

**ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม
กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม จังหวัดยะลา**

อารีย์ หะยีสาและ

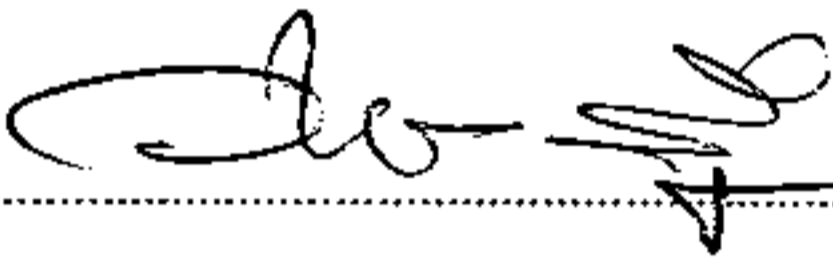
**ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

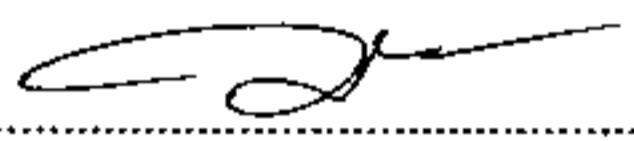
พ.ศ.2550

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม
กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักขิณ จังหวัดยะลา

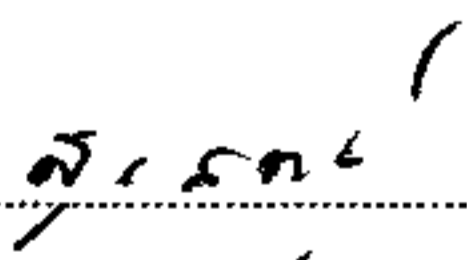
อารีย์ Һะยีส้าและ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการสอบภาคินิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

อาจารย์.....  ประธานกรรมการ
(วิชัย รูปขำดี)

อาจารย์.....  กรรมการ
(ประเสริฐ รักไทยดี)

อาจารย์.....  กรรมการ
(สมพงษ์ เพ็ชรบริสุทธิ์)

รองศาสตราจารย์..... รักษาราชการแทนคณบดี
(ดร. สุรสิทธิ์ วชิรขจร)

วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. 2550

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม
กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม จังหวัดยะลา
ชื่อผู้เขียน : นายอารีย์ หะยีสาและ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2550

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคมในรูปแบบกิจกรรมต่างๆ ที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุได้จัดบริการให้ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับบริการสวัสดิการสังคมของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม จังหวัดยะลา จำนวน 86 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Window) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test ตามลักษณะของตัวแปร

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้สูงอายุของศูนย์ฯบ้านทักมิม จังหวัดยะลา จำนวน 86 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.3 มีอายุระหว่าง 75-79 ปี ร้อยละ 57.0 สถานภาพหย่า/หม้าย ร้อยละ 58.1 ส่วนมากเป็นคนในภาคใต้ ร้อยละ 73.3 อาชีพเดิมรับจ้าง ร้อยละ 45.3 ผู้สูงอายุไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 39.5 สาเหตุที่เข้ารับการสงเคราะห์ เพราะไม่มีที่อยู่อาศัยและขาดผู้ดูแล ร้อยละ 23.3 ระยะเวลาที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.5 ผู้สูงอายุ มีความสามารถพิเศษ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม พื้นเมือง ร้อยละ 15.1 ผู้สูงอายุมีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเล็กน้อย ร้อยละ 57.0

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้าน ปัจจัยสี่ 2. ด้าน ภายนอกบ้าน 3. ด้านกิจกรรมนันทนาการ 4. ด้านอาชีพบำบัด 5. ด้าน การแพทย์และอนามัย 6. ด้านสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านศาสนาและฌาปนกิจ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ภูมิสำเนาเดิม อาชีพเดิม ระดับการศึกษา สาเหตุการเข้ารับการสงเคราะห์ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในศูนย์ ความสามารถพิเศษ และภาวะสุขภาพไม่มีความสัมพันธ์กัน กับความพึงพอใจในการรับบริการสวัสดิการสังคม

