ๆ ตามแบบที่กำหนด ได้แก่ หนังสือพินัยกรรม หนังสือมอบอำนาจ หนังสือรับรองว่าจะแจ้งการเสียชีวิต และ หนังสือรับรองการมีชีวิต

๑.๘ ดำเนินการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โดยวิธีการเบิกจ่ายเงินแล้วแต่ความเห็นชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้สูงอายุโดยวิธีใด ให้แจ้งให้หน่วยงานเจ้าของงบประมาณทราบด้วย ในกรณีโอนเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุ ให้แจ้งทะเบียนรายชื่อผู้สูงอายุ พร้อมเลขที่บัญชีผู้สูงอายุแต่ละรายให้หน่วยงานเจ้าของงบประมาณทราบ โดยอาศัยฐานข้อมูลเดิมของสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัด

๑.๙ เก็บรวบรวมหลักฐานการเบิกจ่ายเงินไว้เพื่อการตรวจสอบ โดยหากจ่ายเงินให้แก่ผู้สูงอายุเป็นเงินสดให้ใช้หลักฐานใบสำคัญรับเงินตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนดเป็นหลักฐานการจ่ายเงิน กรณีจ่ายเงิน โดยวิธีการ โอนเงินเข้าบัญชีผู้สูงอายุ ให้ใช้หลักฐานใบสำคัญการโอนเงินของธนาคารเป็นหลักฐานการจ่ายเงิน

๑.๑๐ ในกรณีที่ผู้สูงอายุเสียชีวิตในระหว่างงวด ให้เป็นสิทธิของทายาทตามพินัยกรรมที่ผู้สูงอายุระบุไว้หรือหากไม่มีพินัยกรรมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอหน่วยงานเจ้าของงบประมาณเพื่อขออนุมัติระงับการจ่ายเงินจากผู้ว่าราชการจังหวัด และขออนุมัติเปลี่ยนแปลงรายชื่อผู้สูงอายุรายใหม่โดยเสนอรายชื่อผู้สูงอายุสำรองเพื่อให้มีสิทธิรับเงินแทน

๑.๑๑ ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนว่าผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพมีคุณสมบัติไม่เหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับคณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ และหากพบว่ามีคุณสมบัติไม่เหมาะสมจริง ให้นำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุทราบ ก่อนนำเสนอหน่วยงานเจ้าของงบประมาณ เพื่อนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดขออนุมัติเปลี่ยนแปลงผู้สูงอายุรายใหม่

๑.๑๒ เยี่ยมเยียนและติดตามผลผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ โดยหากพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแนะนำ หากเป็นปัญหาที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ให้ปรึกษาหารือกับหน่วยงานเจ้าของงบประมาณ หรือคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุ เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหากที่เกิดขึ้น

๑.๑๓ รายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือนให้อำเภอและจังหวัด พร้อมสำเนาแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของงบประมาณ และคลังจังหวัดทราบ ตามแบบรายงาน สงป.ถ. ๒ ภายในวันที่ ๑ ของทุกเดือน

๑.๑๔ ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพิจารณาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน และยังไม่ได้รับเบี้ยยังชีพ โดยให้ความช่วยเหลือเป็นรูปแบบอื่น ไปก่อนเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในท้องถิ่นของตนเอง

๑.๑๕ ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับทราบในทุกรูปแบบ

๑.๑๖ หากมีผู้สูงอายุขอรับสิทธิเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้ได้ ก็สามารถจ่ายให้ผู้สูงอายุเพิ่มจากเงินงบประมาณของทางราชการได้

๒. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุ

๒.๑ ร่วมประชุมเพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุรายใหม่ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

๒.๒ ร่วมประชุมเพื่อพิจารณารายชื่อผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพสำรองตามลำดับความเดือดร้อนและความจำเป็น

๒.๓ ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพรายเดิมที่ถูกร้องเรียนว่ามีคุณสมบัติไม่เหมาะสมหรือไม่ยากจนจริง

๒.๔ ส่งรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับการคัดเลือกรายใหม่ หรือในรายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้หน่วยงานเจ้าของงบประมาณพิจารณาคำแนะนำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อขออนุมัติต่อไป

๒.๕ ทำหน้าที่เป็นพยานในการจ่ายเงินให้แก่ผู้สูงอายุ (กรณีจ่ายเป็นเงินสด)

วิธีการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่คนพิการ ดำเนินภายใต้ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ พ.ศ. ๒๕๓๕^{๓๘} ดังนี้

๑. คุณสมบัติของคนพิการ

๑.๑ ผู้ที่มีสิทธิได้รับพิจารณาการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการจะต้องมีคุณสมบัติครบทั้ง ๓ ประการ ดังนี้

๑.๑.๑ เป็นคนพิการที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

๑.๑.๒ เป็นคนพิการที่ไม่สามารถจะฟื้นฟูสมรรถภาพได้และไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้

๑.๑.๓ เป็นคนพิการที่มีฐานะยากจนหรืออยู่ในครอบครัวที่ยากจน

๒. ขั้นตอนการให้สวัสดิการเบี้ยยังชีพคนพิการของกรมประชาสงเคราะห์

๒.๑ จดทะเบียนคนพิการ

ก่อนที่คนพิการจะได้รับการพิจารณาให้ได้รับเบี้ยยังชีพคนพิการนั้น นอกจากจะมีคุณสมบัติที่ได้รับเบี้ยยังชีพแล้วยังต้องจดทะเบียนคนพิการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๒.๑.๑ ให้คนพิการขอขึ้นจดทะเบียนต่อนายทะเบียนกลาง ณ สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการกรมประชาสงเคราะห์ หรือต่อนายทะเบียนจังหวัด ณ สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดที่ตนมีภูมิลำเนาอยู่

๒.๑.๒ คนพิการที่จดทะเบียนแล้วจะได้รับสมุดประจำตัวคนพิการและสามารถเข้ารับบริการความช่วยเหลือและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนบางแห่งที่มีบริการช่วยเหลือคนพิการ ทั้งนี้สมุดประจำตัวคนพิการมีอายุการใช้งาน ๕ ปีนับจากวันออกบัตร

๒.๑.๓ เอกสารของคนพิการที่ใช้ประกอบการจดทะเบียน ได้แก่ เอกสารรับรองความพิการโดยแพทย์จากโรงพยาบาลรัฐเท่านั้นทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค บัตรประชาชนของคนพิการหรือบัตรอื่น ๆ ที่กฎหมายรองรับ สำเนาทะเบียนบ้าน ภาพถ่ายขนาด ๑ นิ้ว จำนวน ๒ ใบ และในกรณีที่คนพิการมีสภาพความพิการมากหรือเป็นผู้เยาว์ไม่สามารถจดทะเบียนได้ ผู้ดูแลคนพิการขอรับการจดทะเบียนได้ โดยนำหลักฐานของคนพิการดังกล่าวแล้วข้างต้นพร้อมบัตรประชาชนหรือเอกสารอื่น ๆ ที่ทางราชการออกให้ ใบมอบอำนาจของคนพิการหรือหนังสือรับรองจากทางราชการที่ระบุว่าเป็นคนพิการ สำเนาทะเบียนบ้านและคำสั่งศาล (หากเป็นคนที่ไม่เหมือนหรือไร้ความสามารถ) ไปยื่นขอรับบริการได้ที่หน่วยงานดังกล่าว

^{๓๘} สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, “สมรรถภาพคนพิการ”, อ้างแล้ว, (อัครสำเนา).

๓. คัดเลือกและจัดลำดับคนพิการเพื่อรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพคนพิการ

ขั้นที่ ๑ เมื่อมีการร้องขอความช่วยเหลือจากคนพิการ นักพัฒนาชุมชนหรือเจ้าหน้าที่จะทำการสัมภาษณ์เบื้องต้นเพื่อหาข้อเท็จจริง และพิจารณาว่าคุณสมบัติตรงตามระเบียบหรือไม่

ขั้นที่ ๒ นักพัฒนาชุมชนหรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้เยี่ยมบ้าน สอบข้อเท็จจริง สภาพความเป็นอยู่ คุณสมบัตินักพิการและครอบครัวคนพิการ ตามวิธีการทางสังคมสงเคราะห์

ขั้นที่ ๓ นำข้อเท็จจริงของคนพิการมาพิจารณาวิเคราะห์ วางแผนการช่วยเหลือตามวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ หากคนพิการมีคุณสมบัติอยู่ในเกณฑ์สมควรได้รับเงินเบี้ยยังชีพ รวบรวมเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

ขั้นที่ ๔ คณะกรรมการจะประชุมเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ การคัดเลือกและจัดลำดับผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพคนพิการ ปีละ ๒-๓ ครั้ง

๔. แจ้งผลการพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ แจ้งผลการพิจารณา

แจ้งคนพิการที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการฯ ให้ทราบผลการพิจารณา และเจ้าหน้าที่ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญ แนะนำการเปิดบัญชีรับเงินโอน ประสานการโอนเงินเข้าบัญชี ติดตามผลการโอนเงิน เป็นต้น

๕. การรายงานตัว

คนพิการที่ได้รับเบี้ยยังชีพคนพิการแล้ว เพื่อจะขอรับสิทธิรับเบี้ยยังชีพคนพิการในปีงบประมาณถัดไปจะต้องรายงานตนแสดงว่ายังมีชีวิตอยู่ในเดือนตุลาคมของทุกปี ดังนี้

๕.๑ คนพิการที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพคนพิการหรือคนพิการและบุคคลในครอบครัวที่เปิดบัญชีเงินฝากรับ โอนเงินแทนคนพิการ

๕.๒ หากไม่สามารถแสดงตนได้ก็ให้ส่งหนังสือรับรองการมีชีวิตอยู่ ซึ่งรับรอง โดยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายทะเบียนท้องถิ่น หรือข้าราชการตั้งแต่ระดับ ๓ หรือเทียบเท่า หรือมียศตั้งแต่ร้อยตรี เรือตรี เรืออากาศตรี หรือร้อยตำรวจตรีขึ้นไป แล้วแจ้งต่อสำนักงานว่าคนพิการที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ หรือคนพิการและบุคคลในครอบครัวที่เปิดบัญชีเงินฝากรับ โอนเงินแทนคนพิการนั้น ยังมีชีวิตอยู่

๖. การระงับการจ่ายเงิน

๖.๑ คนพิการที่ได้รับ โอนเงินเสียชีวิต

๖.๒ ผู้รับเบี้ยยังชีพฯ คนพิการขาดคุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ หรือหากจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการรายใดต่อไปจะไม่เกิดประโยชน์ต่อคนพิการรายนั้น

๗. การตรวจสอบ

๗.๑ ให้สำนักงานฯ หรือจังหวัดตรวจสอบรายงานคุณสมบัติคนพิการกับครอบครัวคนพิการ ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเสนอต่อคณะอนุกรรมการ

๗.๒ ตรวจสอบหนังสือแจ้งรายละเอียดและหนังสือรับรองตามระเบียบนี้ และเบิกจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพคนพิการ โอนให้แก่คนพิการที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพ หรือบุคคลในครอบครัวนั้น

๗.๓ เก็บรักษาหลักฐานการโอนเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ ไว้สำหรับการตรวจสอบ

๗.๔ จัดทำรายละเอียดการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการตามแบบที่อธิบดีกรม ประชาสงเคราะห์กำหนด

๘. ให้สำนักงานฯ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๘.๑ ตรวจสอบและรายงานคุณสมบัติคนพิการกับครอบครัวคนพิการ ซึ่งอยู่ในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบล (อปท.) ที่สำนักงานรับผิดชอบเสนอต่อคณะอนุกรรมการ

๘.๒ ตรวจสอบหนังสือแจ้งรายละเอียดและหนังสือรับรองตามระเบียบนี้และเบิกจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพคนพิการ โอนให้แก่คนพิการที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพหรือบุคคลในครอบครัวนั้น

๘.๓ เก็บรักษาหลักฐานการโอนเงินเบี้ยยังชีพคนพิการ ไว้สำหรับการตรวจสอบ

๘.๔ จัดทำรายละเอียดการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพคนพิการตามแบบที่อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ กำหนด

๘. การเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพคนพิการที่มีได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ ของทางราชการ

๒.๔.๕ ความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Theory)

แนวคิดสวัสดิการสังคม เกิดครั้งแรกที่ประเทศเยอรมัน เกิดขึ้นเนื่องจาก ๒ ปัจจัยคือ เงื่อนไขของการ เติบโตของภาคอุตสาหกรรม จากสภาพทางเศรษฐกิจ และความแปลกแยกของระบบอุตสาหกรรมและ การจ้างงาน ที่เห็นว่ารัฐต้องดูแลปัญหาการถูกคุกคามของแรงงาน และเงื่อนไขความจำเป็นในการ ดำรงชีวิตคือ การตายก่อนวัยสมควรของหัวหน้าครอบครัวทำให้ครอบครัวมีปัญหา การชราภาพทำให้ หมดรายได้ ทั้งที่ต้องดำรงชีพอยู่ การว่างงานทำให้ขาดรายได้ ทำให้เกิดความสูญเสียทางสังคม เป็นปัจจัย เอื้อให้เกิดอาชญากรรม ความเจ็บป่วย อุบัติเหตุ มีผลกระทบต่อรายได้บุคคลและผลผลิตมวลรวมของ ประเทศ อัตราค่าจ้างต่ำ ไม่พอแก่การดำรงชีพ เป็นเหตุให้แรงงานขาดคุณภาพ การประสพภัยธรรมชาติ ทำให้ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ เป็นต้น ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการเกิดสวัสดิการทางสังคม จึงได้มีการตรา กฎหมายว่าด้วยนโยบายสวัสดิการสังคมแห่งพันธรัฐเยอรมันนี้ขึ้น^{๓๕} ซึ่งมีทั้งด้านการส่งเสริมการมีงานทำ การดูแลแรงงาน การประกันสังคม ทั้งในมิติของสุขภาพ อุบัติเหตุ ผู้สูงอายุ หญิงตั้งครรภ์ และคลอด

^{๓๕} สุภัทรา แก้วชาญศิลป์, การจัดสวัสดิการและสังคม, อ่างแล้ว, หน้า ๑๐.

บุตร การตาย ทูตภาพ รวมถึงการว่างงาน เป็นต้น และในปี ค.ศ. ๑๙๘๑ ได้ออกพระราชบัญญัติประกันสุขภาพ (Healthinsurance act) ขึ้น ถือเป็นประเทศแรกที่มีระบบประกันสังคม โดยสรุปแล้วสวัสดิการสังคมของเยอรมันนี้แบ่งเป็น ๓ กลุ่มคือ สังคมสงเคราะห์ (social assistance) ประกันสังคม (social insurance) และบริการสังคม (social service) แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดสวัสดิการสังคมในระยะแรกนั้นเป็นการเกิดขึ้นเพราะสถานภาพปัญหาทางสังคม มิใช่เพื่อการช่วยเหลือคนงานโดยตรง แต่เป็นการป้องกันแรงงานไปร่วมกับขบวนการต่อต้านรัฐบาล ต่อมาแนวคิดเรื่องสวัสดิการสังคมก็แพร่หลายยังประเทศแถบยุโรปและอเมริกา แนวคิดเรื่องสวัสดิการทางสังคมในกลุ่มประเทศสังคมนิยมเห็นว่า รัฐ ๑๕ มีหน้าที่ที่ต้องจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนทุกคน เพราะระบอบการปกครองแบบสังคมนิยม นั้นปัจจัยการผลิตเป็นของส่วนรวมกล่าวคือเป็นของชนชั้นแรงงานโดยรวม จึงถือว่าประชาชนมีสิทธิสมบูรณ์ที่จะได้รับผลจากผลผลิตที่พวกเขาสร้างขึ้น แต่ระบบการแจกจ่ายก็มอบหมายให้รัฐเป็นผู้แจกจ่ายจากส่วนกลาง หลักคิดของกลุ่มนี้จึงอยู่บนฐานของเพื่อความมั่นคงทางสังคม (social security) เป็นหลัก

ในกลุ่มประเทศสวีเดน นอร์เวย์ เดนมาร์ก ฟินแลนด์ หรือที่รู้จักกันในนามกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย มีแนวคิดที่รัฐต้องส่งเสริมบริการประชาชนในทุกกลุ่มคนทุกชุมชน ในทุกๆด้าน ทั้งด้านรายได้ การศึกษา สาธารณสุข ความมั่นคงปลอดภัย เสรีภาพ การกินคืออยู่ดี ฯลฯ ซึ่งระบบดังกล่าวได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐสวัสดิการ (Welfare state) ที่ดีที่สุดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งทำให้ประชาชนมีความมั่นคง มั่งคั่ง และมีเสรีภาพสูงสุด ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานโดยผ่านกระบวนการเคลื่อนไหวของกลุ่มแรงงาน ศาสนา สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร ทำให้การกระจายทรัพยากรเป็นธรรม ทำให้การสลายความแตกต่างระหว่างชนชั้นอย่างสันติวิธี (AIC ๑๕๘๑) แนวคิดเรื่องสวัสดิการทางสังคมในอเมริกา ก็เกิดในลักษณะคล้ายๆ กัน ในความต้องการป้องกันการแพร่ขยายลัทธิสังคมนิยม และเพื่อการแก้ปัญหาจากระบบการขยายภาคอุตสาหกรรม ที่เสถียรสมดุล ก่อให้เกิดเศรษฐกิจตกต่ำ เพื่อต้องการเพิ่มกำลังซื้อ (effective demand) จึงได้มีรัฐบัญญัติความมั่นคงทางสังคม (Social security act ๑๙๓๕) เพื่อเป็นการบรรเทาปัญหาทางสังคม^{๑๐} โดยในช่วงแรกๆ เน้นไปที่สวัสดิการสังคมเพื่อความมั่นคงของประเทศ ต่อมามีการขยายแนวคิด ซึ่งส่วนใหญ่ได้ปรับรูปแบบตามลักษณะการเมืองการปกครองหรือระบอบการปกครองเป็นหลัก เช่นแนวมาร์กซิสต์ และแนวเฟเบียนที่เกิดจากการบูรณาการของกลุ่มลัทธิมาร์กและลัทธิเสรีนิยม ซึ่งแนวคิดของกลุ่มสังคมนิยม ก็เน้นแบบรอบด้าน (radical) โดยเห็นว่ารัฐต้องแทรกแซงและควบคุมกลไกตลาดเพื่อป้องกันการเอาเปรียบของชนชั้นสูง เป้าหมายสูงสุดคือการดำรงไว้ซึ่งระบบทุนนิยม กล่าวคือ การต่อสู้ของชนชั้นแรงงานทำให้นายทุนต้องยอมลดการขูดรีดโดยจัดสวัสดิการให้ ช่วยลดต้นทุนการพัฒนาและการฝึกอบรมในกระบวนการผลิตของเอกชน เป็นกลไกรักษากองทัพสำรองของแรงงานเพื่อการแก้ไขภาวะคนล้นงานและงานล้นคน เป็นการลดความขัดแย้งระหว่างนายทุนกับแรงงาน และเป็นระบบสร้าง

^{๑๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑.

