

คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด  
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

Quality of social welfare services for the elderly in MaeSot Municipality  
Mae Sot District Tak Province

พระมหาอำพล สมปนพโล (มูระคา)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

PhramahaAmphon Samphannaphalo (Moorakha)

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

E-mail : ampolmooraka@gmail.com

\*\*\*\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 360 คน ซึ่งใช้วิธีการแทนค่าในสูตรของยามาเน (Yamane) วิเคราะห์ข้อมูลโดย การหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ตามหลักคุณภาพการให้บริการงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r = 0.876$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) แนวทางการพัฒนาทางเทศบาลควรมีกระบวนการให้บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 3 กระบวนการ คือ 1) ศึกษา 2) อบรม 3) พัฒนา ด้วยการจัดโครงการอบรมจัดการความรู้แบบ KM ด้วยการบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรมและหลักการให้บริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; งานสวัสดิการสังคม; ผู้สูงอายุ

## Abstracts

The objectives were as follows: 1) to study the quality of social welfare services for the elderly; 2) to study the relationship between Sangahavatthu 4 and the quality of social welfare services for the Elderly and 3) to propose guidelines for the development of social welfare services for the elderly This was a mixed methods research consisting of the qualitative and quantitative research. The sample used in this research was the elderly aged 60 years to 360 people in Yamane's formula. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. Qualitative research was done by in-depth interview with key informants of 10 people Content Analysis.

**The results showed that:** 1) The overall quality of social welfare services for the elderly in Mae Sot Municipality, Mae Sot District, Tak Province according to Sangahavatthu was at a high level according to the principles of job service quality, overall, was at a high level 2) Sangahavatthu 4 had a high positive correlation with the quality of social welfare services for the elderly in Mae Sot Municipality, Mae Sot District, Tak Province. The correlation coefficient ( $r = 0.876$ ) was statistically significant at 0.01 level, thus accepting the hypothesis. 3) Guidelines found that the municipality should have 3 processes to provide social services for the elderly: 1) study; 2) training; 3) develop by organizing KM knowledge management training project by integrating Sangahavatthu and service principles to train service personnel for staff.

**Keywords :** Quality of Services; Social Welfare; Elderly

## บทนำ

ผู้สูงอายุในประเทศต้องเผชิญปัญหาต่างๆ ได้แก่ จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมมีผลทำให้ครอบครัวมีขนาดเล็กลง และทำให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งถูกทอดทิ้งเพราะครอบครัว ไม่สามารถรับภาระได้ ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และการดำเนินชีวิตในสังคม อีกทั้งผู้สูงอายุส่วนมากเป็นผู้ยากจนโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตชนบทซึ่งไม่สามารถประกอบอาชีพและดูแลตนเองได้ เพราะอายุมากและมีปัญหาสุขภาพ ด้วยเหตุนี้รัฐจึงต้องมีการจัดสวัสดิการทางสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ โดยออกพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ขึ้นมา ซึ่งพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ มีที่มาของมาตรา 53 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิผู้สูงอายุ ให้มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ และเพื่อให้ได้กฎหมายที่ครอบคลุมทุกด้านสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้นเพื่อเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และสนับสนุนต่อสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ (สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชนผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ, 2546 : 8)