ข้อเสนอแนะ นักสังคมสงเคราะห์ควรที่จะเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้เข้าพบเมื่อมีปัญหาหรือไม่สบายได้เสมอๆ และ เจ้าหน้าที่ควรให้การช่วยเหลือทันทีเมื่อเจ็บป่วยกะทันหัน

ABSTRACT

Title of Research Paper : Satisfactions of Elderly People with Social Welfare Service :
A Case Study of the Ban Thaksin Center for Social Welfare for
Elderly People, Yala Province

Author : Mr.Aree Hageesalea

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2007

The purpose of the study was twofold : 1) to measure the level of satisfaction of elderly people with social welfare service at the Ban Thaksin Center for Social Welfare for Elderly People, and 2) to identify the factors related to their satisfaction with the services at the center. The data were collected from 86 elderly people that used the service at the center. A constructed interview guide was employed to collect the data. SPSS for Windows was used to process the data. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to describe the data and the hypotheses were tested by using t-test and F-test.

The findings were summarized as follows :

1. Personal information of the elderly people at the Ban Thaksin center of the 86 elderly people, 59.3% were female. They were 75-49 years old (57.0%). About 58.1% were divorced or were widows / widowers the majority were southern people (73.3%). They used to be engaged in general employment (45.3%). About 39.5% were uneducated. The main reason for coming for the service was that they were homes and lacked attendants (23.3%). They stayed at the center for 5 years or more (53.5%). They had a special knowledge in local art and culture (15.1%). They were a little unhealthy (57.0%).

2 Overall , they were satisfied with the social welfare service at ah high level ($\bar{x} = 3.16$). When the individual dimensions were considered separately, six dimensions were found to be satisfying at a high level. These dimensions (1) necessities of life (2) physical treatment, (3) recreational activities, (4) occupational development, (5) medical service and sanitation (6) social welfare. Religions activities and funerals were found to be only moderately satisfying

3. When the hypotheses were tested, it was found that gender, age, marital status, hometown, past occupation, education reason for using the service at the center, number of living yeas at the center, special ability and health condition had no relationship with their satisfaction with the social welfare service at the center.

It is recommended that the social welfare officers allow elderly people to see them when they have problems or are ill at any time so that the officers can help them on time

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม : กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม จังหวัดยะลา ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม ทำให้เราทราบถึงคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และบริการที่จัดให้ นั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ เช่น การบริการที่จัดให้มีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้การช่วยเหลือรวดเร็ว ทันเวลา สะดวกในการรับบริการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ได้สะท้อนให้เห็นจากผลการศึกษาพบว่า ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม จังหวัดยะลา ได้ให้บริการที่ดีอยู่แล้ว ซึ่งจะมีการพัฒนาบริการด้านสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก และสามารถที่จะขยายวงกว้างของการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมให้ทั่วถึงแก่สมาชิกทุกคนในชุมชนต่อไป

ผู้เขียนขอกราบขอพระคุณท่านอาจารย์วิชัย รูปขำดี ที่ได้ให้คำชี้แนะและตรวจสอบภาคนิพนธ์ ทุกชั้นตอนและกราบขอพระคุณอาจารย์ทุกท่านของคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ได้ถ่ายทอดและสร้างความรู้ให้แก่ผู้ศึกษาได้แนะนำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ในการนี้ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม จังหวัดยะลา ทุกคนที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ท่านเสียสละเวลามาเพื่อตอบแบบสัมภาษณ์ให้กับผู้ศึกษา ก็ต้องขอขอบคุณ โอกาสนี้ด้วย

นายอารีย์ หะยีสาและ

กันยายน 2550

คำนำ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทัศนัย จังหวัดยะลา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) เพื่อประโยชน์สำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการสังคมของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุดังกล่าว

การดำเนินการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดความพึงพอใจในการให้บริการสวัสดิการสังคมเป็นตัวแปรหลักในการศึกษา จึงครอบคลุมปัจจัยในการให้บริการสวัสดิการสังคมด้านต่างๆเพื่อวัดระดับความองค์ประกอบความพึงพอใจ และสามารถหาความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุด้านต่างๆของการให้บริการสวัสดิการสังคมของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทัศนัย จังหวัดยะลา

สุดท้าย ผู้ศึกษาหวังว่าภาคนิพนธ์ฉบับนี้จะได้นำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา การให้บริการสวัสดิการสังคมของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทัศนัย จังหวัดยะลา เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคมต่อผู้สูงอายุ ให้เกิดความ พึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป และหากมีข้อบกพร่องประการใดจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขออภัยไว้แต่ผู้เดียว

นายอารีย์ ละเอียดและ

กันยายน 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
คำนำ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญแผนภูมิ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	13
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	14
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	14
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	15
2.2 แนวคิด และขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม	23
2.3 แนวคิดในการจัดบริการสวัสดิการผู้สูงอายุ	31
2.4 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	38
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
บทที่ 3 กรอบแนวคิดวิธีการศึกษา	
3.1 ตัวแปรในการศึกษา	52
3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	53
3.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	54
3.4 สมมติฐานในการศึกษา	55
3.5 วิธีการศึกษา	56
3.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	56

	หน้า
3.7 เกมวัดและการให้คะแนน	58
3.8 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	58
3.9 การรวบรวมข้อมูล	59
3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้สูงอายุที่ได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม	61
4.2 ระดับความพึงพอใจในของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการสวัสดิการสังคม	63
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	71
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	76
5.2 อภิปรายผล	77
5.3 ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	87
ประวัติผู้ทำภาคนิพนธ์	96

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	ตารางแสดงกิจวัตรประจำวันผู้สูงอายุ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิม จังหวัดยะลา	12
2.1	ตารางแสดงประเภทและลักษณะการให้บริการสวัสดิการสังคม	27
4.1	แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้สูงอายุของศูนย์ฯ บ้านทักมิม จังหวัดยะลา	61
4.2	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการสวัสดิการสังคม	63
4.3	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการสวัสดิการสังคม ด้านปัจจัยสี่ จำแนกตามรายชื่อ	64
4.4	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการสวัสดิการสังคม ด้านสังคมสงเคราะห์ จำแนกตามรายชื่อ	66
4.5	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการสวัสดิการสังคม ด้านแพทย์และอนามัย จำแนกตามรายชื่อ	66
4.6	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการสวัสดิการสังคม ด้านอาชีพบำบัด จำแนกตามรายชื่อ	67
4.7	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการสวัสดิการสังคม ด้านกายภาพบำบัด จำแนกตามรายชื่อ	68
4.8	ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการสวัสดิการสังคม ด้านศาสนาและฌาปนกิจ จำแนกตามรายชื่อ	69
4.9	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการสวัสดิการสังคม ด้านกิจกรรมนันทนาการ/ทัศนศึกษา จำแนกตามรายชื่อ	70
4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามเพศ	71
4.11	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามอายุ	71
4.12	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับการบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	72

	หน้า	
4.13	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม	72
4.14	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามอาชีพเดิม	73
4.15	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามระดับการศึกษา	73
4.16	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามสาเหตุที่เข้ารับการสงเคราะห์	74
4.17	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในศูนย์	74
4.18	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามความสามารถพิเศษ	75
4.19	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการได้รับบริการด้านสวัสดิการสังคม จำแนกตามภาวะสุขภาพ	75

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1.1	อัตราการเพิ่มของจำนวนผู้สูงอายุของประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ.2503 - พ.ศ.2563	1
3.1	แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา	54