ปทัสถานของระบบทุนนิยมเดียวกันไว้ และดำเนินแบบค่อยเป็นค่อยไปตามแนวทางของมาร์กแต่ผ่านกระบวนการยกระดับสิทธิเสรีภาพของบุคคลเพื่อความเท่าเทียมระหว่างชนชั้นตามแนวของพวกเสรีนิยม ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีความนิยมอย่างมากในอังกฤษ ความเป็นรัฐสวัสดิการในยุคนี้จึงมีลักษณะสวัสดิการสังคมเพื่อประชาชน เป็นสิทธิพื้นฐานทางสังคม (social basic right) แนวเสรีนิยมและอนุรักษนิยม เห็นว่าสวัสดิการทางสังคมควรเป็นไปตามกลไกตลาดเพื่อไม่เป็นการขัดขวางพลังการผลิต และประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และรัฐไม่ต้องใช้เงินเพื่อสวัสดิการมาก โดยกลุ่มนี้เห็นว่า ความยากจนและความทุกข์ยากเป็นปัญหาของบุคคลที่เกิดขึ้นเพราะความล้มเหลวหรือความด้อยศักยภาพของคนๆ นั้น ไม่ใช่ปัญหาของระบบหรือโครงสร้าง ระบบตลาดเสรี ปัจเจกต้องแข่งขันเสรีตามความสามารถของตน จึงเป็นไปได้ที่ทุกคนจะเท่าเทียมกัน และทุกคนมีสิทธิในชีวิตตนเอง ดังนั้นสิทธิซึ่งไม่ใช่ของสังคม ดังนั้นสวัสดิการทางสังคมของพวกเสรีนิยมจึงเห็นว่าเป็นเรื่องของความมีใจบุญสุนทานของคนในสังคมที่มีให้แก่กัน มากกว่าเป็นเรื่องของรัฐ หลักแนวคิดของกลุ่มนี้จึงเน้นไปที่ความเป็นปึกแผ่นของสังคม (solidarity) และคำนึงถึงสิทธิของประชาชน (civil right) ที่เน้นความเสมอภาค ความยุติธรรม บนฐานของระบบทุนนิยมที่อาศัยกลไกระบบตลาดเสรีเป็นตัวกำหนด

สวัสดิการสังคมได้พัฒนามาเป็นลำดับ โดยมีหลักสำคัญ คือ

๑. การจัดสวัสดิการต้องคำนึงถึงความต้องการจำเป็น (needs)
๒. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายเฉพาะให้ครอบคลุมและตามหลักสากล (universal coverage)
๓. ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการสังคมเพื่อความมั่นคงของสังคมในฐานะความเป็นพลเมือง (citizenship)
๔. จัดระบบบริการทั้ง ๓ ด้าน กล่าวคือสังคมสงเคราะห์ (social assistance) ประกันสังคม (social insurance) และบริการสังคม (social service)
๕. คำนึงถึงความรับผิดชอบ สิทธิ ความเสมอภาค และความยุติธรรม (responsibility, rights, equity and fairness)

๒.๔.๑๐ ความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” (Social Welfare)

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” ไว้มากมาย ความหมายของสวัสดิการสังคมตามที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๘ (พ.ศ. ๒๕๔๕ -๒๕๔๘) ซึ่งได้รวมความคิดรวบยอดของทั้งนักวิชาการสังคมสงเคราะห์ นักบริหาร และนักปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทั้งในภาครัฐและเอกชน มีข้อสรุปความหมายที่ครอบคลุม ดังนี้

สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการมีศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย

การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคมนันทนาการ และบริการสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับ และเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการสังคมในทุกระดับ

๒.๔.๑๑ ขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม (Fields of Social Welfare)

- ๑) การศึกษา (Education)
- ๒) สุขภาพอนามัย (Health Care)
- ๓) การประกันรายได้ (Income Maintenance) มีงานทำ มีรายได้ มีสวัสดิการแรงงาน
- ๔) ที่อยู่อาศัย (Housing)
- ๕) ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงทางสังคม (Safety in Life and Property)
- ๖) นันทนาการ (Recreation)
- ๗) บริการสังคมปัจเจกบุคคล (Personal social services)^{๔๑}

เจมส์ มิดซ์ลีย์ (James Midgley) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ The Field of International Social Welfare ว่า บริการสังคมใหญ่ๆ (“big five” social services) ที่สถาบันรัฐสวัสดิการนิยมจัดให้มีขึ้น ได้แก่

- ๑) โครงการประกันรายได้ เช่น การประกันสังคม (Social Insurance) และการประชาสงเคราะห์ หรือการช่วยเหลือทางสังคม (Social Assistance)
- ๒) บริการสุขภาพ (Health Services)
- ๓) โครงการทางการศึกษา (Educational Programs)
- ๔) ที่อยู่อาศัย (Housing)
- ๕) บริการสังคมสงเคราะห์ หรือบริการสังคมปัจเจกบุคคล (Social work Services or Personal Social Services)

และได้กล่าวต่อไปอีกว่า บริการแก้ไขผู้กระทำความผิด (Correctional Services) โครงการโภชนาการ (Nutrition Programs) การวางแผนครอบครัว (Families Planning) และบริการสังคมอื่นๆ มักจะถูกกละเลยและไม่เขียนไว้ในนโยบายสังคมในการจัดบริการสังคมนี้ รัฐจะดำเนินการภายใต้ระบบภาษี (the tax system) หรือโดยการให้เงินอุดหนุน (subsidies) หรือการสร้างแรงจูงใจ (incentives)^{๔๒}

สุวรรณ รื่นยศ ให้ความหมายว่า “งานสวัสดิการสังคมมีความหมายครอบคลุมไปถึงการดำเนินการทุกอย่างของรัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือแก่ผู้พลัดพรากเพื่อนมนุษย์ หรือกลุ่มชนที่รวมกันเป็นสังคม เป็นชาติ

^{๔๑} ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช, **การใช้ทรัพยากรในงานสวัสดิการสังคม**, (กรุงเทพมหานคร : สมชายการพิมพ์, ๒๕๔๕) หน้า ๑๓-๑๖.

^{๔๒} James Midgley, **The Field of International Social Welfare**, อ้างใน เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๕.

ผู้ที่ไม่สามารถช่วยตนเองให้มีความสุขทั้งทางกายและจิตใจ ให้มีปัจจัยอันจำเป็นแก่การดำรงชีพ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ การศึกษาอบรมตามสมควรแก่ ทัศนภาพ และความรู้ที่จะทำมาหาเลี้ยงชีพโดยสุจริต เพื่อความเรียบร้อยและความเป็นปึกแผ่นของสังคม”^{๔๓}

กล่าวโดยสรุปความหมายของ “สวัสดิการสังคม” หมายถึง ระบบการจัดสรรและจัดการบริการสังคม ในลักษณะของโครงการ หรือบริการต่างๆ ให้กับคนทุกคนในสังคม ภายใต้หลักการสิทธิ ความเท่าเทียมกัน ความเสมอภาค และความเป็นธรรมทางสังคม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม การพัฒนาสังคมโดยรวม รวมทั้งการสร้างระบบความมั่นคงของมนุษย์และสังคมในระยะยาว

๒.๕ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

เทศบาลตำบลชุมพร ตั้งอยู่บ้านชุมพรใหม่ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ได้เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๓๕ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม ๑๑๓ ตอนที่ ๕ ง ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๔๕ และประกอบกับเทศบาลตำบลชุมพรได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลชุมพร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลชุมพรเป็นเทศบาลตำบลชุมพร ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๑ อาศัยอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๕๖ และตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งตั้งอยู่ห่างจาก อำเภอเมยวดี เป็นระยะทางประมาณ ๑๔ กิโลเมตร เทศบาลตำบลชุมพรมีพื้นที่ทั้งหมด ๕๒,๗๔๘ ไร่ หรือเนื้อที่หมด ๖๑.๘๑ ตารางกิโลเมตรมีหมู่บ้าน ๑๔ หมู่บ้าน เป็นเทศบาลตำบลขนาดเล็ก โดยมีอาณาเขต ดังนี้

| | | |
|-------------|-----------|--|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ | ตำบลชมสะอาด อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | ตำบลกกโพธิ์ อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ | ตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ | ตำบลหนองใหญ่ อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด |

ประชากร

จำนวนประชากรทั้งหมด ๗,๘๔๕ คน แยกเป็น เพศชาย จำนวน ๓,๘๘๒ คน และเพศหญิง จำนวน ๓,๙๖๓ คน มีครัวเรือนทั้งหมด ๑,๕๒๓ ครัวเรือน

^{๔๓} สุวรรณ รื่นยศ, การประชาสงเคราะห์, (กรุงเทพมหานคร : กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๑๑), หน้า ๒๕.

ลักษณะภูมิประเทศและภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลชุมพร มีสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงเป็นพื้นที่การเกษตร พื้นที่ทั้งหมด เหมาะแก่การทำนาในฤดูฝนแต่ขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรในฤดูแล้ง สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินเนื้อปานกลางหรือค่อนข้างเป็นทรายความอุดมสมบูรณ์ปานกลางถึงต่ำมีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ลำน้ำยัง ลำห้วยกลอย ลำห้วยไผ่และลำห้วยทราย ซึ่งมีต้นน้ำบนเทือกเขาภูพาน อีกประการหนึ่งคือ ตำบลชุมพร เป็นตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับตำบลชุมสะอาด อำเภอเมขวดี ซึ่งเป็นแหล่งรองรับผลิตผลทางการเกษตรและพืชผลต่างๆ ทั้งยังเป็นแหล่งรองรับแรงงานและการจ้างงานนอกภาคเกษตรกรรมอีกด้วย นอกจากนี้บริเวณใกล้ชุมชนยังมีหนองน้ำ เพื่อกักเก็บน้ำไว้ใช้ในฤดูแล้งด้วย มีทุ่งหญ้า จึงเหมาะสำหรับส่งเสริมการเกษตร ปศุสัตว์ ผลิตผลทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ยางพารา พืชผัก และเลี้ยงสัตว์ ฯลฯ ส่วนการประกอบอาชีพอื่น ๆ นอกภาคเกษตรกรรม ได้แก่ รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทอผ้า จักรสาน เป็นต้น

สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและอาชีพอื่น เช่น ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป ทอผ้า

การเกษตรกรรม เป็นอาชีพหลักของประชากรในพื้นที่ ได้แก่ การทำนา ทำไร่ พืชทางเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ถั่ว ปอ ยาเตอร์กีส์ ยางพารา ยูคาลิปตัส เป็นต้น

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

| | | | |
|-------------------------------------|-------|----|------|
| ๑) โรงงานอุตสาหกรรม | จำนวน | - | แห่ง |
| ๒) โรงสีข้าวขนาดเล็ก | จำนวน | ๒๔ | แห่ง |
| ๓) อุตสาหกรรมครัวเรือน | จำนวน | ๓ | แห่ง |
| ๔) ร้านค้าขายของชำ | จำนวน | ๖๔ | แห่ง |
| ๕) ร้านรับซ่อมยานยนต์ | จำนวน | ๗ | แห่ง |
| ๖) ร้านรับซ่อมเครื่องจักรกลการเกษตร | จำนวน | ๑ | แห่ง |
| ๗) ร้านรับซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า | จำนวน | ๑ | แห่ง |

สภาพสังคม

๑. การศึกษา

| | | | |
|--------------------------------|-------|----|------|
| ๑) โรงเรียนประถมศึกษา | จำนวน | ๔ | แห่ง |
| ๒) ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน | จำนวน | ๑๔ | แห่ง |
| ๓) ศูนย์การเรียนชุมชน | จำนวน | ๒ | แห่ง |
| ๔) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน | ๔ | แห่ง |

| | | | |
|--|-------|---|------|
| ๕) โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส) | จำนวน | ๓ | แห่ง |
| ๒. สถาบันและองค์การทางศาสนา | | | |
| ๑) วัด | จำนวน | ๕ | แห่ง |
| ๒) สำนักสงฆ์ | จำนวน | ๒ | แห่ง |
| ๓. สาธารณสุข | | | |
| ๑) สถานีอนามัยประจำตำบล/ประจำหมู่บ้าน | จำนวน | ๒ | แห่ง |
| ๒) อัตรากำลังและใช้ตัวมรดน้ำ ร้อยละ ๑๐๐ | | | |
| ๔. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | | | |
| ๑) ตู้ยามตำรวจตำบลชุมพร | จำนวน | ๑ | แห่ง |

ปัญหา ความต้องการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชุมพร

การพัฒนาโดยยึดปัญหาในแต่ละพื้นที่เป็นหลักเป็นกลยุทธ์สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาเทศบาลตำบลชุมพร ในช่วงแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.๒๕๕๓-๒๕๕๕) ดังนั้นการศึกษาทำให้ทราบปัญหาและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงในเขตเทศบาลตำบลชุมพร จะเป็นผลให้การระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหของเทศบาลตำบลชุมพร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานระดับหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลชุมพร ปี ๒๕๕๒ ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาหลักๆของเทศบาลตำบลชุมพรในปัจจุบันซึ่งจำแนกได้เป็น ๖ กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้ คือ

ปัญหาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชุมพร

- ๑) ปัญหาการขาดเครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม
- ๒) ปัญหาผลผลิตต่ำ ซึ่งเป็นสาเหตุของรายได้ไม่เพียงพอและก่อให้เกิดผลกระทบทางด้าน
การว่างงาน
 - ๓) การขาดแคลนแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค
 - ๔) ปัญหาด้านสุขภาพอนามัยของประชาชน
 - ๕) ปัญหาการขาดแคลนความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว และชุมชน
 - ๖) ปัญหาความไม่สะดวกในการคมนาคมและขนส่งในระหว่างหมู่บ้านและแหล่งซื้อขาย
สินค้าอุปโภคบริโภค

นโยบายผู้บริหาร

นโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการในช่วงแรก

๑) ก่อสร้างระบบชลประทานและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยฟื้นฟูและขุดลอกแหล่งน้ำธรรมชาติ รวมทั้งพัฒนาแหล่งน้ำผิวดินและใต้ดิน โดยดำเนินการก่อสร้างระบบชลประทานขนาดกลางและขนาดเล็กเพื่อประโยชน์ในการปรับโครงสร้างภาคการเกษตรการบรรเทาอุทกภัยและภัยแล้ง ทั้งในพื้นที่ ชุมชนและพื้นที่เกษตรกรรม รวมทั้งระบบประปาที่ถูกละเลย เพื่อบริโภคและบริโภคแก่ประชาชนให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ เพิ่มประสิทธิภาพการกระจายน้ำโดยการพัฒนาชลประทานในรูปแบบต่างๆ เช่น ชลประทานระบบท่อ

๒) จัดสรรงบประมาณอุดหนุนกลุ่มอาชีพให้ครบทุกหมู่บ้านและชุมชนเพื่อสร้างโอกาสให้ชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาของชุมชนด้วยตนเองและพัฒนาโครงการที่จะก่อให้เกิดรายได้ที่ยั่งยืน พัฒนาสินทรัพย์ชุมชน อนุรักษ์และรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการใช้ทรัพยากรของรัฐท้องถิ่นและจังหวัด อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) จัดสรรงบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ ตามเกณฑ์การเบิกจ่ายของทางราชการให้ครบทุกคน ทุกหมู่บ้านและชุมชน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคม สร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

๔) ขยายไฟฟ้าสู่แปลงเกษตร เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีค่าครองชีพที่ลดลง โดยลดต้นทุนจากการใช้น้ำมันในการประกอบอาชีพเกษตรกรรม หันมาใช้ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร

นโยบายด้านสวัสดิการ

๑) ส่งเสริมสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาสโดยพิจารณาแจกเบี้ยยังชีพอย่างเป็นธรรม โดยให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมและสร้างที่อยู่อาศัยแก่ผู้ยากไร้

๒) ส่งเสริมสวัสดิการแก่กลุ่ม อสม. กลุ่ม อปพร. กลุ่ม อช. กลุ่มผู้ช่วยเหลือเจ้าพนักงาน

๓) ส่งเสริมและสนับสนุน งานศูนย์อนามัยชุมชน ให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ส่งเสริมคุณภาพของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างไม่เป็นอุปสรรคพร้อมทั้งประสานงานกับสาธารณสุข

๔) สนับสนุน ส่งเสริมและอุดหนุนงบประมาณงานอาสาสมัครสาธารณสุขเพื่อเป็นกำลังสำคัญให้ชุมชนในการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ และการเฝ้าระวังโรคในชุมชนรวมทั้งเชื่อมโยงการดำเนินงานร่วมกับสถานีอนามัยในชุมชน โรงพยาบาลและหน่วยงานอื่น ๆ

๕) ส่งเสริมให้ประชาชนทุกระดับมีโอกาสออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสร้างเสริมสุขภาพและพละนาถายที่ดี รวมทั้งพัฒนาทักษะทางด้านกีฬาสู่ความเป็นเลิศที่จะนำชื่อเสียงมาสู่เทศบาลตำบล

ชุมพร สร้างนิสัยรักการกีฬาและใช้เวลาให้เป็นประโยชน์เพื่อหลีกเลี่ยงการหมกมุ่นและมั่วสุมกับ
อบายมุขและยาเสพติด^{๔๔}

๒.๖ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กษกร สังขชาติ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ
จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๑. สภาพความเป็นจริงของผู้สูงอายุในการได้รับบริการสวัสดิการสังคม ปรากฏผลดังนี้

๑.๑ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับการรับบริการสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๐

๑.๒ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้รับการบริการสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ และ
ได้รับการบริการสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๐ ประเภทของบริการสวัสดิการสังคมที่รับจัด
ให้ และผู้สูงอายุได้รับมากที่สุด คือลดค่ารักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๐ รองลงมาคือ
ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุในการให้บริการสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และการบริการ
เคลื่อนที่ในการออกเยี่ยมเยียนตามบ้าน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๐ ตามลำดับ

๒. ความต้องการจริงของผู้สูงอายุในการรับบริการสวัสดิการสังคมของรัฐปรากฏผลดังนี้

๒.๑ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการรับบริการสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 78.40

๒.๒ ประเภทของบริการสวัสดิการสังคมที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการรับบริการคือ การ
ลดหย่อนค่ารักษาพยาบาล ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุในการบริการรักษาพยาบาลเล็กๆ น้อยๆ

ข้อเสนอแนะ ของคณะวิจัยครั้งนี้สนับสนุนให้รัฐควรจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ
แบบผสมผสาน โดยใช้ครอบครัวและชุมชนเป็นพื้นฐานเพื่อให้สอดคล้องกับโครงการ ๓๐ บาทรักษา
ทุกโรคของรัฐบาลว่าควรจะทำอย่างไร จึงจะให้บริการต่อผู้สูงอายุให้ได้รับประโยชน์เพียงพอ
และตรงกับความต้องการจริงของผู้สูงอายุให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้^{๔๕}

พรอนันต์ กิตติมันคง ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ
ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า

๑. ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านที่อยู่อาศัยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง
และเมื่อพิจารณาตามภูมิตำแน พบว่า

^{๔๔}เทศบาลตำบลชุมพร, “สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลชุมพร”, ร้อยเอ็ด :
เทศบาลตำบลชุมพร, ๒๕๕๒ (อัดสำเนา)

^{๔๕}กษกร สังขชาติ, “ความต้องการบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี”, **รายงานการวิจัย**,
(ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๒, ๑๕๐ หน้า.