เทศบาลนครแม่สอด (2558 : 46-47) มีการจัดการด้านสวัสดิการทางสังคมของผู้สูงอายุซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศ. 2558-2562 ผลการดำเนินงานคือ เทศบาลนครแม่สอดได้จัดกิจกรรม โครงการต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ ทั้งมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ การเดินทางออกจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุภายในหมู่บ้าน จัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาลัยสูงวัยนครแม่สอด จัดกิจกรรมคืนสู่เหย้า วิชาลัยสูงวัยนครแม่สอด จัดโครงการอบรมและทัศนศึกษาดูงานตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียงของกลุ่มผู้สูงอายุ ส่งเสริมกีฬาผู้สูงอายุ จัดโครงการอบรมและทัศนศึกษาดูงานของกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเทศบาลนครแม่สอดให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ ทั้งนโยบายของผู้บริหาร คือ นโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มอายุของ ประชากรในเขตเทศบาล ในด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ คือ สงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุเป็นการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้ ความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของคนในสังคมเป็นตัวชี้วัดความ มั่นคง ทางสังคม รวมทั้งเป็นการสนองนโยบายของรัฐ ในโครงการเบี้ยยังชีพเพื่อผู้สูงอายุ ส่งเสริมและสนับสนุนสุขภาพอนามัยและบริการสาธารณสุขโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ในรูปแบบของอาสาสมัครสาธารณสุขและอาสาสมัครสาธารณสุขส่งเสริมพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้เพื่อขจัดปัญหาความยากจนของประชาชน ส่งเสริมการออกกำลังกาย เป็นต้น

จากการดำเนินที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก” เพื่อศึกษาถึงการให้บริการด้านสวัสดิการของผู้สูงอายุว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับใด อีกทั้งต้องการทราบแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก อีกทั้งเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเสนอต่อทางเทศบาลเพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านสวัสดิการกับผู้สูงอายุต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังเกต 4 กับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ดังนี้

### 1. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1.1 ขอบเขตด้านประชากร (Population) ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้ง 60 ปีขึ้นไปที่อยู่ในเขตของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 3,574 คน (เทศบาลนครแม่สอด, 2563 : ออนไลน์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้ง 60 ปีขึ้นไปที่อยู่ในเขตของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 360 คน ซึ่งใช้วิธีการแทนค่าในสูตรของยามาเน (Yamane)

1.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน ใช้วิธีการเลือกแบบจำเพาะเจาะจง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุ ตอนที่ 3 คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

2.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview form) สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

### 3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถาม ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์ ถึง นายกเทศมนตรีนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุในพื้นที่ นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 ชุด นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์ ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครสวรรค์ ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ ทำ

การนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้ ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดนัดไว้ จนครบทุกประเด็น โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียง ประกอบการสัมภาษณ์ นำข้อมูลดิบที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

#### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

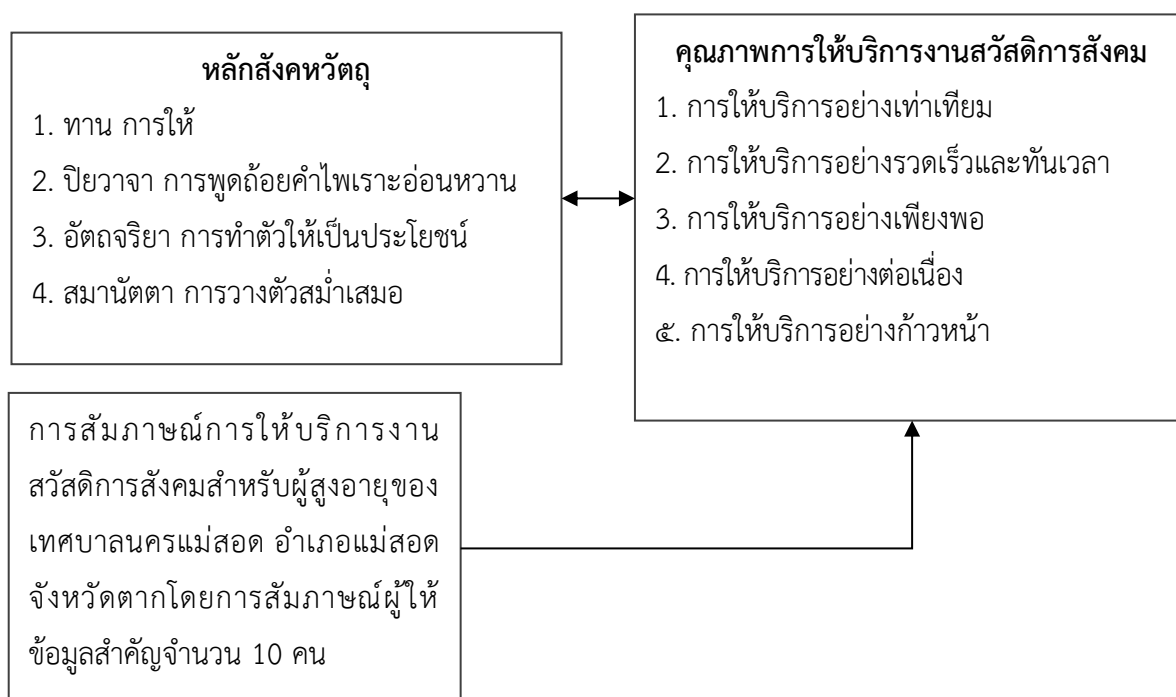
1.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปและระดับการบริหารงานเพื่อขับเคลื่อนโครงการวัด ประชา รัฐ สร้างสุข คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบแบบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่อิสระต่อกัน