๑.๑ เขตเทศบาลนคร ผู้สูงอายุมีความต้องการสวัสดิการสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการในระดับมาก ๕ ด้าน ระดับปานกลาง ๑ ด้าน ด้านที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย รองลงมาได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนด้านที่มีความต้องการต่ำที่สุดได้แก่ ด้านที่อยู่อาศัย

๑.๒ เขตเมือง ผู้สูงอายุมีความต้องการสวัสดิการสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการในระดับมาก ๕ ด้าน ระดับปานกลาง ๑ ด้าน ด้านที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ ด้านนันทนาการ รองลงมาได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ส่วนด้านที่มีความต้องการต่ำที่สุดได้แก่ ด้านที่อยู่อาศัย

๑.๓ เขตชนบท ผู้สูงอายุมีความต้องการสวัสดิการสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการในระดับมาก ๕ ด้าน ระดับปานกลาง ๑ ด้าน ด้านที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนและด้อยโอกาส รองลงมาได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ส่วนด้านที่มีความต้องการต่ำที่สุดได้แก่ ด้านที่อยู่อาศัย

๒. การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามภูมิลำเนาพบว่า โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า เขตชนบทและเขตเมือง มีความแตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยความต้องการสวัสดิการสังคมในภาพรวมของผู้สูงอายุ ในเขตชนบทมากกว่าในเขตเมือง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

๒.๑ ความต้องการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามภูมิลำเนา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๒ ความต้องการสวัสดิการสังคมด้านการศึกษา ด้านที่อยู่อาศัย และด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามภูมิลำเนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๒ คู่ คือ เขตชนบทกับเขตเมือง และเขตเทศบาลนครกับเขตเมือง โดยค่าเฉลี่ยความต้องการสวัสดิการสังคมด้านการศึกษาด้านที่อยู่อาศัย และด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของผู้สูงอายุในเขตชนบทมากกว่าในเขตเมือง และในเขตเทศบาลนครมากกว่าในเขตเมือง

๒.๓ ความต้องการสวัสดิการสังคมด้านนันทนาการของผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามภูมิลำเนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๑ คู่ คือ เขตเมืองกับเขตชนบท โดยค่าเฉลี่ยความต้องการสวัสดิการสังคมด้านนันทนาการของผู้สูงอายุในเขตเมืองมากกว่าในเขตชนบท

๒.๔ ความต้องการสวัสดิการสังคมด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนและด้อยโอกาสของผู้สูงอายุ จำแนกตามภูมิลำเนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำนวน ๑ คู่ คือ เขตชนบท

กับเขตเทศบาลนคร โดยค่าเฉลี่ยความต้องการสวัสดิการสังคมด้านการแก้ไขปัญหาค่าความยากจนและ
 ด้อยโอกาสของผู้สูงอายุ ในเขตชนบทมากกว่าในเขตเทศบาลนคร^{๕๖}

นลินี โล่ชิงชัยฤทธิ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพ
 ผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า “๑. ผลการดำเนินงาน
 สวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง และระดับ
 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานสวัสดิการ สังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ใน
 ระดับมาก ๒. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานกับผลการดำเนินงาน สวัสดิการสังคม
 ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุในประเด็น
 ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความชัดเจนของระเบียบวิธีปฏิบัติ
 ความเหมาะสมของจำนวนบุคลากรกับภาระงาน ความร่วมมือ และการสนับสนุนของบุคลากร และ
 การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสัมพันธ์กับผลการ ดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 ในทิศทางเดียวกัน ๓. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ
 เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาจำนวนบุคลากรของเทศบาลในการดำเนินงานสวัสดิการสังคม
 ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความเพียงพอของงบประมาณ ความคล่องตัวในการอนุมัติเงินประจำงวด ความเป็น
 ธรรมในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การติดตามตรวจสอบ ผลการดำเนินงาน
 เหล่านี้เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ปัญหาการส่งเสริมสนับสนุน ด้านนโยบายของผู้บริหาร
 ความสามารถของบุคลากรในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของ ประชาชนและการสนับสนุนวัสดุ
 อุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย”^{๕๗}

มณฑล ศรีสุข ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า “การบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ทั้ง ๗ แห่ง มีการวางแผนการกำหนดนโยบายสวัสดิการผู้สูงอายุไว้ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล
 การจัดการเป็นการบริหารงานโดยมอบหมายให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบ โดยการ
 ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานสาธารณสุขในระดับตำบล อำเภอและจังหวัด การจัดสรรงบประมาณ
 โดยการอุดหนุนงบประมาณให้สถานีอนามัยประจำตำบล และชมรมผู้สูงอายุดำเนินการ กิจกรรมหลัก ที่
 จัด คือ งานวันผู้สูงอายุ จัด โดยองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการเอง เพื่อส่งเสริมประเพณีของ

^{๕๖}พรอนันต์ กิตติมันคง, “การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา”,
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา), ๒๕๔๗, ๑๒๕ หน้า.

^{๕๗}นลินี โล่ชิงชัยฤทธิ์, “การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ :
 กรณีศึกษา เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”, **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**,
 (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่), ๒๕๔๗, ๑๓๔ หน้า.

ตำบล กิจกรรมที่จัดทำให้ผู้สูงอายุ ทั้ง ๕ ด้านนั้น ด้านเศรษฐกิจ เน้นการส่งเสริมอาชีพ และเบี้ยสงเคราะห์
 ยิงชีพ ด้านสังคมเน้นการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ ด้านสุขภาพอนามัยเน้นการส่งเสริมสุขภาพ ตรวจ
 สุขภาพฟรี ด้านนันทนาการเน้นการจัดแข่งขันกีฬา และการออกกำลังกาย ด้านสิ่งแวดล้อมเน้นการจัด
 สวนสุขภาพ ปัญหาอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือ งบประมาณไม่เพียงพอ รองลงมาขาดบุคลากรที่มี
 ความรู้ การประสานงานเกิดความซ้ำซ้อนของการทำกิจกรรม และการวางแผนขาดการมีส่วนร่วม
 และแนวทางที่ชัดเจน”^{๔๘}

พจนา ธรรมรัตน์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการสุขภาพและบริการสุขภาพที่ได้รับของ
 ผู้สูงอายุในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า

๑. ผู้สูงอายุมีความต้องการบริการสุขภาพอยู่ในระดับมาก
๒. ผู้สูงอายุได้รับบริการสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง
๓. ความต้องการบริการสุขภาพมีความสัมพันธ์กับบริการสุขภาพที่ได้รับอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
 สถิติ
๔. ผู้สูงอายุที่มีความเพียงพอของรายได้ ต่างกันได้รับบริการสุขภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ .๐๕
๕. ผู้สูงอายุที่เพศ ภาวะการเจ็บป่วย สภาพความเป็นอยู่ และระดับการศึกษาต่างกันมีความ
 ต้องการบริการสุขภาพต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
๖. ผู้สูงอายุที่มีสภาพความเป็นอยู่แตกต่างกันได้รับบริการสุขภาพพบว่าแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ .๐๕
๗. ผู้สูงอายุที่เพศ ความเพียงพอของรายได้ ภาวะการเจ็บป่วย และระดับการศึกษาต่างกัน
 ได้รับบริการสุขภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
๘. อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการบริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .๐๑
๙. ภาวะสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการบริการสุขภาพและบริการสุขภาพที่
 ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

^{๔๘}มลฤดี ศรีสุข, “การบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด
 ชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๔,
 ๖๐ หน้า.

๑๐. ความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวันมีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสุขภาพอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ^{๔๕}

ว่าที่ร้อยเอกชาญวิทย์ บ่วงراب ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า “ผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการการได้รับสวัสดิการ ในภาพรวม และรายด้านแต่ละด้านทั้ง ๗ ด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านที่ผู้สูงอายุมีความต้องการมากที่สุดคือ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข รองลงมาคือ ด้านที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และสาธารณูปโภค และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพและการจัดการศพตามประเพณี ผลการเปรียบเทียบความต้องการพบว่า ผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน มีความต้องการการได้รับสวัสดิการแตกต่างกันเมื่อจำแนกกลุ่มตามปริมาณเงินที่เหลือเก็บออม โดยผู้สูงอายุที่ไม่มีเงินเหลือเก็บมีความต้องการการได้รับสวัสดิการมากกว่าผู้สูงอายุที่มีเงินเหลือเก็บ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ทั้งในด้านการแพทย์และสาธารณสุข ด้านการศึกษาและข้อมูลข่าวสาร และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพและการจัดการศพตามประเพณี”^{๔๖}

เสรี ทองเลิศ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความต้องการผู้สูงอายุด้านสุขภาพพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามาดูแลสุขภาพในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๗ แต่เมื่อจำแนกความต้องการด้านสุขภาพพบว่า ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างสวนสุขภาพสำหรับพักผ่อนออกกำลังกาย และให้จัดอาหารเสริมในการบำรุงสุขภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ และ ๔.๑๑ ตามลำดับ

๒. ความต้องการผู้สูงอายุด้านสังคม พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยเหลือด้านสังคมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๓ เมื่อจำแนกความต้องการด้านสังคมพบว่า ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดกิจกรรมทางพุทธศาสนา และรับผิดชอบในการจัดกิจกรรมผู้สูงอายุโดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๕ เท่ากัน

^{๔๕}พจนานุกรมศัพท์, “ความต้องการบริการสุขภาพและบริการสุขภาพที่ได้รับของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเกล่ง จังหวัดระยอง”, **วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๘, ๘๕ หน้า.

^{๔๖}ว่าที่ร้อยเอกชาญวิทย์ บ่วงراب, “ความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี), ๒๕๕๐, ๑๑๗ หน้า.

๓. ความต้องการผู้สูงอายุด้านที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการด้านที่อยู่อาศัยในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๖ เมื่อจำแนกความต้องการที่อยู่อาศัย พบว่า ต้องการให้จัดสถานที่อยู่อาศัยในช่วงกลางวัน และจัดที่อยู่อาศัย ผู้สูงอายุไว้ที่อยู่อาศัย โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ และ ๓.๘๗ ตามลำดับ

๔. ความต้องการด้านสวัสดิการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๗๕ เมื่อจำแนกความต้องการด้านสวัสดิการพบว่า ต้องการให้จัดยานพาหนะรับ-ส่งผู้ได้รับบาดเจ็บ และต้องการให้จัดหาเครื่องอุปโภค บริโภค ตามฤดูกาล โดยมีค่าคะแนน ๔.๓๔ และ ๔.๑๗ ตามลำดับ^{๕๑}

ศิริชัย ทองบุญ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลขามเรียง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า “ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลขามเรียง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านข้อมูลการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และประเภทเบี่ยงชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

ประชาชนส่วนใหญ่เสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลขามเรียง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จัดหาเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการให้มีความเหมาะสม รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้ความเป็นมิตรกับประชาชน และควรจัดสรรงบประมาณในการจัดหา จัดซื้อ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ตามลำดับ”^{๕๒}

สุธัญญา เวียงนนท์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอน้ำขุ่นร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอน้ำขุ่นร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ใน

^{๕๑} เสรี ทองเลิศ, “ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี”, **รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๐, ๑๒๖ หน้า.

^{๕๒} ศิริชัย ทองบุญ, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลขามเรียง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม”, **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๕๑, ๑๐๕ หน้า.

ระดับมากสามด้าน คือ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ด้านนันทนาการ และด้านการสร้างบริการและ
เครือข่ายการเกื้อหนุน ส่วนด้านรายได้ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสงเคราะห์ องค์กรการ
บริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ และสถานภาพต่างกัน มี
ความพึงพอใจต่อการสงเคราะห์ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัด
ร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสงเคราะห์ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด
จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ ควรเพิ่มเบี้ยยังชีพจาก คนละ ๕๐๐ บาท
ต่อเดือน เป็น ๑,๐๐๐ บาทต่อเดือน ควรจัดให้มีการบริการทางการแพทย์และการบริการสาธารณสุขที่
จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้สูงอายุ เป็นกรณีพิเศษ และควรจัดตั้งศูนย์รับปรึกษาปัญหา การ
บำเพ็ญประโยชน์ให้สังคม เช่น สอนหนังสือ เล่านิทาน สอนดนตรี สอนลีลาศ ตลอดจนการเยี่ยมเยียน
ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยและพิการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรจัดกิจกรรมนันทนาการ งานรื่นเริงใน
วันนักขัตฤกษ์”^{๕๓}

กล่าวโดยสรุป งานวิจัยที่นำเสนอทั้งสิบเรื่อง มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการ
และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรภาครัฐด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้
เป็นข้อคิดในการวิเคราะห์และอภิปรายผลต่อไป

๒.๗ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ :
ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยบูรณาการ
มาจากเอกสารของ กรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งได้กล่าวถึง แนวทางการจัดทำมาตรฐานการจัดบริการ
เพื่อสงเคราะห์ผู้สูงอายุ มาจากการประมวล และสังเคราะห์กรอบแนวคิดในการจัดสวัสดิการสังคมและ
การบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ และข้อกำหนด ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสรุปเป็นพื้นฐานแนวทางการจัดทำมาตรฐานการจัดบริการสงเคราะห์
ผู้สูงอายุ โดยได้แบ่งเป็นประเภทมาตรฐานไว้เป็นด้านต่าง ๆ^{๕๔} ดังภาพประกอบที่ ๒.๒

^{๕๓} สุทธิญา เวียงนนท์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสงเคราะห์ ขององค์กร
บริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,**
(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), ๒๕๕๑, ๑๐๕ หน้า.

^{๕๔} กรมประชาสงเคราะห์, “มาตราและคู่มือการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในสถาน
เด็กกรมประชาสงเคราะห์”, อ่างแล้ว, (อัคราณา).

ตัวแปรอิสระ

| ปัจจัยส่วนบุคคล |
|-----------------|
| ๑. เพศ |
| ๒. อายุ |
| ๓. สถานภาพ |



ตัวแปรตาม

| |
|---|
| ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ |
| ๑. ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล |
| ๒. ด้านรายได้ |
| ๓. ด้านนันทนาการ |
| ๔. ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน |

ภาพประกอบที่ ๒.๒ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด” ผู้วิจัยได้เสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๘๕๐ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๖๕ คน จะได้นำเสนอเทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่างต่อไป

๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๒.๑ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเทียบจากตาราง เครจซี และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan)^๑ จากประชาชนผู้สูงอายุจำนวน ๘๕๐ คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๖๕ คน

๓.๒.๒ สุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)^๒ โดยวิธีการจับฉลาก ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

- ๑) จัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียน และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๘๕๐ คน
- ๒) เขียนชื่อผู้สูงอายุลงในแผ่นกระดาษโดยใช้ ๑ ชื่อ ต่อ ๑ แผ่นแล้วม้วนฉลากนำลงกล่องแล้วเขย่าให้คละกั้น
- ๓) จับขึ้นมาครั้งละหนึ่งแผ่น โดยแต่ละครั้งที่หยิบมาได้ต้องนำแผ่นฉลากมาจดบันทึกไว้ว่าเป็นใคร
- ๔) ม้วนฉลากแผ่นเดิมใส่ลงในกล่องเดิม แล้วจับฉลากขึ้นมาใหม่ เพื่อที่จะให้โอกาสถูกเลือกทุกหน่วยเท่ากัน
- ๕) กรณีที่หยิบได้ชื่อเดิมก็ไม่เอานำใส่ลงไปในกล่องเดิมแล้วจับขึ้นมาใหม่อีกครั้ง ทำอยู่อย่างนี้จนได้กลุ่มตัวอย่างครบ ๒๖๕ คน

๓.๒.๓ ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟัง รวมถึงได้อ่านข้อคำถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างท่านนั้น อ่านหนังสือไม่ออก และให้เวลาในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วรับกลับคืน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะแบบมาตราส่วน

^๑ธานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, พิมพ์ครั้งที่ ๗๖, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๕๑.

^๒เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๗.

ประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน^๓ ดังนี้

| | | |
|------------|---------|---|
| มากที่สุด | หมายถึง | ๕ |
| มาก | หมายถึง | ๔ |
| ปานกลาง | หมายถึง | ๓ |
| น้อย | หมายถึง | ๒ |
| น้อยที่สุด | หมายถึง | ๑ |

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๓.๔.๑ ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีความต้องการ ขั้นตอนการให้บริการสวัสดิการของรัฐ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๓.๔.๒ กำหนดประเด็นตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างเป็นข้อคำถาม ในแบบสอบถาม

๓.๔.๓ สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ตลอดจนความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

๓.๔.๔ แก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ และนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นตามเนื้อหา และวัตถุประสงค์ เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาความสอดคล้อง ความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้างเนื้อหา และสำนวนภาษา ผู้เชี่ยวชาญสามท่านประกอบด้วย

๑) ดร. ประพิศ โบราณมูล (ตรวจสอบด้านสถิติ)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
วุฒិการศึกษาศ.ม. (สังคมศึกษา) ปร.ค. (วัฒนธรรมศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๒) นางธนิศา พลเยี่ยม (ตรวจสอบด้านภาษา)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลชุมพร

วุฒิการศึกษาศศ.บ. สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

๓) นางนวลจันทร์ ศรีมงคล (ตรวจสอบด้านโครงสร้าง และเนื้อหา)

^๓เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๗.

ตำแหน่ง พัฒนาการอำเภอเมยวดี

วุฒิกการศึกษาศน.ม. สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

๓.๔.๕ นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

| | |
|--------|---|
| สูตร | $IOC = \frac{\sum R}{N}$ |
| เมื่อ | IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง R แทนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ |
| โดยที่ | +๑ แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ๐ ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ -๑ แน่ใจว่าไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ |

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ ๐.๕๐ ขึ้นไป จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน ๓๑ ข้อ ใช้ได้จำนวน ๓๑ ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่า IOC อยู่ในช่วง ๐.๖๗ – ๑.๐๐

๓.๔.๖ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้สูงอายุที่เทศบาลตำบลหนองพอก ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

๓.๔.๗ การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

๑) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Power of Discrimination) โดยวิธีหาค่า t-test^๕ พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ จำนวน ๓๑ ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่างข้อ ๑.๗๖-๕.๓๒

๒) นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๕ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๕

๓.๔.๘ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบอีกครั้ง

๓.๔.๙ จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

^๕บุญชม ศรีสะอาด, **การวิจัยเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๘๓-๘๔.

^๕เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๖.

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัย ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด นำเรียนนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลชุมพร เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

๓.๕.๒ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟัง โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

๓.๕.๓ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๖.๑ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๓.๖.๒ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วมาดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

๓.๖.๓ นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

๓.๖.๔ วิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

๓.๖.๕ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความแตกต่างความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด กับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ

และสถานภาพ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffé)

๓.๖.๖ วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

๓.๖.๗ นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

๑) ค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) คำนวณจากสูตร^๑ ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
N แทน จำนวนคน

๓) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คำนวณจากสูตร^๒ ดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

^๑ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๒.

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๓.

| | | |
|----------------|-----|-------------------------------|
| X | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม |
| X ² | แทน | ผลรวมกำลังสอง ของคะแนนในกลุ่ม |
| N | แทน | จำนวนคน |
| Σ | แทน | ผลรวม |

๔) ค่า t-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระแก่กัน (Independent) คำนวณจากสูตร^๕

ดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

| | | | |
|------------------------|---|-----|--|
| เมื่อ | t | แทน | ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ |
| \bar{X}_1, \bar{X}_2 | | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ |
| S_1, S_2 | | แทน | ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ |
| n_1, n_2 | | แทน | จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ |

๕) ค่า (One-Way-ANOVA) หรือ F-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป คำนวณจากสูตร^๖ ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

| | | | |
|-------|-----------------|-----|-----------------------------------|
| เมื่อ | F | แทน | ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution |
| | MS _b | แทน | ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม |
| | MS _w | แทน | ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม |

^๕ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๑๒.

^๖ ธานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS, อ่างแล้ว, หน้า ๑๕๕.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|--|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| t | แทน | ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม (Independent) |
| F | แทน | ทดสอบความแตกต่างตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป |
| df | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Square) |
| sig | แทน | ค่าความน่าจะเป็น |
| * | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ |

๔.๒ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร
อำเภอเมขวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๑-๔.๓

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวนคน | ร้อยละ |
|------------|------------|------------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔๖.๐๔ |
| หญิง | ๑๔๓ | ๕๓.๙๖ |
| รวม | ๒๖๕ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๖ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๔

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

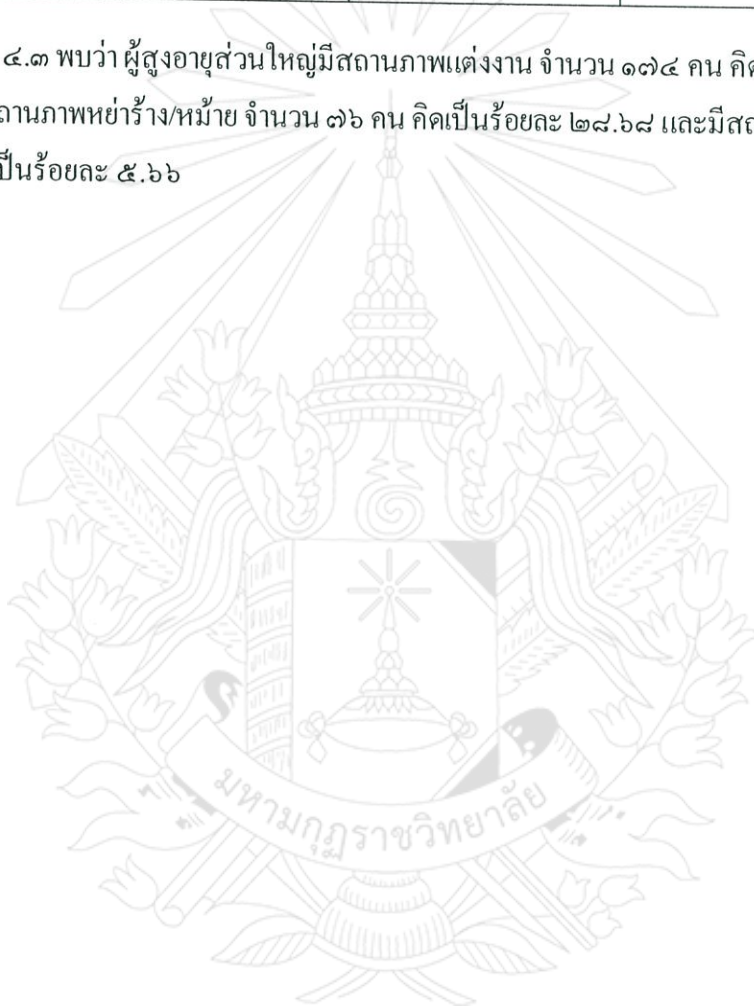
| อายุ | จำนวนคน | ร้อยละ |
|-------------|------------|------------|
| ๖๐-๗๐ ปี | ๑๔๘ | ๕๕.๘๕ |
| ๗๑-๘๐ ปี | ๕๒ | ๓๔.๗๒ |
| ๘๑ ปีขึ้นไป | ๒๕ | ๙.๔๓ |
| รวม | ๒๖๕ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๖๐-๗๐ ปี จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๕ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๗๑-๘๐ ปี จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๒ และมีอายุระหว่าง ๘๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๓

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวนคน | ร้อยละ |
|----------------|------------|------------|
| โสด | ๑๕ | ๕.๖๖ |
| แต่งงาน | ๑๗๔ | ๖๕.๖๖ |
| หย่าร้าง/หม้าย | ๗๖ | ๒๘.๖๘ |
| รวม | ๒๖๕ | ๑๐๐ |

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๖ รองลงมา มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๘ และมีสถานภาพโสด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๖



ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๔-๔.๘

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

| ความต้องการการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ | ระดับความต้องการ | | |
|--|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล | ๔.๖๓ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |
| ด้านรายได้ | ๔.๖๒ | ๐.๖๕ | มากที่สุด |
| ด้านนันทนาการ | ๔.๐๗ | ๐.๘๔ | มาก |
| ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน | ๔.๒๖ | ๐.๗๕ | มาก |
| รวม | ๔.๔๐ | ๐.๗๒ | มาก |

(n = ๒๖๕)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดสองด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล และด้านรายได้ ส่วนอีกสองด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน และด้านนันทนาการ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล | ระดับความต้องการ | | |
|------------|--|------------------|-------------|------------------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. | มีศูนย์บริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ | ๔.๔๒ | ๐.๕๕ | มาก |
| ๒. | บริการตรวจสอบสุขภาพที่บ้าน | ๔.๖๒ | ๐.๕๘ | มากที่สุด |
| ๓. | บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ๔.๖๕ | ๐.๖๕ | มากที่สุด |
| ๔. | บริการให้ความรู้ แนะนำ การดูแลสุขภาพที่ถูกต้องวิธีให้กับผู้ที่ดูแลผู้สูงอายุ เช่นการจัดโครงการฝึกอบรมให้ผู้ที่ต้องดูแลผู้สูงอายุ | ๔.๖๐ | ๐.๕๖ | มากที่สุด |
| ๕. | บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพและโรคร้ายไข้เจ็บเป็นรายบุคคล | ๔.๓๖ | ๐.๘๒ | มาก |
| ๖. | ออกบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรีในโรงพยาบาล | ๔.๗๖ | ๐.๕๔ | มากที่สุด |
| ๗. | การบริการทางการแพทย์และการบริการสาธารณสุขที่จัดไว้ โดยให้ความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้สูงอายุ เป็นกรณีพิเศษ | ๔.๗๘ | ๐.๕๔ | มากที่สุด |
| ๘. | บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล | ๔.๘๔ | ๐.๔๓ | มากที่สุด |
| ๙. | การประกันสุขภาพ | ๔.๗๗ | ๐.๔๕ | มากที่สุด |
| ๑๐ | บริการด้านกายภาพบำบัด | ๔.๓๒ | ๐.๘๓ | มาก |
| รวม | | ๔.๖๓ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |

(n = ๒๖๕)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเจ็ดข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล รองลงมาคือ การบริการทางการแพทย์และการบริการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้สูงอายุ เป็นกรณีพิเศษ การประกันสุขภาพ ออกบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรีในโรงพยาบาล บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี บริการตรวจสอบสุขภาพที่บ้าน และบริการให้ความรู้ แนะนำ การดูแลสุขภาพที่ถูกต้องวิธีให้กับผู้ที่ดูแลผู้สูงอายุ เช่นการจัดโครงการฝึกอบรมให้ผู้ที่ต้องดูแลผู้สูงอายุ ส่วนที่เหลืออีกสามข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีศูนย์บริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ รองลงมาคือ บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพและโรคร้ายไข้เจ็บเป็นรายบุคคล และบริการด้านกายภาพบำบัด

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านรายได้ | ระดับความต้องการ | | |
|------------|---|------------------|-------------|------------------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. | จัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ | ๔.๘๕ | ๐.๔๔ | มากที่สุด |
| ๒. | ส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน | ๔.๗๔ | ๐.๕๘ | มากที่สุด |
| ๓. | การช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวัน | ๔.๗๒ | ๐.๖๔ | มากที่สุด |
| ๔. | เบี้ยยังชีพที่ได้รับ คนละ ๕๐๐ บาทต่อเดือน | ๔.๖๖ | ๐.๗๓ | มากที่สุด |
| ๕. | การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม | ๔.๖๗ | ๐.๘๐ | มากที่สุด |
| ๖. | จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | ๔.๑๖ | ๐.๗๒ | มาก |
| รวม | | ๔.๖๒ | ๐.๖๕ | มากที่สุด |

(n = ๒๖๕)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดห้าข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ จัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ รองลงมาคือ ส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน การช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวัน การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม และเบี้ยยังชีพที่ได้รับ คนละ ๕๐๐ บาทต่อเดือนส่วนอีกหนึ่งข้อที่เหลือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านนันทนาการ | ระดับความต้องการ | | |
|------------|--|------------------|-------------|------------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. | การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา | ๔.๓๐ | ๐.๘๖ | มาก |
| ๒. | จัดทัศนศึกษาด้านศาสนา ด้านศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติ | ๓.๕๓ | ๐.๗๔ | มาก |
| ๓. | มีศูนย์บริการผู้สูงอายุ เพื่อให้การปรึกษาแก่ผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัว | ๔.๑๕ | ๐.๘๖ | มาก |
| ๔. | มีการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยและพิการ | ๔.๓๐ | ๐.๘๒ | มาก |
| ๕. | จัดบริการนันทนาการ งานรื่นเริงในวันนักขัตฤกษ์ | ๓.๖๖ | ๐.๕๖ | มาก |
| ๖. | การจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกับเยาวชน คนในชุมชน และกลุ่มเครือข่าย | ๔.๐๓ | ๐.๘๓ | มาก |
| รวม | | ๔.๐๗ | ๐.๘๔ | มาก |

(n = ๒๖๕)

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา รองลงมา คือ มีการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยและพิการ มีศูนย์บริการผู้สูงอายุ เพื่อให้การปรึกษาแก่ผู้สูงอายุ และสมาชิกในครอบครัว จัดทัศนศึกษาด้านศาสนา ด้านศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติ และจัดบริการนันทนาการ งานรื่นเริงในวันนักขัตฤกษ์

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน โดยรวมและรายข้อ

| ข้อ | ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน | ระดับความต้องการ | | |
|------------|--|------------------|-------------|------------|
| | | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ๑. | มีศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ | ๔.๐๕ | ๐.๖๘ | มาก |
| ๒. | มีศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในเวลากลางวัน | ๔.๐๖ | ๐.๗๖ | มาก |
| ๓. | มีบริการเยี่ยมบ้าน | ๔.๓๖ | ๐.๖๕ | มาก |
| ๔. | มีระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชน | ๔.๕๕ | ๐.๖๗ | มากที่สุด |
| ๕. | มีบริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร | ๔.๐๓ | ๐.๗๕ | มาก |
| ๖. | จัดตั้งระบบเฝ้าระวัง เกื้อกูล และดูแลผู้สูงอายุ | ๔.๐๘ | ๐.๗๘ | มาก |
| ๗. | จัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชน | ๔.๒๕ | ๐.๘๗ | มาก |
| ๘. | ให้ความรู้ความสามารถให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุและอาสาสมัครผู้ดูแล | ๔.๓๒ | ๐.๘๕ | มาก |
| ๙. | สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีเครือข่ายช่วยเหลือซึ่งกันและกัน | ๔.๕๓ | ๐.๖๕ | มากที่สุด |
| รวม | | ๔.๒๖ | ๐.๗๕ | มาก |

(n = ๒๖๕)

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชน และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีเครือข่ายช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ส่วนอีกเจ็ดข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีบริการเยี่ยมบ้าน รองลงมาคือ ให้ความรู้ความสามารถให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุและอาสาสมัครผู้ดูแล จัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชน มีศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ จัดตั้งระบบเฝ้าระวัง เกื้อกูล และดูแลผู้สูงอายุ มีศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในเวลากลางวัน และมีบริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๘-๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๓๕ | ๐.๖๕ | มาก |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๔๑ | ๐.๖๕ | มาก |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๔๐ | ๐.๖๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|-------|------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๓๕ | ๐.๖๕ | -๐.๓๐ | ๐.๗๗ |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๔๑ | ๐.๖๕ | | |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๔๐ | ๐.๖๒ | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ๖๐-๗๐ ปี | ๑๔๘ | ๔.๔๑ | ๐.๗๒ | มาก |
| ๗๑-๘๐ ปี | ๕๒ | ๔.๓๗ | ๐.๗๔ | มาก |
| ๘๑ ปีขึ้นไป | ๒๕ | ๔.๔๓ | ๐.๖๕ | มาก |
| รวม | ๒๒๕ | ๔.๔๐ | ๐.๗๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|---------------|------------|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๑๐๗ | ๒ | ๐.๐๕๔ | ๐.๓๒ | ๐.๗๓ |
| ภายในกลุ่ม | ๔๔.๓๔๗ | ๒๖๒ | ๐.๑๖๗ | | |
| รวม | ๔๔.๔๕๔ | ๒๖๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|----------------|------------|-------------|-------------|------------|
| โสด | ๑๕ | ๔.๔๓ | ๐.๖๘ | มาก |
| แต่งงาน | ๑๗๔ | ๔.๔๑ | ๐.๖๕ | มาก |
| หย่าร้าง/หม้าย | ๗๖ | ๔.๓๕ | ๐.๗๘ | มาก |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๔๐ | ๐.๗๒ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|---------------|------------|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๒๕๓ | ๒ | ๐.๑๒๗ | ๐.๗๖ | ๐.๔๗ |
| ภายในกลุ่ม | ๔๔.๒๐๑ | ๒๖๒ | ๐.๑๖๖ | | |
| รวม | ๔๔.๔๕๔ | ๒๖๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๖๒ | ๐.๖๐ | มากที่สุด |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๖๔ | ๐.๖๕ | มากที่สุด |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๖๓ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------------|------------|-------------|-------------|-------|------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๖๒ | ๐.๖๐ | -๑.๒๐ | ๐.๒๓ |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๖๔ | ๐.๖๕ | | |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๖๓ | ๐.๖๓ | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| ๖๐-๗๐ ปี | ๑๔๘ | ๔.๖๓ | ๐.๖๐ | มากที่สุด |
| ๗๑-๘๐ ปี | ๕๒ | ๔.๕๕ | ๐.๖๖ | มากที่สุด |
| ๘๑ ปีขึ้นไป | ๒๕ | ๔.๖๖ | ๐.๖๒ | มากที่สุด |
| รวม | ๒๒๕ | ๔.๖๓ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|---------------|------------|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๑๒๘ | ๒ | ๐.๐๖๔ | ๐.๓๕ | ๐.๗๐ |
| ภายในกลุ่ม | ๔๘.๕๒๘ | ๒๖๒ | ๐.๑๘๑ | | |
| รวม | ๔๘.๖๕๖ | ๒๖๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|----------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| โสด | ๑๕ | ๔.๖๘ | ๐.๖๐ | มากที่สุด |
| แต่งงาน | ๑๗๔ | ๔.๖๒ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |
| หย่าร้าง/หม้าย | ๗๖ | ๔.๖๐ | ๐.๖๗ | มากที่สุด |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๖๓ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล จำแนกตามสถานภาพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|---------------|------------|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๐๓๔ | ๒ | ๐.๐๑๗ | ๐.๑๐ | ๐.๙๑ |
| ภายในกลุ่ม | ๔๕.๐๒๑ | ๒๖๒ | ๐.๑๗๒ | | |
| รวม | ๔๕.๐๕๕ | ๒๖๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-----------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๖๐ | ๐.๖๗ | มากที่สุด |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๖๔ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |
| รวม | ๒๕๖ | ๔.๖๒ | ๐.๖๕ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|-------|------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๖๐ | ๐.๖๗ | -๑.๑๗ | ๐.๒๕ |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๖๔ | ๐.๖๓ | | |
| รวม | ๒๕๖ | ๔.๖๒ | ๐.๖๕ | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------|-----|-----------|------|-----------|
| ๖๐-๗๐ ปี | ๑๔๘ | ๔.๖๕ | ๐.๕๓ | มากที่สุด |
| ๗๑-๘๐ ปี | ๕๒ | ๔.๖๐ | ๐.๖๗ | มากที่สุด |
| ๘๑ ปีขึ้นไป | ๒๕ | ๔.๕๘ | ๐.๗๖ | มากที่สุด |
| รวม | ๒๒๕ | ๔.๖๒ | ๐.๖๕ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|--------|-----|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๑.๑๓๑ | ๒ | ๐.๕๘๖ | ๒.๓๑ | ๐.๐๗ |
| ภายในกลุ่ม | ๕๘.๔๒๑ | ๒๖๒ | ๐.๒๑๖ | | |
| รวม | ๕๙.๕๕๒ | ๒๖๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|----------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| โสด | ๑๕ | ๔.๗๑ | ๐.๕๕ | มากที่สุด |
| แต่งงาน | ๑๗๔ | ๔.๖๐ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |
| หย่าร้าง/หม้าย | ๗๖ | ๔.๕๔ | ๐.๗๖ | มากที่สุด |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๖๒ | ๐.๖๕ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ จำแนกตามสถานภาพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|---------------|------------|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๑.๒๕๐ | ๒ | ๐.๖๒๕ | ๒.๘๕ | ๐.๐๖ |
| ภายในกลุ่ม | ๕๘.๓๔๒ | ๒๖๒ | ๐.๒๑๖ | | |
| รวม | ๕๙.๕๙๒ | ๒๖๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------|-----|-----------|------|-------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๐๘ | ๐.๘๑ | มาก |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๐๗ | ๐.๘๗ | มาก |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๐๗ | ๐.๘๔ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------|-----|-----------|------|------|------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๐๘ | ๐.๘๑ | ๐.๑๔ | ๐.๘๕ |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๐๗ | ๐.๘๗ | | |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๐๗ | ๐.๘๔ | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ๖๐-๗๐ ปี | ๑๔๘ | ๔.๐๓ | ๐.๕๒ | มาก |
| ๗๑-๘๐ ปี | ๕๒ | ๔.๐๖ | ๐.๘๒ | มาก |
| ๘๑ ปีขึ้นไป | ๒๕ | ๔.๑๒ | ๐.๗๘ | มาก |
| รวม | ๒๒๕ | ๔.๐๗ | ๐.๘๔ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|----------------|------------|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๔๕๐ | ๒ | ๐.๒๒๕ | ๐.๔๓ | ๐.๖๓ |
| ภายในกลุ่ม | ๑๒๘.๗๒๒ | ๒๖๒ | ๐.๔๘๐ | | |
| รวม | ๑๒๙.๑๗๒ | ๒๖๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|----------------|------------|-------------|-------------|------------|
| โสด | ๑๕ | ๔.๐๑ | ๐.๕๑ | มาก |
| แต่งงาน | ๑๗๔ | ๔.๑๐ | ๐.๘๖ | มาก |
| หย่าร้าง/หม้าย | ๗๖ | ๔.๐๕ | ๐.๗๕ | มาก |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๐๗ | ๐.๘๔ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ จำแนกตามสถานภาพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|----------------|------------|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๐๗๒ | ๒ | ๐.๐๓๖ | ๐.๐๗ | ๐.๕๓ |
| ภายในกลุ่ม | ๑๒๕.๑๐๑ | ๒๖๒ | ๐.๔๗๗ | | |
| รวม | ๑๒๕.๑๗๓ | ๒๖๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๒๘ | ๐.๗๖ | มาก |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๒๕ | ๐.๗๔ | มาก |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๒๖ | ๐.๗๕ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน จำแนกตามเพศ