##### 2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic induction) โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียงและจำแนกอย่างเป็นระบบจากนั้นนำมาตีความหมาย เชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

### 1. คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

#### 1.1 คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุธรรม

| คุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม         | ระดับความคิดเห็น (n=360) |       |       |
|-------------------------------------------------|--------------------------|-------|-------|
|                                                 | $\bar{X}$                | S.D.  | แปลผล |
| ด้านทาน การให้                                  | 3.95                     | 0.727 | มาก   |
| ด้านปิยวาจา การพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน          | 4.04                     | 0.641 | มาก   |
| ด้านอัตถจริยา การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น | 4.00                     | 0.638 | มาก   |
| ด้านสมานัตตา การวางตัวสม่ำเสมอ                  | 4.07                     | 0.646 | มาก   |
| ภาพรวม                                          | 4.01                     | 0.506 | มาก   |

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ , S.D.=0.506) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสมานัตตาการวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) รองลงมา คือ ด้านปิยวาจาการพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน (วจีไพเราะ) ด้านอัตถจริยา การทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) และด้านทานการให้ (โอบอ้อมอารี) ตามลำดับ

## 1.2 คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามหลักการให้บริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตากตามหลักการให้บริการ

| คุณภาพการให้บริการงาน              | ระดับความคิดเห็น |       |       |
|------------------------------------|------------------|-------|-------|
|                                    | $\bar{X}$        | S.D.  | แปลผล |
| การให้บริการอย่างเท่าเทียม         | 4.11             | 0.610 | มาก   |
| การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา | 4.02             | 0.639 | มาก   |
| การให้บริการอย่างเพียงพอ           | 4.02             | 0.608 | มาก   |
| การให้บริการอย่างต่อเนื่อง         | 3.90             | 0.682 | มาก   |
| การให้บริการอย่างก้าวหน้า          | 4.07             | 0.590 | มาก   |
| ภาพรวม                             | 4.02             | 0.506 | มาก   |

(n=360)

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามการให้บริการงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D. =0.506) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามหลักการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

|                | X <sub>1</sub> | X <sub>2</sub> | X <sub>3</sub> | X <sub>4</sub> | Y <sub>1</sub> | Y <sub>2</sub> | Y <sub>3</sub> | Y <sub>4</sub> | Y <sub>5</sub> | X <sub>รวม</sub> | Y <sub>รวม</sub> |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|------------------|
| X <sub>1</sub> | 1              |                |                |                |                |                |                |                |                |                  |                  |
| X <sub>2</sub> | .721**         | 1              |                |                |                |                |                |                |                |                  |                  |
| X <sub>3</sub> | .580**         | .548**         | 1              |                |                |                |                |                |                |                  |                  |
| X <sub>4</sub> | .615**         | .619**         | .605**         | 1              |                |                |                |                |                |                  |                  |
| Y <sub>1</sub> | .558**         | .518**         | .611**         | .648**         | 1              |                |                |                |                |                  |                  |
| Y <sub>2</sub> | .613**         | .516**         | .551**         | .580**         | .607*          | 1              |                |                |                |                  |                  |