| เพศ | n | \bar{X} | S.D. | t | Sig |
|------------|------------|-------------|-------------|------|------|
| ชาย | ๑๒๒ | ๔.๒๘ | ๐.๗๖ | ๐.๕๑ | ๐.๖๑ |
| หญิง | ๑๔๓ | ๔.๒๕ | ๐.๗๔ | | |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๒๖ | ๐.๗๕ | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน จำแนกตามอายุ

| อายุ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ๖๐-๗๐ ปี | ๑๔๘ | ๔.๒๔ | ๐.๗๖ | มาก |
| ๗๑-๘๐ ปี | ๕๒ | ๔.๒๖ | ๐.๘๐ | มาก |
| ๘๑ ปีขึ้นไป | ๒๕ | ๔.๓๐ | ๐.๗๐ | มาก |
| รวม | ๒๒๕ | ๔.๒๖ | ๐.๗๕ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|---------------|------------|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๒๒๓ | ๒ | ๐.๑๑๒ | ๐.๓๘ | ๐.๖๘ |
| ภายในกลุ่ม | ๗๘.๗๔๐ | ๒๒๒ | ๐.๒๕๔ | | |
| รวม | ๗๘.๙๖๓ | ๒๒๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | n | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|----------------|------------|-------------|-------------|------------|
| โสด | ๑๕ | ๔.๓๐ | ๐.๖๕ | มาก |
| แต่งงาน | ๑๗๔ | ๔.๒๕ | ๐.๖๒ | มาก |
| หย่าร้าง/หม้าย | ๖๖ | ๔.๒๐ | ๐.๖๕ | มาก |
| รวม | ๒๖๕ | ๔.๒๖ | ๐.๖๕ | มาก |

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงการเปรียบเทียบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน จำแนกตามสถานภาพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig |
|------------------|---------------|------------|-------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | ๐.๖๘๑ | ๒ | ๐.๓๔๐ | ๑.๓๔ | ๐.๒๖ |
| ภายในกลุ่ม | ๖๘.๑๘๒ | ๒๖๒ | ๐.๒๕๖ | | |
| รวม | ๖๘.๘๖๓ | ๒๖๔ | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอ
เมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๓๘

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร
อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

| ข้อที่ | ข้อเสนอแนะ | ความถี่ |
|--|---|---------|
| ๑. ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล | | |
| ๑. | ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้าน ตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุก ๆ เดือน | ๑๑ |
| ๒. | ควรมีการให้บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล | ๖ |
| ๓. | ควรจัดทำบัตรรักษาสุขภาพให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรี | ๔ |
| ๒. ด้านรายได้ | | |
| ๑. | ควรจัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและ ไม่มีแหล่งพึ่งพิงให้เพียงพอ | ๕ |
| ๒. | ควรเพิ่มเบี้ยยังชีพให้สูงขึ้นจาก ๕๐๐ บาท เป็น ๑,๐๐๐ บาท | ๖ |
| ๓. | ควรส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการหารายได้เพิ่มเติม และเพื่อความเพลิดเพลิน โดยเน้นงานที่ผู้สูงอายุสามารถกระทำได้ | ๓ |
| ๓. ด้านนันทนาการ | | |
| ๑. | ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการออกกำลังกายที่บ้านให้แก่ผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องเดินทาง เช่น การแกว่งแขนที่ถูกลดการ | ๑๐ |
| ๒. | ควรจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับผู้สูงอายุ เช่น วันสงกรานต์ หรือวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ผ่อนคลายทุกๆ ปีอย่างต่อเนื่อง | ๓ |
| ๓. | ควรมีการจัดตั้งผู้นำสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการแก่ผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน | ๑ |
| ๔. ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน | | |
| | ควรมีการจัดตั้งกองทุนและสวัสดิการประจำหมู่บ้าน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการดำเนินงาน | ๓ |
| | ควรจัดรถรับส่งประจำหมู่บ้าน หรือสถานีอนามัยเพื่อบริการแก่ผู้สูงอายุ | ๔ |

จากตารางที่ ๔.๓๕ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอแม่วาคี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังนี้

๑. เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เสนอแนะให้เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอแม่วาคี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้าน ตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุก ๆ เดือน ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการออกกำลังกายที่บ้านให้แก่ ผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องเดินทาง เช่น การแกว่งแขนที่ถูกหลักการ และควรจัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงให้เพียงพอ

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ประชาชนมีข้อเสนอแนะดังนี้

๒. **ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล** ผู้สูงอายุเห็นว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้าน ตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุก ๆ เดือน ควรมีการให้บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล และควรจัดทำบัตรรักษาสุขภาพให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรี

๓. **ด้านรายได้** ผู้สูงอายุเห็นว่า ควรจัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงให้เพียงพอ ควรเพิ่มเบี้ยยังชีพให้สูงขึ้นจาก ๕๐๐ บาท เป็น ๑,๐๐๐ บาท และควรส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการหารายได้เพิ่มเติม และเพื่อความเพลิดเพลิน โดยเน้นงานที่ผู้สูงอายุสามารถกระทำได้

๔. **ด้านนันทนาการ** ผู้สูงอายุเห็นว่า ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการออกกำลังกายที่บ้านให้แก่ผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องเดินทาง เช่น การแกว่งแขนที่ถูกหลักการ ควรจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับผู้สูงอายุ เช่น วันสงกรานต์ หรือวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ผ่อนคลาย ทุก ๆ ปีอย่างต่อเนื่อง และควรมีการจัดตั้งผู้นำสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการแก่ผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน

๕. **ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน** ผู้สูงอายุเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งกองทุน และสวัสดิการประจำหมู่บ้าน และจัดให้มีเจ้าหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการดำเนินงาน และควรจัดรถรับส่งประจำหมู่บ้าน หรือสถานีอนามัยเพื่อบริการแก่ผู้สูงอายุ

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ‘ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด’ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ดของผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ และสถานภาพ ต่างกัน และ ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๘๕๐ คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเทียบจากตาราง เกรจซี และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๖๕ คน และสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีจำนวน ๓๑ ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ๒) ด้านรายได้ ๓) ด้านนันทนาการ และ ๔) ด้านการสร้างบริการทางสังคมและเครือข่ายการเกื้อหนุน ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามหัวข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

๕.๑.๑ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๖ มีอายุระหว่าง ๖๐-๗๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๕ และมีสถานภาพแต่งงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๖

๕.๑.๒ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

๑) ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล และ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ บริการด้านกายภาพบำบัด

๒) ด้านรายได้ พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ จัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ และ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

๓) ด้านนันทนาการ พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา และ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ จัดบริการนันทนาการ งานรื่นเริงในวันนักขัตฤกษ์

๔) ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ มีระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชน และ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ มีบริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และสถานภาพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน คือ ๑) ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ๒) ด้านรายได้ ๓) ด้านนันทนาการ และ ๔) ด้านการสร้างบริการทางสังคมและเครือข่ายการเกื้อหนุน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

๒) ด้านรายได้ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

๓) ด้านนันทนาการ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

๔) ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

๕.๑.๔ การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เสนอแนะให้เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย สามลำดับแรก คือ

- ๑) ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้าน ตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุก ๆ เดือน
- ๒) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการออกกำลังกายที่บ้านให้แก่ผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องเดินทาง เช่น การแกว่งแขนที่ถูกต้องหลักการ
- ๓) ควรจัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและ ไม่มีแหล่งพึ่งพิงให้เพียงพอ

๕.๒ อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าการบริการสวัสดิการสังคมพื้นฐานของรัฐก็ยังคงมีอยู่อย่างจำกัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากการจัดสวัสดิการ โดยภาครัฐ ในปัจจุบันต้องใช้งบประมาณในการช่วยเหลือผู้สูงอายุถึงปีละ ๑,๑๔๘.๗ ล้านบาท จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการสวัสดิการที่รัฐได้ส่งเสริมในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรอนันต์ กิตติมันคง** ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ว่าที่ร้อยเอกชาวุฒิชัย บ่วงราบ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการการได้รับสวัสดิการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า **ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล** ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ผู้สูงอายุต้องเผชิญกับปัญหาสำคัญคือ ปัญหาสุขภาพทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ ทั้งนี้เพราะผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงสภาพร่างกายเนื่องจากความสูงอายุซึ่งแต่ละคนจะมีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับสุขภาพและการใช้ชีวิตในวัยที่ผ่านมา ร่วมกับผู้สูงอายุบางคนมีโรคประจำตัว ซึ่งทำให้สมรรถภาพของร่างกายเสื่อมถอยลงไป ดังนั้นผู้สูงอายุจึงมีความต้องการที่จะได้รับการดูแลเรื่องสุขภาพและการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พรอนันต์ กิตติมันคง** ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย

ส่วนความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ ด้านนันทนาการ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เทศบาลตำบลชุมพร ได้จัดให้มีกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถกระทำได้ ไม่ว่าจะเป็นลานกีฬา การพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการด้านนันทนาการอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **พะยอม วงศ์สารศรี** ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี

อี.อาร์.จี (ERG : Existence-Relatedness-Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นสามประเภท ดังนี้

๑) ความต้องการที่จะอยู่รอด (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย

๒) ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิตสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

๓) ความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับความยกย่อง และความสำเร็จในชีวิตทฤษฎี ERG เป็นความต้องการที่มีจำนวนน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของทฤษฎีมาสโลว์และเน้นถึงการทำให้เกิดความพอใจในความต้องการของมนุษย์ โดยไม่คำนึงว่าความต้องการที่เกิดขึ้นของมนุษย์ จะเป็นไปตามลำดับขั้นเช่นเดียวกับทฤษฎีมาสโลว์เพราะความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๑) ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ พบว่า**ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด**คือ บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการได้รับบริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่านอกจากความต้องการด้านการรักษาพยาบาล ผู้สูงอายุยังต้องการการอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเศรษฐกิจและบริการด้านสังคมอยู่ไม่น้อย ซึ่งขัดแย้งกับอายุที่มากขึ้น แต่ความสามารถในการทำงานสร้างรายได้ให้ตนเองกลับลดน้อยลง การตั้งความหวังการเลี้ยงดูจากบุตรหลานก็ไม่ใช่หลักประกันว่าทุกอย่างจะมั่นคงและเป็นไปตามที่คาดหวังเสมอไป เมื่อพิจารณาจากบริการดูแลรักษาสุขภาพของผู้สูงอายุ นอกเหนือจากข้าราชการเกษียณอายุที่สามารถใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาล และผู้สูงอายุที่มีเงินเพียงพอจะทำประกันชีวิตกับบริษัทเอกชน ซึ่งก็มีเงื่อนไขมากมายในการปฏิเสธที่จะทำประกันสุขภาพให้กับผู้สูงอายุที่อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป โดยอธิบายว่า มีโอกาสเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยมากกว่าคนวัยหนุ่มสาวหรือคนวัยทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อความคุ้มค่าในการจ่ายค่าดูแลรักษาพยาบาลที่มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นระบบหลักประกันสุขภาพจึงต้องรองรับการให้บริการสุขภาพกับผู้สูงอายุที่เพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ การใช้บริการจากระบบหลักประกันสุขภาพของผู้สูงอายุ ยังประสบกับปัญหาอยู่ในหลายลักษณะ นั่นคือ ผู้สูงอายุที่ค่อยโอกาส ไร้ที่อยู่อาศัย อยู่ตามเพิงพักหรือกระต๊อบผุพัง ขาดผู้ดูแลถึงแก่แก่ผู้สูงอายุ ไม่มีบัตรทอง ขาดโอกาสในการเข้าถึงหลักประกันสุขภาพ ตามที่ทางราชการโทรทัศน์ได้นำเสนอชีวิตของผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพังอยู่บ่อยครั้ง เวลาเจ็บป่วยจะซื้อยาชุดตามร้านขายยาเท่านั้น สำหรับผู้สูงอายุที่มีญาติพี่น้องดูแลแต่ก็มีฐานะยากจน และขาดความรู้ความ

เข้าใจ ส่วนใหญ่มีบัตรทอง แต่เข้าไม่ถึงหลักประกันสุขภาพเพราะไม่ทราบข้อมูล แม้เจ็บป่วยก็ไม่กล้าไปโรงพยาบาล ด้วยเกรงว่าจะต้องเสียเงิน หรือแพทย์พยาบาลจะไม่ตรวจรักษาให้ จึงตกอยู่ในสภาพเช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุกลุ่มแรก ผู้สูงอายุที่มีฐานะปานกลาง มีความรู้ เข้าไปเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ กลุ่มนี้มีโอกาสเข้าถึงโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แต่มักขาดการตรวจสอบสุขภาพก่อนการเกิดอาการโรค หรือหากยินยอมไปโรงพยาบาลก็ต่อเมื่อป่วยด้วยอาการหนัก และในการตรวจรักษาต้องใช้เวลายาวนาน เฉลี่ยประมาณ ๔-๖ ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ว่าที่ร้อยเอกชาญวิทย์ บ่วงราบ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุในตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการการได้รับสวัสดิการ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ** บริการด้านกายภาพบำบัด ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง และสามารถปฏิบัติภารกิจของตนเองได้ จึงไม่มีความต้องการด้านกายภาพบำบัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมประชาสงเคราะห์** ที่กล่าวถึง แนวทางการจัดทำมาตรฐานการจัดบริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ โดยได้แบ่งเป็น มาตรฐานด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ได้แก่

- ๑) จัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ
- ๒) บริการตรวจสุขภาพที่บ้าน
- ๓) บริการให้ความรู้ แนะนำ การดูแลสุขภาพที่ถูกต้องให้กับผู้ที่ดูแลผู้สูงอายุ เช่น การจัดโครงการฝึกอบรมให้ผู้ที่ต้องดูแลผู้สูงอายุในครัวเรือน
- ๔) บริการตรวจสุขภาพประจำปี
- ๕) บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพและ โรคภัยไข้เจ็บเป็นรายบุคคล
- ๖) ออกบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรีใน โรงพยาบาล ผู้สูงอายุมีสิทธิรับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลแห่งนั้น โดยไม่ต้องเสียค่ารักษาพยาบาล ค่ารักษาพยาบาลในที่นี้หมายถึงเงินที่สถานพยาบาลเรียกเก็บในการรักษาพยาบาล ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้สูงอายุด้านการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๓๕

- ๗) การบริการทางการแพทย์และการบริการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ
- ๘) บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล
- ๙) การประกันสุขภาพ
- ๑๐) บริการด้านกายภาพบำบัด

๒) ด้านรายได้ พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ จัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ในปัจจุบันนี้จำนวนผู้สูงอายุที่ไม่มีญาติหรือผู้เลี้ยงดู รวมทั้งผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเป็นผู้ยากจน และไม่มีที่พึ่งพิง ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ และการจัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีที่พึ่งพิงของเทศบาลตำบลชุมพร กระทำได้ยังไม่ทั่วถึง จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการได้รับการดูแลและจัดสวัสดิการด้านรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สุภัทรา แก้วขาคิลป์** ที่กล่าวถึง สวัสดิการสังคม (Social Welfare) หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการและบริการทางสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการทางสังคมในทุกระดับ

ส่วนความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ด้านรายได้ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลชุมพร มีกลไกการดำเนินงานในการระดมการมีส่วนร่วมจากชุมชนอย่างแท้จริง ประชาชนหรือแม้แต่ผู้สูงอายุในชุมชน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นปัญหา ประเมินปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง การจัดตั้งศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน เพื่อเป็นฐานดำเนินการพิจารณาจัดสรรเบี้ยยังชีพ เป็นการจัดตั้งในเชิงปริมาณ พร้อมทั้งมีกระบวนการพัฒนาหรือสร้างเสริมความเข้มแข็งของศูนย์ฯ การดำเนินการในหลายพื้นที่เป็นงานฝากและมีการติดตามผลและการประเมินปัญหาที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **กรมประชาสงเคราะห์** ที่กล่าวถึง รูปแบบของการบริการ ในการจัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ เพื่อขยายบริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นแก่ผู้สูงอายุซึ่งอยู่ในครอบครัวและชุมชน

๓) ด้านนันทนาการ พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เทศบาลตำบลชุมพรยังขาดการสนับสนุนการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุรัญญา เวียงนนท์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก

ส่วนความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ด้านนันทนาการ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ จัดบริการนันทนาการ งานรื่นเริงในวันนักขัตฤกษ์ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่าการบริการกิจกรรมนันทนาการของเทศบาลตำบลชุมได้จัดให้ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากผู้สูงอายุจะเข้าร่วมกิจกรรมเป็นครั้งคราว และกิจกรรมที่ร่วมส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมภายในชุมชน ได้แก่ งานบุญ งานประเพณี งานเทศกาล งานของเพื่อนบ้าน และปัญหาที่ผู้สูงอายุพบในการเข้าร่วมกิจกรรมคือ ไม่มีเวลา ไม่มีค่าใช้จ่าย ไม่มีพาหนะ และปัญหาสุขภาพ สิ่งที่ผู้สูงอายุ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการในข้อนี้อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ทัศนีย์ อักษรณิกชนัช** ที่กล่าวถึงขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม (Fields of Social Welfare) ได้แก่

๑) การศึกษา (Education)

๒) สุขภาพอนามัย (Health Care)

๓) การประกันรายได้ (Income Maintenance) : มีงานทำ มีราย ได้ มีสวัสดิการแรงงาน

๔) ที่อยู่อาศัย (Housing)

๕) ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงทางสังคม (Safety in Life and Property)

๖) นันทนาการ (Recreation)

๗) บริการสังคมปัจเจกบุคคล (Personal social services)

๔) ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ มีระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การจัดให้มีระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชนของเทศบาลตำบลชุมพรเป็นนโยบายสาขาการพัฒนาสังคม โดยการจัดการดูแลผู้สูงอายุ ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุเปรียบเสมือนแบบอย่างของลูกหลานที่จะต้องเลียนแบบอย่างที่ดีในทุกๆ ด้าน อีกทั้งบุคคลเหล่านี้ยังเป็นครูผู้สามารถถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมสาขาต่างๆ ให้แก่เยาวชนรุ่นหลัง ได้เป็นอย่างดี แต่ทั้งนี้เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในเทศบาลตำบลมีบุตรหลานเลี้ยงที่ ได้อพยพย้ายถิ่นฐานที่ต่างหากิน จึงทำให้ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งมีความต้องการให้เทศบาลจัดระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชนอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุรัญญา เวียงนนท์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือ

เมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการทางสังคมและเครือข่ายการเกื้อหนุน อยู่ในระดับมาก

ส่วนความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ด้านการสร้างบริการทางสังคมและเครือข่ายการเกื้อหนุน **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ มีบริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุนในเรื่องการบริการชุมชนเคลื่อนที่ เทศบาลตำบลชุมพร ไม่มีนโยบายในด้านนี้ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **สุวรรณ รื่นยศ** ให้ความหมายว่า “งานสวัสดิการสังคมมีความหมายครอบคลุมไปถึงการดำเนินการทุกอย่างของรัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์ หรือกลุ่มชนที่รวมกันเป็นสังคม เป็นชาติ ผู้ที่ไม่สามารถช่วยตนเองให้มีความสุขทั้งทางกายและจิตใจให้มีปัจจัยอันจำเป็นแก่การดำรงชีพ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ การศึกษาอบรมตามสมควรแก่อัธภาพ และความรู้ที่จะทำมาหาเลี้ยงชีพโดยสุจริต เพื่อความเรียบร้อยและความเป็นปึกแผ่นของสังคม

๕.๒.๒ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และสถานภาพ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมษวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุตามนโยบายของเทศบาลตำบลชุมพรยังตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุยังไม่ทั่วถึง จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พจนานา สมุทร์ณ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการสุขภาพและบริการสุขภาพที่ได้รับของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเกล่ง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่เพศ ต่างกันมีความต้องการบริการสุขภาพต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมษวดี จังหวัดร้อยเอ็ด” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมษวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังต่อไปนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ **โดยรวมอยู่ในระดับมาก** ดังนั้นเทศบาลตำบลชุมพรควรรักษาและพัฒนาการจัดสวัสดิการของเทศบาลให้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ดังนี้

(๑) เทศบาลควรมุ่งเน้นในการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยเฉพาะในด้านการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

(๒) สนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้มีบทบาทหน้าที่ต่อครอบครัว ชุมชน สังคมมากขึ้น

(๓) ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุในชุมชนได้รับรู้และทันต่อเหตุการณ์

(๔) ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนของตนเอง

(๕) เทศบาลควรมีนโยบายสนับสนุนให้ครอบครัวดูแลผู้สูงอายุภายในครอบครัว ให้มีความสุขและชี้ให้เห็นว่า การที่ผู้สูงอายุอยู่กับครอบครัวนั้นดีที่สุด โดยเทศบาลจะให้ความช่วยเหลือในความจำเป็นขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง ซึ่งเทศบาลอาจจะไม่ต้องลงมือเอง เพียงแต่ขอความร่วมมือจากชุมชนให้การช่วยเหลือ โดยเทศบาลคอยสนับสนุน

๒) **ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล** พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ **โดยรวมอยู่ในระดับมาก** ดังนั้น เทศบาลตำบลชุมพรควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่องการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในเรื่องของสุขภาพและการรักษาพยาบาล ดังนี้

(๑) ควรจัดเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้าน ตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุก ๆ เดือน

(๒) ควรมีการให้บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล

(๓) ควรจัดทำบัตรรักษาสุขภาพให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรี

๓) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล** ดังนั้นเทศบาลตำบลชุมพรควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่องการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในเรื่องของสุขภาพอนามัย ทั้งนี้ เพราะผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่ควรได้รับการดูแลทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้การจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ควรมีการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

(๑) ออกบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรีในโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสิทธิในการรับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลแห่งนั้น โดยไม่ต้องเสียค่ารักษาพยาบาล

(๒) จัดให้มีระบบหลักประกันสุขภาพเพื่อรองรับการให้บริการสุขภาพกับผู้สูงอายุที่เพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ

(๓) จัดให้มีบริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่ผู้สูงอายุโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

๔) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ** บริการด้านกายภาพบำบัด ดังนั้น เทศบาลตำบลชุมพรควรรักษามาตรฐาน และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ดังนี้

(๑) จัดหานักกายภาพบำบัดให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

(๒) ส่งเสริมให้ครอบครัว ชุมชน มีส่วนร่วมในการดูแลการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

(๓) รมรงค์ให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ โดยให้คำแนะนำในการออกกำลังกายที่บ้านได้ด้วยตนเอง

๕) **ด้านรายได้** พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด **โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด** ดังนั้น เทศบาลตำบลชุมพรควรพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

(๑) ควรจัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงให้เพียงพอ

(๒) ควรเพิ่มเบี้ยยังชีพให้สูงขึ้น

(๓) ควรส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการหารายได้เพิ่มเติม และเพื่อความเพลิดเพลิน โดยเน้นงานที่ผู้สูงอายุสามารถกระทำได้

๕) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ** จัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ ดังนั้น เทศบาลตำบลชุมพรควรพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

(๑) ส่งเสริมบริการการจัดหางานที่สร้างรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัยของผู้สูงอายุ

(๒) สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และมีรายได้เสริม เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกว่าคุณค่าและรายได้สำหรับใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

(๓) ส่งเสริมการฝึกอาชีพ การรวมกลุ่มของชุมชน ทำกิจกรรมเสริมรายได้ และงบประมาณเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและลดการพึ่งพิงสังคม

๖) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านรายได้ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ** จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ดังนั้น เทศบาลตำบลชุมพรควรรักษามาตรฐาน และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ดังนี้

(๑) อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุ หรือผู้เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

(๒) การติดตามผล และประเมินปัญหาความต้องการเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

(๓) การระดมความช่วยเหลือจากชุมชน การจัดตั้งกองทุนสนับสนุนผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เช่น กองทุนกายอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ ในชุมชน การทอดผ้าป่าช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยโอกาส

๗) **ด้านนันทนาการ** พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด **โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด** ดังนั้นเทศบาลตำบลชุมพร ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ ดังนี้

(๑) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการออกกำลังกายที่บ้านให้แก่ผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องเดินทาง เช่น การแกว่งแขนที่ถูกหลักการ

(๒) ควรจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับผู้สูงอายุ เช่น วันสงกรานต์ หรือวันสำคัญต่างๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ผ่อนคลายทุกๆ ปีอย่างต่อเนื่อง

(๓) ควรมีการจัดตั้งผู้นำสำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการแก่ผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้าน

๘) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ด้านนันทนาการ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา ดังนั้นเทศบาลตำบลชุมพร ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

(๑) ควรจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุขึ้นในชุมชนแต่ละชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นการผ่อนคลาย

(๒) เทศบาลควรรวมมือและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานศึกษาในระดับต่างๆ ควรส่งเสริมให้ลูกหลานสมัยใหม่ให้ตระหนักเห็นคุณค่าและความสำคัญของผู้สูงอายุ โดยผ่านงานบุญประเพณี สนับสนุนให้เกิดการถ่ายทอดประสบการณ์ของผู้สูงอายุ

(๓) การสร้างมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของปัญหาผู้สูงอายุในชุมชน โดยผ่าน ชมรม ผู้สูงอายุ เกษนนำผู้สูงอายุ อาสาสมัครผู้ดูแลผู้สูงอายุ มีเวทีในการแลกเปลี่ยนความรู้จากการทำงาน กิจกรรมต่อเนื่อง สอดคล้องวัฒนธรรมและศาสนา

๙) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านนันทนาการ **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ จัดบริการนันทนาการ งานรื่นเริงในวันนักขัตฤกษ์ ดังนั้น เทศบาลตำบลชุมพรควรรักษามาตรฐาน และพัฒนาการจัดสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

(๑) สนับสนุนให้มีสถานที่สำหรับกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุ และจัดกิจกรรมนันทนาการในชุมชน จัดกิจกรรมนำผู้สูงอายุไปทัศนศึกษา หรือจัดกิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมทางศาสนาให้แก่ผู้สูงอายุ ฯลฯ

(๒) จัดกิจกรรมด้านประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาผู้สูงอายุ เพื่อเผยแพร่ ยกย่องเชิดชูเกียรติผู้สูงอายุและสืบสานวัฒนธรรมพื้นบ้านสู่ชุมชน การสนับสนุนให้สังคมร่วมรับประโยชน์จากการถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ การรณรงค์ขอพรจากผู้สูงอายุ กิจกรรมตามประเพณีของแต่ละการรวมกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อการพัฒนาชุมชน ฯลฯ

๑๐) **ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน** พบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด **อยู่ในระดับมาก** ดังนั้น เทศบาลตำบลชุมพร ควรพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ ดังนี้

(๑) รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีมาตรการที่ชัดเจน ในการส่งเสริมให้ครอบครัวและชุมชนมีความเข้มแข็ง เป็นกลไกหลักในการดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งผู้คนในชุมชน เช่น เด็กและเยาวชน ผู้หญิง ผู้พิการ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ในชุมชน ทำให้ผู้สูงอายุ มีคุณภาพชีวิตที่ดีแล้วชุมชนที่เข้มแข็งจะเป็นฐานที่ดีเชื่อมโยงสู่ประโยชน์อื่นๆ ได้อีก เช่น การทำระบบข้อมูล การระดมและจัดสรรทรัพยากรให้เป็นธรรม เป็นต้น

(๒) รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสนับสนุนอย่างจริงจัง ให้มีระบบการดูแลผู้สูงอายุที่ป่วยหนักและอยู่ในขั้นสุดท้าย ที่ไม่แยกผู้สูงอายุออกจากชุมชน เช่น อบรมให้ความรู้แก่ครอบครัวและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ จัดอบรมและสนับสนุนงบประมาณค่าใช้จ่าย สำหรับอาสาสมัครในพื้นที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุ จัดหาพื้นที่รวมในการตั้งศูนย์ ดูแลผู้สูงอายุในชุมชนให้กว้างขวางขึ้น ทั้งนี้เพื่อเอื้อให้บุตรหลานสามารถไปทำงานโดยไม่ทอดทิ้งผู้สูงอายุให้อยู่บ้าน โดยลำพัง

(๓) รัฐควรร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุ เพื่อจำแนกกลุ่มปัญหา จัดระบบความช่วยเหลืออย่างมีคุณภาพ ปรับปรุงโครงสร้างและทบทวนภารกิจใหม่ของศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน โดยบูรณาการเชื่อมโยงกับภารกิจของศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานชุมชนของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ภารกิจการดูแลผู้สูงอายุในหมู่บ้าน/ท้องถิ่นเป็นระบบและมีประสิทธิภาพขึ้น

(๔) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรในชุมชน ควรส่งเสริมระบบการดูแลคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุระยะยาว โดยเร่งเสริมความร่วมมือของกลไกชุมชน ประชาคมอย่างทั่วถึง และเปิดให้มีตัวแทนของผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการจัดการสวัสดิการชุมชนของตนเองให้มากขึ้น

(๕) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชน ควรมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ และพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาระบบอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชน โดยคนในชุมชน และจัดหาทรัพยากร เช่น จัดสรรงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบล

(๖) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรประสานและผลักดัน ให้นำหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรประชาชน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ ควรสร้างและพัฒนาระบบการคุ้มครองและให้บริการผู้สูงอายุ ให้มีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ อย่างจริงจัง

๖.๒ ควรจัดเตรียมความพร้อมรองรับภาวะการณเป็นสังคมที่ผู้สูงอายุมีจำนวนมากขึ้นในมิติต่างๆ เช่น การจัดการด้านการเงินการคลัง การจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณและทรัพยากรในท้องถิ่น การจ้างงาน การเกษียณอายุ การประกันสังคม ระบบสวัสดิการ/บริการสังคมต่างๆ การบริการสุขภาพ

๖.๓ ควรประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างเป็นบูรณาการ ทั้งเชิงประเด็น เชิงพื้นที่ดำเนินการ

๑๑) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการทางสังคมและเครือข่ายการเกื้อหนุน **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด** คือ มีระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชน ดังนั้น เทศบาลตำบลชุมพรควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้การจัดสวัสดิการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

(๑) ตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน สกัด โรคเรื้อรังของผู้สูงอายุ ทั้งความดัน เบาหวาน สมองเสื่อม หากไม่ได้รับการดูแลต่อเนื่อง หวั่นลุกลามกลายเป็นภาวะอัมพาต ระบุศูนย์ผู้สูงอายุในชุมชนช่วยให้ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุครบวงจร มีคุณภาพชีวิตดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

(๒) ส่งเสริมให้ภาคชุมชนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุของชุมชนตนเอง เพราะชุมชนใกล้ชิดกับผู้สูงอายุสามารถจัดระบบการดูแล และบริการผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน ได้ เช่น การสร้างอาสาสมัครมาดูแลผู้สูงอายุ การพัฒนากองทุนผู้สูงอายุ เป็นต้น

๑๒) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน **ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด** คือ มีบริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร ดังนั้นเทศบาลตำบลชุมพรควรรักษามาตรฐาน และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

(๑) จัดให้มีบริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในพื้นที่ต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลชุมพรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑) ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ในประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจขั้นพื้นฐานที่ถูกต้องและเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นควรทำการวิจัยเกี่ยวกับ ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมวดี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ทราบถึงปัญหา สาเหตุ และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสวัสดิการมากยิ่งขึ้น

๓) ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมวดี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งหมด ๓๑ ข้อ โดยข้อที่มีความต้องการมากที่สุดคือ จัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ ดังนั้น ควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการด้านรายได้ของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานการจัดสวัสดิการของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป :

- ขนิษฐา เทวินทรภักดี. **สถาบันครอบครัว : มุมมองของนักสวัสดิการสังคม**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมนักสงเคราะห์แห่งประเทศไทย, ๒๕๔๐.
- ทัศนีย์ ตักขณาภินชัช. **การใช้ทรัพยากรในงานสวัสดิการสังคม**. กรุงเทพมหานคร : สมชายการพิมพ์, ๒๕๔๕
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ ๗๖. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วี. อินเทอร์เน็ต จำกัด, ๒๕๕๐.
- ธิดา ศรีไพพรรณ. **รวบข้อกฎหมายเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม**. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ., ๒๕๓๕.
- นิสาร์ตน์ ศิลปเดช. **ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๕.
- บรรยงค์ โตจินดา. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อมรรการพิมพ์, ๒๕๔๒.
- บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕.
- พะยอม วงศ์สารศรี. **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุภา, ๒๕๔๒.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์ จำกัด, ๒๕๔๖.
- วิจัยทางการศึกษา, กอง. **การนิเทศภายในโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๔๕.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๘.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : วิถีทัศน์พัฒนา, ๒๕๓๕.
- สาธารณสุข, กระทรวง. **โครงการสวนสาธารณะรื่นรมย์ ปี ๒๕๔๖**. กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖.
- สุภัทรา แก้วชาญศิลป์. **การจัดสวัสดิการและสังคม**. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ., ๒๕๔๐.
- สุรกุล เจนอบรม. **วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย**. กรุงเทพมหานคร : นิชนินแอดเวอร์ไทซิงกรุ๊ป, ๒๕๔๑.

สุวรรณ รื่นยศ. **การประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๑๑.

๒) บทความในวารสาร :

มานูญ ศิริวรรณ. “ศัพท์ที่ควรรู้”, **อมรินทร์พัฒนา**. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน-ตุลาคม ๒๕๔๒) : ๑๒-๑๓.

๓) รายงานการวิจัย :

กชกร สังขชาติ. “ความต้องการบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี”. **รายงานการวิจัย**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๒.

อนรรักษ์ ปัญญาวัฒน์ และอุเทน ปัญโญ. “การประเมินความต้องการและความพร้อมในการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม”. **รายงานการวิจัย**. เชียงใหม่ : ศูนย์วิจัยและบริการทางการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๘.

๔) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ :

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๒.

ชาญวิทย์ บ่วงราบ. ว่าที่ร้อยเอก. “ความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาชงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ๒๕๕๐.

ธีรพงษ์ ศิริโสม. “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๗.

นลินี ไฉ่ชิงชัยฤทธิ์. “การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่”. **การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๗.

ปรีชาติ วมิศรี. “ความต้องการการนิเทศของครูศิลปะ”. **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

พจนานุกรมศัพท์. “ความต้องการบริการสุขภาพและบริการสุขภาพที่ได้รับของผู้สูงอายุในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง”. **วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕.

พรอนันต์ กิตติมั่นคง. “การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัด นครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา, ๒๕๕๗.

มลฤดี ศรีสุข. “การบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๕.

ศิริชัย ทองบุญ. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลขามเริญ อำเภอขามเริญ จังหวัดมหาสารคาม”.

สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

สุขสนั่น อินทชัย. “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๗.

สุรัชัญญา เวียงนนท์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการส่งเสริมขององค์การบริหารส่วนตำบล เหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.

เสรี ทองเลิศ. “ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี”. **รายงานการศึกษาระดับปริญญาตรีประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๐.