|                  |        |        |        |        |       |       |       |       |       |       |   |
|------------------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| Y <sub>3</sub>   | .550** | .549** | .491** | .601** | .519* | .661* | 1     |       |       |       |   |
| Y <sub>4</sub>   | .789** | .659** | .595** | .543** | .445* | .586* | .612* | 1     |       |       |   |
| Y <sub>5</sub>   | .638** | .779** | .538** | .588** | .506* | .498* | .521* | .698* | 1     |       |   |
| X <sub>รวม</sub> | .874** | .855** | .805** | .838** | .691* | .671* | .649* | .771* | .754* | 1     |   |
| Y <sub>รวม</sub> | .783** | .746** | .691** | .731** | .757* | .832* | .819* | .835* | .794* | .876* | 1 |

\*\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า หลักสัจพจน์ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r = 0.876$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### 3. นำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

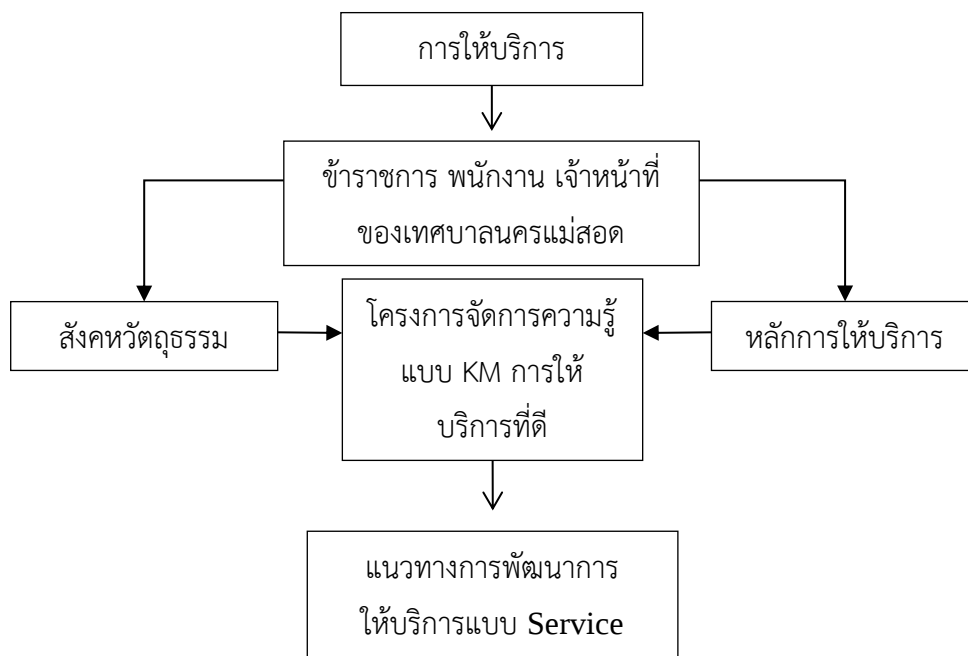
การให้บริการผู้สูงอายุนั้นเป็นการให้บริการเฉพาะกลุ่ม เพราะผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย และจิตใจไปในทางที่เสื่อมลง มีบทบาททางสังคม และกิจกรรมในการประกอบอาชีพลดลง อีกทั้งผู้สูงอายุบางท่านไม่สามารถมารับบริการได้ด้วยตนเอง ดังนั้นทางเทศบาลนครแม่สอดตระหนักถึงความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ การเข้ารับสวัสดิการทางสังคมของผู้สูงอายุ ทางเทศบาลจึงมีกระบวนการให้บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 3 กระบวนการ คือ

1) ศึกษา คือ การให้บริการสวัสดิการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลแม่สอดนั้นโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก ส่วนการให้บริการตามหลักสัจพจน์อยู่ในระดับมากเช่นกัน และจากการสัมภาษณ์การให้บริการของทางเทศบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจพร้อมให้บริการอยู่เสมอ แต่ในทางกลับกันการให้บริการทั้ง 2 หลักการมีความสัมพันธ์กันแค่ในระดับปานกลาง

2) อบรม คือ ทางเทศบาลควรจัดโครงการจัดการความรู้แบบ KM ด้วยการบูรณาการหลักสัจพจน์และหลักการให้บริการ เพื่อไปอบรมการให้บริการกับบุคลากรเจ้าหน้าที่ อันจะส่งผลให้บุคลากรเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ

3) พัฒนา คือ เมื่อทางเทศบาลได้จัดอบรมให้บุคลากรผ่านโครงการจัดการความรู้แบบ KM โดยบูรณาการหลักสัจพจน์และหลักการให้บริการ จะทำให้นักงานในทางเทศบาล มีระบบหรือแนวทางการให้บริการที่ดี จะยังประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุดเกิดความพึงพอใจแก่บุคคลที่มารับบริการ ดังแผนภาพ



ภาพที่ 2 การให้บริการสวัสดิการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

1.1 คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามหลักสังคหวัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ ,  $S.D.=0.506$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสมานัตตาการวางตัวสม่ำเสมอ (วางตนพอดี) รองลงมา คือ ด้านปียวาจาการพูดถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน(วจีไพเราะ) ต้ายอัตถจริยาการทำตัวให้เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น (สงเคราะห์ประชาชน) และด้านทานการให้ (โอบอ้อมอารี) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรี วิชัยวงศ์เจริญ กระพิล่าและกมล บุตรขารี (2562 : 169-179) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเสริมสร้างสุขภาวะด้วยหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ของชุมชนการเคหะหนองหอยจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 คือ ธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจบุคคลและประสานหมู่ชนไว้ใน

ความสามัคคี เกิดจากการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนทุกคนและทุกสังคม เป็นรากฐานแห่งการแบ่งปันผลประโยชน์ ทำให้มีความเจริญก้าวหน้าแก่ตนและสังคม

1.2 คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามการให้บริการงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.02$ , S.D. =0.506) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ตามหลักการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณ์ ภูริพงศ์, สุพจน์ อินทว้าง, และ กัญญามน อินทว้าง (2558 : 1-17) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการของผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนล่าง” ผลวิจัยพบว่า ความต้องการการจัดการสวัสดิการของผู้สูงอายุที่มากที่สุด คือ มีความต้องการด้านสุขภาพอนามัย ด้านสวัสดิการด้านความปลอดภัยในชีวิตและด้านนันทนาการ และแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนล่าง มี 6 ด้าน คือ 1) ด้านกิจกรรมของผู้สูงอายุมีกระบวนการพัฒนากิจกรรมตั้งแต่เริ่มเรียนรู้สู่การพฤติกรรมการเกษียณ 2) ลักษณะของการจัดสวัสดิการ 3) ศักยภาพของชมรมผู้สูงอายุ 4) ศักยภาพขององค์กรเครือข่ายการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ 5) ศักยภาพของภาคีเครือข่ายวัดส่งเสริมสุขภาพและเครือข่ายพระสงฆ์ 6) มีเป้าหมายการสร้างคุณภาพชีวิต และการพัฒนาสุขภาพชุมชน

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหวัตถุ 4 กับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

หลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r = 0.876$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของหลักอิทธิบาท 4 ( $X_1 - X_4$ ) กับการบริหารการขับเคลื่อนโครงการวัด ประชา รัฐ สร้างสุขของคณะสงฆ์จังหวัดนครสวรรค์ รายด้านทุกด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ ( $r$ ) ระหว่าง 0.789 – 0.491 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูประกายสิริธรรม (เกษมสุวณโณ) (2561 : 23-29) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสุขภาวะของผู้สูงอายุในเขตชุมชนท่าอิฐวัดแสงสิริธรรมตำบลท่าอิฐอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า สุขภาวะของผู้สูงอายุพบว่าผู้สูงอายุเพศชายมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าผู้สูงอายุเพศหญิงใน 3 ด้านคือสุขภาวะทางกาย และสุขภาวะทางปัญญาโดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสุขภาวะทางจิตใจ

ไม่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้สูงอายุเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าผู้สูงอายุเพศชายใน 1 ด้านคือสุขภาวะทางสังคมโดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

การให้บริการผู้สูงอายุนั้นเป็นการให้บริการเฉพาะกลุ่ม เพราะผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย และจิตใจไปในทางที่เสื่อมลง มีบทบาททางสังคม และกิจกรรมในการประกอบอาชีพลดลง อีกทั้งผู้สูงอายุบางท่านไม่สามารถมารับบริการได้ด้วยตนเอง ดังนั้นทางเทศบาลนครแม่สอดตระหนักถึงความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ การเข้ารับสวัสดิการทางสังคมของผู้สูงอายุ ทางเทศบาลจึงมีกระบวนการให้บริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 3 กระบวนการ คือ 1) ศึกษา คือ การให้บริการสวัสดิการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลแม่สอดนั้นโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก ส่วนการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมอยู่ในระดับมากเช่นกัน และจากการสัมภาษณ์การให้บริการของทางเทศบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจพร้อมให้บริการอยู่เสมอ แต่ในทางกลับกันการให้บริการทั้ง 2 หลักการมีความสัมพันธ์กันแค่ในระดับปานกลาง 2) อบรม คือ ทางเทศบาลควรจัดโครงการจัดการความรู้แบบ KM ด้วยการบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรมและหลักการให้บริการ เพื่อไปอบรมการให้บริการกับบุคลากรเจ้าหน้าที่ อันจะส่งผลให้บุคลากรเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ 3) พัฒนา คือ เมื่อทางเทศบาลได้จัดอบรมให้บุคลากรผ่านโครงการจัดการความรู้แบบ KM โดยบูรณาการหลักหลักสังคหวัตถุธรรมและหลักการให้บริการ จะทำให้พนักงานในทางเทศบาล มีระบบหรือแนวทางการให้บริการที่ดี จะยังประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการสูงสุดเกิดความพึงพอใจแก่บุคคลที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3 (2558 : 1-17) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละช่วงวัยกรณีศึกษาพื้นที่ : เมืองพัทยา อ.บางละมุง จ.ชลบุรี อบต.ด่านชุมพล อ.บ่อไร่ จ.ตราด” ผลวิจัยพบว่า การศึกษาการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละช่วงวัย เพื่อสำรวจความต้องการการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละช่วงวัย ซึ่งสามารถแบ่งผลการศึกษาได้เป็น 7 ประเด็น ดังนี้ 1) ความต้องการด้านบริการทางสังคม 2) ความต้องการด้านสุขภาพ 3) ความต้องการด้านการเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร เมื่อพิจารณาความต้องการด้านการเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร 4) ความต้องการสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม 5) ความต้องการด้านการมีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคม 6) ความต้องการด้านรายได้การและออม และ 7) ความต้องการด้านการศึกษาและการเรียนรู้

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เทศบาลควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุโดยการอบรมและจัดทำคู่มือให้กับผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลและอาสาสมัครสาธารณสุข เพื่อเป็นแกนในการนำความรู้ไปขยายต่อให้ผู้สูงอายุได้รับทราบ

1.2 เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ ข่าวสารงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในหลายๆช่องทาง เช่น แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับทราบข่าวสารต่อสวัสดิการสังคมที่ตนเองจะได้รับ