โสภา กันจินะ. “ความต้องการความช่วยเหลือด้านการพัฒนาการเรียนการสอนของบุคลากรใน โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๒.

อุดม สมบูรณ์. “การประเมินความต้องการเกี่ยวกับการศึกษาเพื่อส่งเสริมการประกอบอาชีพของ สมาชิกนิคมสร้างตนเองลำน้ำน่าน จังหวัดอุดรดิษฐ์”. **วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๓.

อ้อย ปลืเจริญ. “การศึกษาผลการดำเนินงานรักษาความสะอาดเกี่ยวกับมูลฝอยของเทศบาลเมืองมาบตาพุด”. **รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๖.

๕) เอกสารอื่นๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์ :

- เทศบาลตำบลชุมพร. “สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลชุมพร”. ร้อยเอ็ด : เทศบาลตำบลชุมพร, ๒๕๕๒, (อัดสำเนา).
- ประชาสงเคราะห์, กรม. “มาตราและคู่มือการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในสถานเด็กกรมประชาสงเคราะห์”. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ., ๒๕๔๓, (อัดสำเนา).
- มหาดไทย, กระทรวง. “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒”. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, ๒๕๔๓, (อัดสำเนา).
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรม. “การประเมินและจัดลำดับความเข้มแข็งของ”. กรุงเทพมหานคร : สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น, ๒๕๔๖, (อัดสำเนา).
- สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ. “สมรรถภาพคนพิการ”. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ, ๒๕๓๕, (อัดสำเนา).

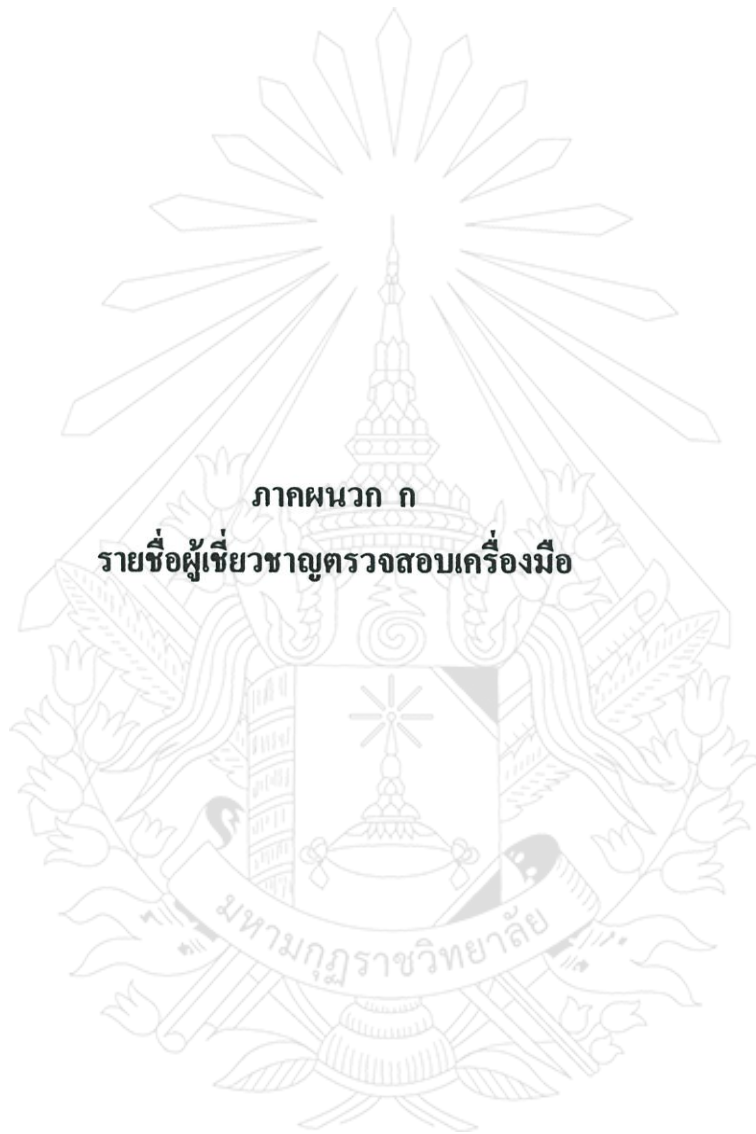
๒. ภาษาอังกฤษ

1) Books :

- Rebore. **Personnel administration in education**. New Jersey : Prentice-Hall, 1967.
- James Midgley. **The Field of International Social Welfare**. 2nd ed. New York : McGraw-Hill Book Company, 1974.
- Kaufman & English, W.F. **Needs assessment : Concept and application**. New York : McGraw-Hill, 1979.
- McClelland, D.C. **The achieving society**, New York : McGraw-Hill Book Co., 1960.
- Maslow, A. H. **Motivation and personality**. 2nd ed. New York : Harper & Row Publisher, 1970.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

๑) ดร. ประพิศ โบราณมูล

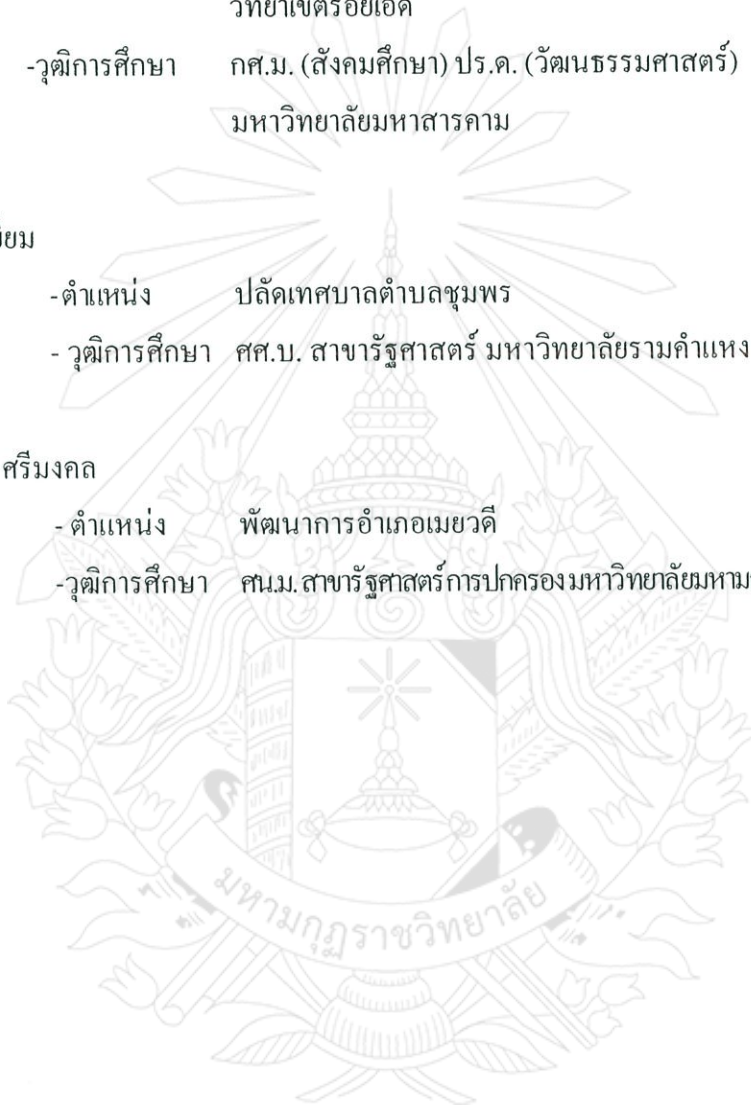
- ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูธร
- วุฒิการศึกษา กศ.ม. (สังคมศึกษา) ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๒) นางชนิดา พลเยี่ยม

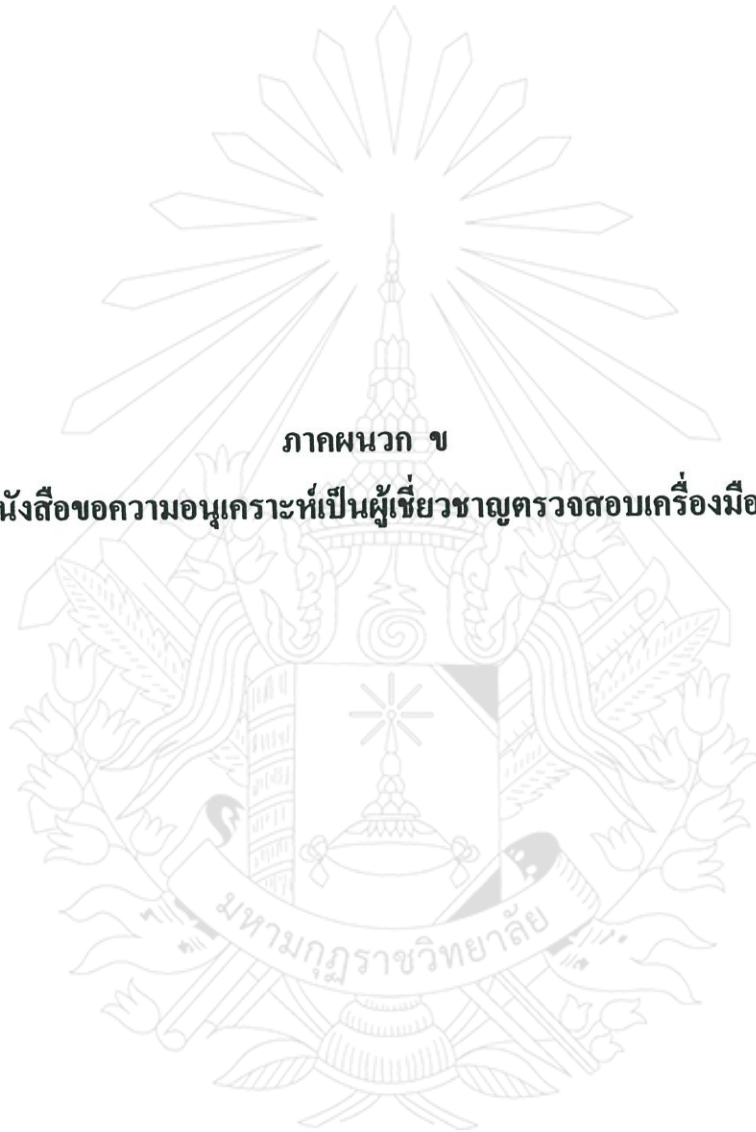
- ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลชุมพร
- วุฒิการศึกษา ศศ.บ. สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

๓) นางนวลจันทร์ ศรีมงคล

- ตำแหน่ง พัฒนาการอำเภอเมยวดี
- วุฒิการศึกษา ศน.ม. สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ





ศร 6015/ว ๑๕๕

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๖๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร ๓๓.๑๕.๓๓ โนนดาบสมุทร

ด้วยนางนิวัต โพนศิริ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา รัฐศาสตรบัณฑิต ภาควิชา รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

ทนาย
6 ม.ค. 52



ศธ 6015/ว ๑๕๙

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๖๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร คุณ ชนิก พลเยี่ยม ปลัดเทศบาลตำบลชุมพร

ด้วยนางนิภาพ โพนศิริ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตรบัณฑิตการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

- ทรง
- ดินสอ ปืนกู่ โยนธวัช งามสง่า

(ทรงธวัช พลเยี่ยม)

๓๑.๑.๕๒



ศธ 6015/ว ๐๕๕

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

๖๐ เมษายน 2552

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร คุณนวดจันทร์ ศรีมงคล พัฒนาการอำเภอเมยวดี

ด้วยนางนิวาท โพนศิริ นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอกความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

(พระสุทธิสาร โสภณ)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

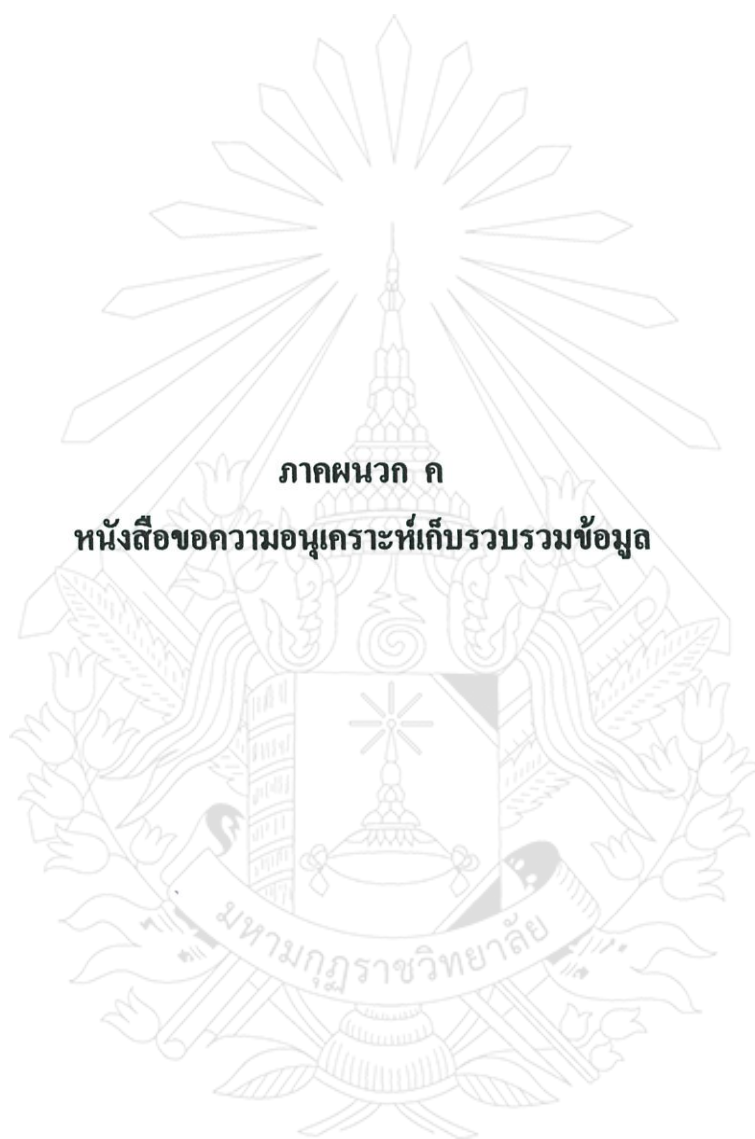
[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

- สนิดี

(นางนวดจันทร์ ศรีมงคล)

พัฒนการอำเภอเมยวดี

๕ / ๐๕ / ๕๒



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ :

ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอนคือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ของเทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

๒. ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ และมีคุณค่าอย่างสูง ต่อวิจัยครั้งนี้ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูง
มา ณ โอกาสนี้

นางนิวาท โพนศิริ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

๑. เพศ

- [] ชาย
[] หญิง

๒. อายุ

- [] ๖๐-๗๐ ปี
[] ๗๑-๘๐ ปี
[] ๘๑ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ

- [] โสด
[] แต่งงาน
[] หย่าร้าง/หม้าย



**ตอนที่ ๒ ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ของ
เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบทางขวามือ ของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับ
ความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงใด

| ข้อ | ความต้องการการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ | ระดับความต้องการ | | | | |
|---------------------------------------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๑. ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล | | | | | | |
| ๑. | มีศูนย์บริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ | | | | | |
| ๒. | บริการตรวจสุขภาพที่บ้าน | | | | | |
| ๓. | บริการตรวจสุขภาพประจำปี | | | | | |
| ๔. | บริการให้ความรู้ แนะนำ การดูแลสุขภาพที่ถูกต้องวิธี ให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุ เช่นการจัดโครงการฝึกอบรม ให้ผู้ที่ต้องดูแลผู้สูงอายุ | | | | | |
| ๕. | บริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพและโรคภัย ไข้เจ็บเป็นรายบุคคล | | | | | |
| ๖. | ออกบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรี ในโรงพยาบาล | | | | | |
| ๗. | การบริการทางการแพทย์และการบริการสาธารณสุข ที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้สูงอายุ เป็นกรณีพิเศษ | | | | | |
| ๘. | บริการช่วยเหลือคำปรึกษาพยาบาล | | | | | |
| ๙. | การประกันสุขภาพ | | | | | |
| ๑๐. | บริการด้านกายภาพบำบัด | | | | | |

| ข้อ | ความต้องการการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ | ระดับความต้องการ | | | | |
|-------------------------|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๒. ด้านรายได้ | | | | | | |
| ๑. | จัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ | | | | | |
| ๒. | ส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน | | | | | |
| ๓. | การช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวัน | | | | | |
| ๔. | เบี้ยยังชีพที่ได้รับ คนละ ๕๐๐ บาทต่อเดือน | | | | | |
| ๕. | การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม | | | | | |
| ๖. | จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | | | | | |
| ๓. ด้านนันทนาการ | | | | | | |
| ๑. | การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา | | | | | |
| ๒. | จัดทัศนศึกษาด้านศาสนา ด้านศิลปวัฒนธรรมและธรรมชาติ | | | | | |
| ๓. | มีศูนย์บริการผู้สูงอายุ เพื่อให้การปรึกษาแก่ผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัว | | | | | |
| ๔. | มีการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยและพิการ | | | | | |
| ๕. | จัดบริการนันทนาการ งานรื่นเริงในวันนักขัตฤกษ์ | | | | | |
| ๖. | การจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกับเยาวชนคนในชุมชน และกลุ่มเครือข่าย | | | | | |

| ข้อ | ความต้องการการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ | ระดับความต้องการ | | | | |
|--|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ๔. ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน | | | | | | |
| ๑. | มีศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุ | | | | | |
| ๒. | มีศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในเวลากลางวัน | | | | | |
| ๓. | มีบริการเยี่ยมบ้าน | | | | | |
| ๔. | มีระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชน | | | | | |
| ๕. | มีบริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในพื้นที่ต่างๆ ในเขตเทศบาลตำบลชุมพร | | | | | |
| ๖. | จัดตั้งระบบเฝ้าระวัง เกื้อกูล และดูแลผู้สูงอายุ | | | | | |
| ๗. | จัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชน | | | | | |
| ๘. | ให้ความรู้ความสามารถให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุและอาสาสมัครผู้ดูแล | | | | | |
| ๙. | สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีเครือข่ายช่วยเหลือซึ่งกันและกันในชุมชน | | | | | |



**ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ ของเทศบาล
ตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด**

๑. ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล

.....
.....
.....
.....