1.3 เทศบาลควรจัดเจ้าหน้าที่เข้าไปร่วมพูดคุยตามบ้านของผู้สูงอายุให้อย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้รับทราบปัญหาได้กว้างขึ้นและมากขึ้น เพื่อค้นหาให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ ไม่ใช่ค้นหาปัญหาที่มาจากการประชุมเพียงอย่างเดียว

1.4 เทศบาลควรจัดโครงการจัดการความรู้แบบ KM การให้บริการที่ดี เพื่อเป็นการอบรมและพัฒนาศักยภาพในการให้บริการกับผู้สูงอายุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่นำความรู้ไปใช้ในการให้บริการกับผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจะได้รับผลประโยชน์จากการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ทางเทศบาลควรสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุตามแนวทางการพัฒนาการให้บริการแบบ Service Mind เพื่อให้การบริการของเจ้าหน้าที่มีคุณภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

2.2 ทางเทศบาลควรสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้สูงอายุต้องมีมาตรฐานในการให้บริการกับผู้สูงอายุเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของทางเทศบาล

2.2 ทางเทศบาลควรสนับสนุนส่งเสริมอุปกรณ์งบประมาณเงินทุนกองทุนเพื่อส่งเสริมอาชีพให้ผู้สูงอายุจะได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2.3 ทางเทศบาลควร กำหนดขั้นตอนแจ้งขั้นตอนในการเข้ารับบริการงานสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในโครงการต่าง ๆ ให้ชัดเจน รวมทั้งแนะนำเอกสารที่ต้องใช้เพื่อให้ผู้สูงอายุจัดเตรียมมาได้ถูกต้อง

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรจะมีการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อสรุปและหารูปแบบในการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในเขตเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ผู้สูงอายุมีโอกาสเรียนรู้กระบวนการมีส่วนร่วมไปด้วย

3.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกระบวนการให้บริการงานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในบริบทที่แตกต่างกันตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

3.3 ควรมีการศึกษาความรู้ความเข้าใจในต่องานสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ผู้สูงอายุกู้มีความรู้ความเข้าใจในต่องานสวัสดิการสังคม

3.4 ควรมีการศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในสนับสนุนและส่งเสริมของทางเทศบาล ต่อกิจการและกิจกรรมและโครงการเพื่อบรรจุไว้ในแผนพัฒนาของทางเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กฤษณ์ ฐรีพงษ์, สุพจน์ อินทวง และกัญญาณ อินทวง. (2558). แนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการของผู้สูงอายุในภาคเหนือตอนล่าง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 1 (2), 1-17.

เทศบาลนครแม่สอด. (2558). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ.2558-2562)*. เทศบาลนครแม่สอด: จังหวัดตาก.

เทศบาลนครแม่สอด. (2563). สถิติผู้ใช้บริการกองสวัสดิการสังคม เดือนมิถุนายน 2562. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2563. แหล่งที่มา : [http://www.nakhonmaesotcity.go.th/th/Job\\_Management.php](http://www.nakhonmaesotcity.go.th/th/Job_Management.php).

พระครูประภากรสิริธรรม (เกษมสุวณโณ). (2561). *การศึกษาสภาวะของผู้สูงอายุในเขตชุมชนท่าอิฐ วัดแสงสิริธรรม ตำบลท่าอิฐ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

มนตรี วิชัยวงศ์เจริญ กระพิล และกมล บุตรขารี. (2562). การเสริมสร้างสุขภาวะด้วยหลักธรรมสังคหวัด 4 ของชุมชนการเคหะหนองหอยจังหวัดเชียงใหม่”. *วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร*. 10 (1), 169-179.

สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3. (2558). *การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละช่วงวัยกรณีศึกษาพื้นที่ : เมืองพัทยา อ.บางละมุง จ.ชลบุรี อบต.ด่านชุมพล อ.บ่อไร่ จ.ตราด*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

สำนักส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชนผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ. (2546). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.