๒. ด้านรายได้

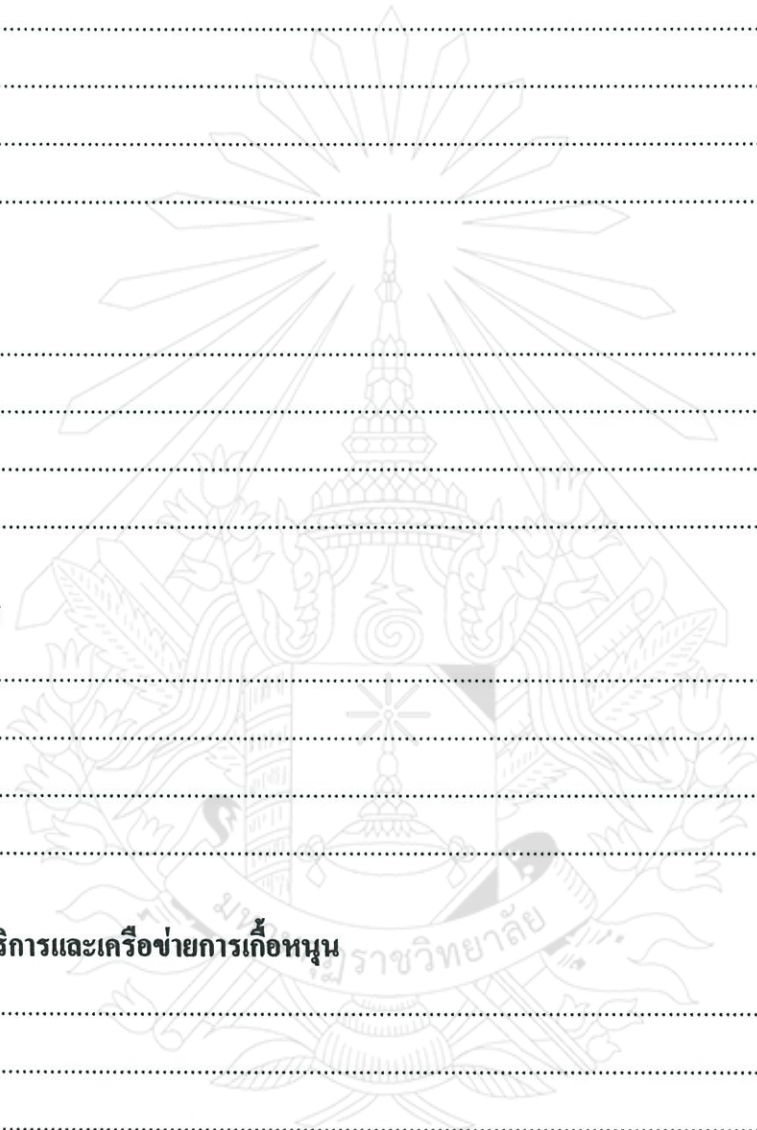
.....
.....
.....
.....

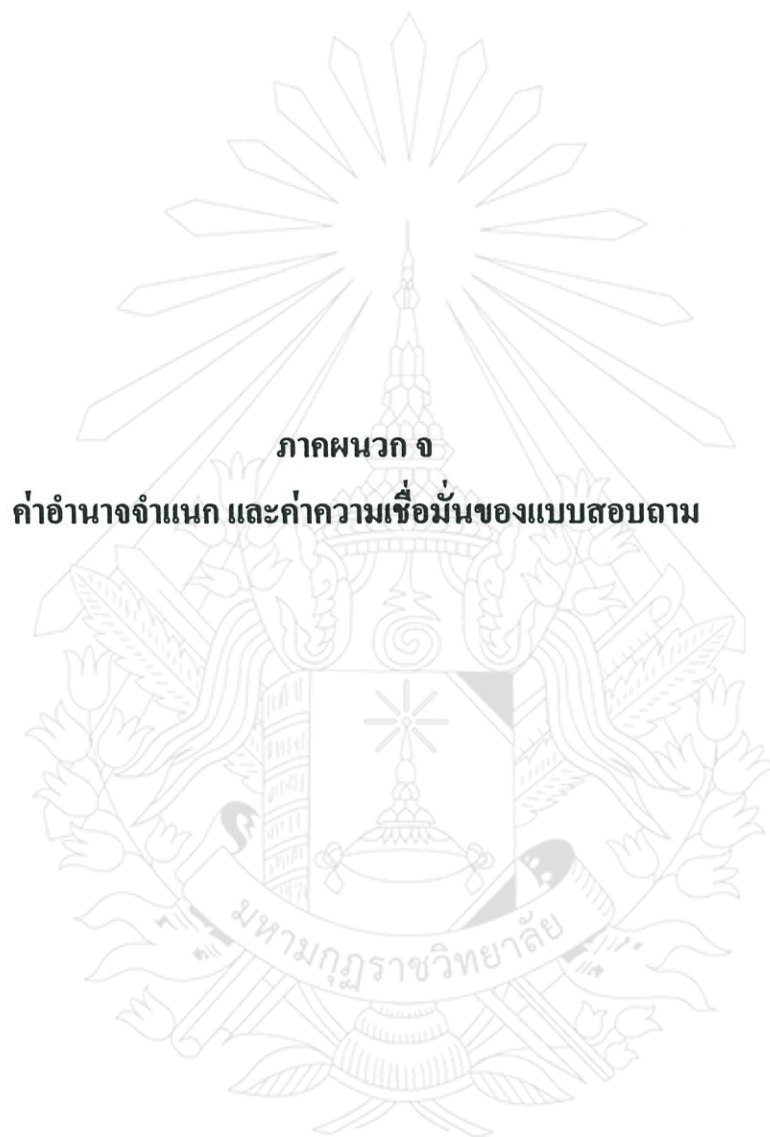
๓. ด้านนันทนาการ

.....
.....
.....
.....

๔. ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

.....
.....
.....
.....





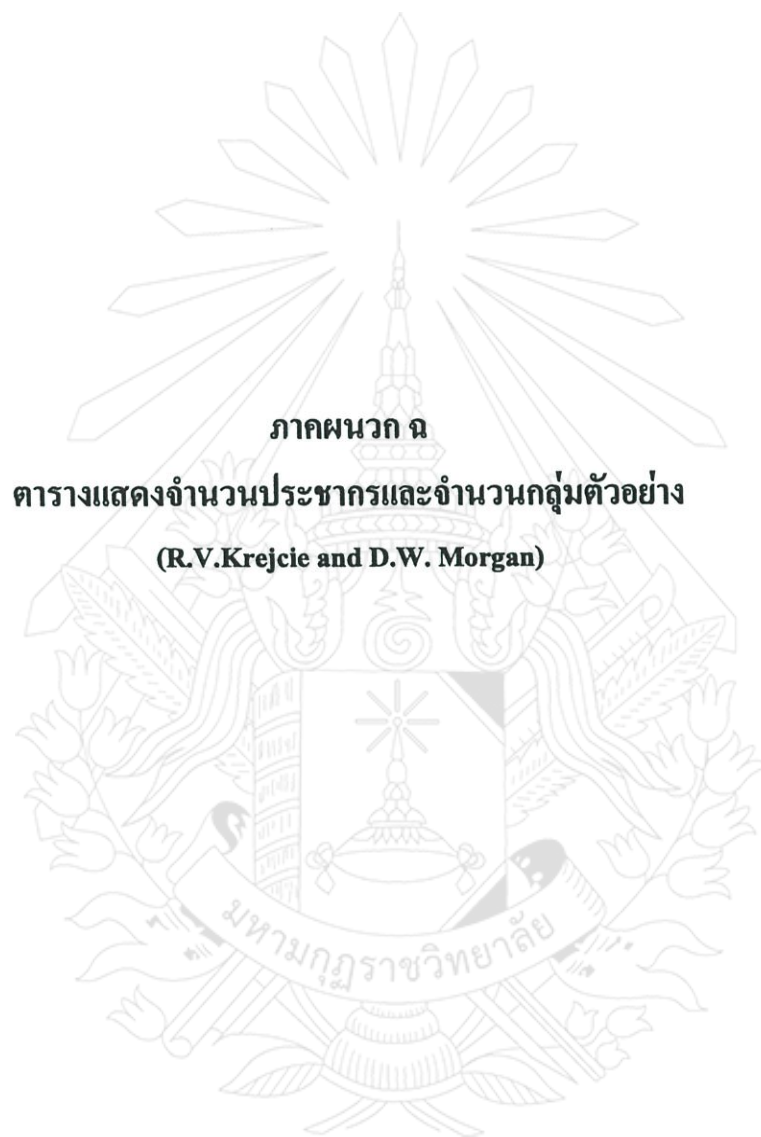
ภาคผนวก จ

คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางแสดง ค่าอำนาจจำแนก (t-test) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α)

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก | ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก |
|-----|---------------|-----|---------------|
| ๑. | ๑.๗๖ | ๑๗. | ๑.๗๗ |
| ๒. | ๒.๔๒ | ๑๘. | ๑.๗๘ |
| ๓. | ๒.๖๓ | ๑๙. | ๓.๒๑ |
| ๔. | ๒.๙๖ | ๒๐. | ๔.๒๐ |
| ๕. | ๓.๑๐ | ๒๑. | ๓.๖๕ |
| ๖. | ๒.๒๑ | ๒๒. | ๔.๔๑ |
| ๗. | ๑.๗๕ | ๒๓. | ๓.๓๐ |
| ๘. | ๓.๓๔ | ๒๔. | ๒.๙๗ |
| ๙. | ๔.๙๙ | ๒๕. | ๔.๐๐ |
| ๑๐. | ๓.๕๖ | ๒๖. | ๒.๓๐ |
| ๑๑. | ๒.๓๒ | ๒๗. | ๕.๓๒ |
| ๑๒. | ๓.๕๖ | ๒๘. | ๓.๑๒ |
| ๑๓. | ๒.๗๔ | ๒๙. | ๒.๕๖ |
| ๑๔. | ๔.๐๐ | ๓๐. | ๓.๐๒ |
| ๑๕. | ๑.๗๙ | ๓๑. | ๑.๙๘ |
| ๑๖. | ๓.๒๗ | | |

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = ๐.๘๙



ภาคผนวก ฉ

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

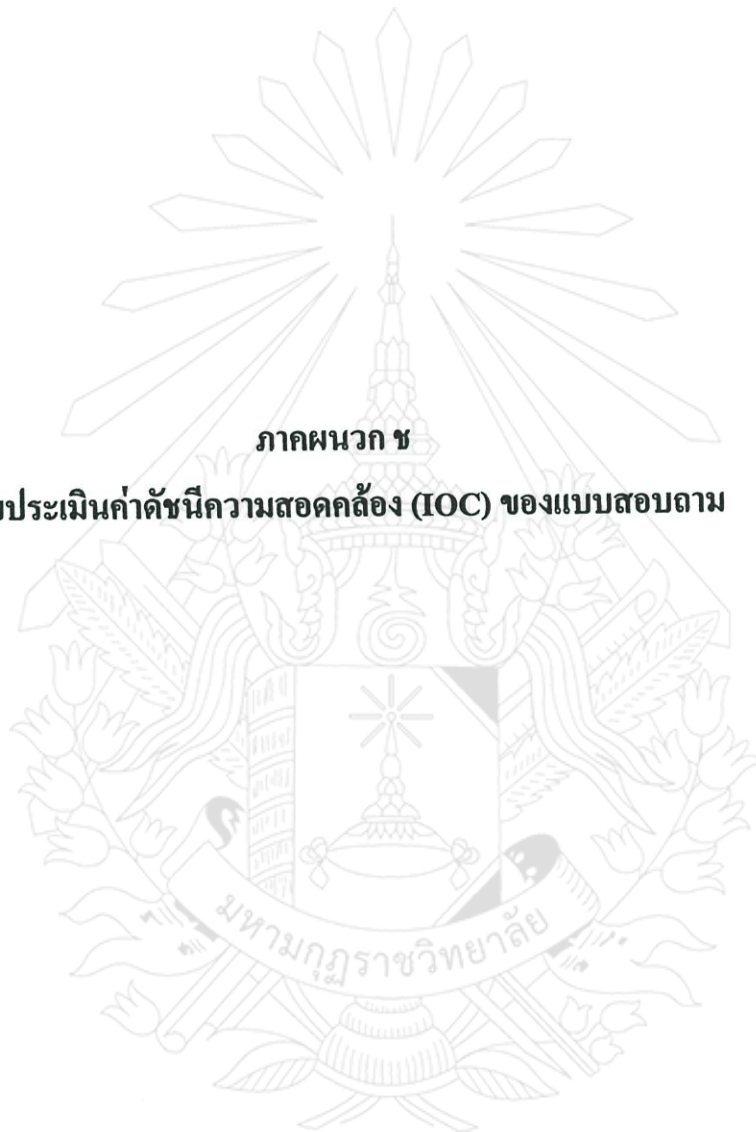
(R.V.Krejcie and D.W. Morgan)

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie and D.W. Morgan)

| จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง | จำนวนประชากร | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
| ๑๐ | ๑๐ | ๒๒๐ | ๑๔๐ | ๑๒๐๐ | ๒๕๑ |
| ๑๕ | ๑๔ | ๒๓๐ | ๑๔๔ | ๑๓๐๐ | ๒๕๓ |
| ๒๐ | ๑๕ | ๒๔๐ | ๑๔๘ | ๑๔๐๐ | ๓๐๒ |
| ๒๕ | ๒๔ | ๒๕๐ | ๑๕๒ | ๑๕๐๐ | ๓๐๖ |
| ๓๐ | ๒๘ | ๒๖๐ | ๑๕๕ | ๑๖๐๐ | ๓๑๐ |
| ๓๕ | ๓๒ | ๒๗๐ | ๑๕๙ | ๑๗๐๐ | ๓๑๓ |
| ๔๐ | ๓๖ | ๒๘๐ | ๑๖๒ | ๑๘๐๐ | ๓๑๖ |
| ๔๕ | ๔๐ | ๒๙๐ | ๑๖๕ | ๑๙๐๐ | ๓๒๐ |
| ๕๐ | ๔๔ | ๓๐๐ | ๑๖๙ | ๒๐๐๐ | ๓๒๒ |
| ๕๕ | ๔๘ | ๓๑๐ | ๑๗๓ | ๒๑๐๐ | ๓๒๖ |
| ๖๐ | ๕๒ | ๓๒๐ | ๑๗๖ | ๒๒๐๐ | ๓๓๑ |
| ๖๕ | ๕๖ | ๓๓๐ | ๑๗๙ | ๒๓๐๐ | ๓๓๕ |
| ๗๐ | ๕๙ | ๓๔๐ | ๑๘๓ | ๒๔๐๐ | ๓๓๘ |
| ๗๕ | ๖๓ | ๓๕๐ | ๑๘๖ | ๒๕๐๐ | ๓๔๑ |
| ๘๐ | ๖๖ | ๓๖๐ | ๑๙๐ | ๒๖๐๐ | ๓๔๖ |
| ๘๕ | ๗๐ | ๓๗๐ | ๑๙๓ | ๒๗๐๐ | ๓๕๑ |
| ๙๐ | ๗๓ | ๓๘๐ | ๑๙๖ | ๒๘๐๐ | ๓๕๔ |
| ๙๕ | ๗๖ | ๓๙๐ | ๑๙๙ | ๒๙๐๐ | ๓๕๗ |
| ๑๐๐ | ๘๐ | ๔๐๐ | ๒๐๓ | ๓๐๐๐ | ๓๖๑ |
| ๑๑๐ | ๘๖ | ๔๑๐ | ๒๐๖ | ๓๑๐๐ | ๓๖๔ |
| ๑๒๐ | ๙๒ | ๔๒๐ | ๒๑๐ | ๓๒๐๐ | ๓๖๗ |
| ๑๓๐ | ๙๗ | ๔๓๐ | ๒๑๓ | ๓๓๐๐ | ๓๖๘ |
| ๑๔๐ | ๑๐๓ | ๔๔๐ | ๒๑๖ | ๓๔๐๐ | ๓๖๙ |
| ๑๕๐ | ๑๐๘ | ๔๕๐ | ๒๑๙ | ๓๕๐๐ | ๓๗๐ |
| ๑๖๐ | ๑๑๓ | ๔๖๐ | ๒๒๓ | ๓๖๐๐ | ๓๗๑ |
| ๑๗๐ | ๑๑๘ | ๔๗๐ | ๒๒๖ | ๓๗๐๐ | ๓๗๒ |
| ๑๘๐ | ๑๒๓ | ๔๘๐ | ๒๒๙ | ๓๘๐๐ | ๓๗๓ |
| ๑๙๐ | ๑๒๘ | ๔๙๐ | ๒๓๓ | ๓๙๐๐ | ๓๗๔ |
| ๒๐๐ | ๑๓๒ | ๕๐๐ | ๒๓๖ | ๔๐๐๐ | ๓๗๕ |
| ๒๑๐ | ๑๓๖ | ๕๑๐ | ๒๓๙ | ๔๑๐๐ | ๓๗๖ |

ที่มา: บุญธรรม ศรีสะอาด, **การวิจัยเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๓๕), หน้า ๔๐.

ภาคผนวก ข
แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม



แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณี
เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

| ข้อ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวมของ คะแนน ($\sum R$) | $IOC = \frac{\sum R}{N}$ | หมายเหตุ |
|---------------------------------------|--------------|---------|---------|-----------------------------------|--------------------------|------------|
| | คนที่ ๑ | คนที่ ๒ | คนที่ ๓ | | | |
| ๑) ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล | | | | | | |
| ๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๓ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๔ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๕ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๖ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๗ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๘ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๙ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๑๐ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒) ด้านรายได้ | | | | | | |
| ๑๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๑๒ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๑๓ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๑๔ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๑๕ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๑๖ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๓) ด้านนันทนาการ | | | | | | |
| ๑๗ | +๑ | +๑ | ๐ | ๒ | ๐.๖๗ | นำไปใช้ได้ |
| ๑๘ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๑๙ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |

ต่อตาราง

| ข้อ | ผู้เชี่ยวชาญ | | | ผลรวมของ คะแนน ($\sum R$) | $IOC = \frac{\sum R}{N}$ | หมายเหตุ |
|--|--------------|---------|---------|-----------------------------------|--------------------------|------------|
| | คนที่ ๑ | คนที่ ๒ | คนที่ ๓ | | | |
| ๒๐ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒๒ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๔) ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน | | | | | | |
| ๒๓ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒๔ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒๕ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒๖ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒๗ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒๘ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๒๙ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๓๐ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |
| ๓๑ | +๑ | +๑ | +๑ | ๓ | ๑.๐๐ | นำไปใช้ได้ |

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ/ฉายา/นามสกุล** : นางนิวาท โพนศิริ
- วัน/เดือน/ปี เกิด** : วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๑๕
- ที่อยู่ปัจจุบัน** : บ้านเลขที่ ๒๕๑ หมู่ ๑๑ ตำบลภูเขาทอง อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
- การศึกษา** : ปริญญาตรีการบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี
วิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น
- การทำงาน** : พ.ศ.๒๕๔๕-๒๕๕๑ : นักพัฒนาชุมชน ๔ เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี
จังหวัดร้อยเอ็ด
- ตำแหน่ง** : นักพัฒนาชุมชน ๔
- สถานที่ทำงาน** : เทศบาลตำบลชุมพร อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด

