

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของ เทศบาลสำหรับผู้สูงอายุ

Factors Affecting the Social Welfare Management Efficiency of Municipality for Elderly People

วันที่รับบทความ : 21 กรกฎาคม 2563

พิมพ์ภา เพ็งนาเรนทร์¹

วันที่แก้ไขบทความ : 25 กรกฎาคม 2563

วันที่ตอบรับบทความ : 29 กรกฎาคม 2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) พัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ 2) ศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลเชิงบวก 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านจิตที่มีอิทธิพลเชิงบวก 4) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล และ 5) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์ของโมเดลกับกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จากผู้บริหารเทศบาลจำนวน 330 คน และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับตัวแทนผู้สูงอายุและผู้บริหารเทศบาล จำนวน 20 คน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพ ปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยด้านจิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้า ปัจจัยด้านจิตด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย เทศบาลควรเพิ่มปัจจัยเชิงจิตในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ในด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยด้านจิตควรเพิ่มในด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีอิทธิพล ประสิทธิภาพ สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

¹ นักศึกษาปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อีเมล: pimphang_poo@hotmail.com

Factors Affecting the Social Welfare Management Efficiency of Municipality for Elderly People

Received: July 21, 2020

Pimpanga Phengnaren¹

Revised: July 25, 2020

Accepted: July 29, 2020

Abstract

The objectives of this study are were to 1) develop the causal model, 2) study motivational factors with positive influence, 3) study supporting factors with positive influence, 4) check the consistency of the model, and 5) obtain the qualitative data in order to support the relationship between the model and qualitative samples. A mixed-method approach was used to conduct this research study. Questionnaires were used to collect quantitative data from 330 municipal administrators, and in-depth interviews were employed to obtain qualitative data from 20 elderly representatives and municipal administrators. The findings revealed that the efficiency, motivational factors, and supporting factors were in high level. As for hypothesis testing, it was found that a motivational factor for progress and supporting factors for job security, salary, and compensation had an effect on the efficiency of social welfare provision, which was in accordance with the set hypothesis. As for implications of the study, the municipality should increase the employee motivation in terms of progress. Regarding supporting factors, there should be more concern about job security, salary, and compensation.

Keywords: affecting factors, efficiency, social welfare for the elderly

¹ The Degree of doctor of philophy Ramkhamhaeng University
e-mail: pimpanga_poo@hotmail.com

บทนำ

การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจากปี 2557 พบว่า ประชากรสูงอายุของไทยมีถึง 9.93 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ของประชากรทั้งประเทศจำนวน 64.89 ล้านคน และคาดว่าในปี 2570 จะมีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็น 16.15 ล้านคน คิดเป็น 1 ใน 4 ของประชากรไทย (ข้อมูลประมาณการประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553-2583 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) จากข้อมูลของผู้สูงอายุดังกล่าว จึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาสวัสดิการทางสังคมและให้มีหลักประกันความมั่นคงในการดำเนินชีวิตที่ยั่งยืน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และกฎหมายแม่บทที่ตราขึ้นสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ได้ให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินกิจกรรมหรือการบริการสาธารณะที่หลากหลายและจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 16 และ 17 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างชัดเจน ส่งผลให้รัฐบาลส่วนกลางถ่ายโอนภารกิจและงานสวัสดิการสังคมใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้เกิดการดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง และการให้การสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุเป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่หนึ่งของเทศบาลในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชน โดยมีแนวคิดที่จะกระจายงานให้อยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชนให้มากที่สุด เพราะเชื่อว่าท้องถิ่นและชุมชนอยู่ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุมากที่สุด ย่อมรู้และเข้าใจสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุได้ดี จึงถ่ายโอนภารกิจนี้มาใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเทศไทยแม้ว่าจะมีการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในหลายรูปแบบ ในขณะเดียวกันก็ยังมีพบปัญหาและอุปสรรคในการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุไทย ดังนี้ (นารัตน์ จิตรมนตรี และสาวิตรี ทยานศิลป์, 2552) 1) งานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขาดการบูรณาการและความต่อเนื่อง การดำเนินงานแยกส่วนไม่มีลักษณะบูรณาการและมีอุปสรรคคือ อำนาจในการสั่งการและกลไกในการขับเคลื่อนขาดความต่อเนื่องทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ จึงส่งผลให้ไม่บรรลุเป้าหมาย 2) ขาดการนำนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง 3) ขาดแคลนงบประมาณและบุคลากรในการปฏิบัติงาน 4) สวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้กับผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้สูงอายุและไม่ตอบสนองปัญหาได้อย่างแท้จริงไม่ครอบคลุมผู้สูงอายุทั้งหมดและยังไม่สามารถกระจายได้ทั่วถึง 5) แนวคิดในการบริการสงเคราะห์ระดับรายบุคคล ไม่สามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้สูงอายุให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน และการจัดให้ผู้สูงอายุอยู่แยกจากครอบครัวทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตไม่ดีและมีความรู้สึกท้อแท้ 6) ผู้สูงอายุขาดการรับรู้และความเข้าใจในสิทธิของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และ 7) การจัดการที่ภาคประชาชนไม่มีส่วนร่วมทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับ (กิตติพัฒน์ นนทปัทมะตุล, 2547 หน้า 42) ที่กล่าวถึงการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นคือ งานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุได้ส่งผลให้เกิดประโยชน์แกผู้สูงอายุเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ไม่สามารถกระจายได้ทั่วถึงและตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ และไม่ได้มีการกระจายไปสู่ผู้สูงอายุในเขตชนบท ซึ่งเป็นผู้สูงอายุส่วนใหญ่ของประเทศ

จากรายงานสถิติจำนวนผู้สูงอายุของประเทศไทย พ.ศ. 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า สัดส่วนโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุในภาคกลางเพิ่มขึ้นเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรในภาคกลาง โดยมีสัดส่วนร้อยละของผู้สูงอายุสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 17.77 รองลงมา คือ ภาคเหนือร้อยละ 16.87 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 16.04 ภาคตะวันออก 14.85 และภาคใต้ร้อยละ 14.56 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) ในขณะที่สัดส่วนจำนวนผู้สูงอายุของประเทศไทยในภาพรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 16.73 จากแนวโน้มจำนวนผู้สูงอายุในภาคกลางที่มีสัดส่วนสูงขึ้นมากกว่าภาพรวมของประเทศ และรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้คาดว่าในปี 2566 ภาคกลางจะเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยอย่างสมบูรณ์โดยมีสัดส่วนผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 ฉะนั้น จะเห็นจำนวนร้อยละที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนของผู้สูงอายุในภาคกลาง ทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเทศบาลที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมให้ผู้สูงอายุ จะต้องดูแลและให้บริการผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องได้อย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ไม่ให้เกิดปัญหากับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีไม่เพียงพอระเบียนการเบิกจ่ายที่ไม่ยืดหยุ่น ผู้สูงอายุไม่ให้ความร่วมมือทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยาก ลำบาก ไม่ทันตามความต้องการของผู้สูงอายุ ซึ่งจากปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลทำงาน ขาดประสิทธิภาพ และอาจส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุที่มารับบริการได้ จากจำนวนของผู้สูงอายุในภาคกลางที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างชัดเจน และปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า ควรที่จะนำทฤษฎีของ Herzberg มาใช้ในการแก้ปัญหาการจัดสวัสดิการให้ผู้สูงอายุของเทศบาล เนื่องจากทฤษฎีนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลากรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่จะพยายามเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ทฤษฎีนี้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักในงานที่ทำ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลสำหรับผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลสำหรับผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลสำหรับผู้สูงอายุ
4. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลสำหรับผู้สูงอายุกับข้อมูลเชิงประจักษ์
5. เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์ของโมเดลกับกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลในจังหวัดภาคกลาง รวมทั้งหมด 1,956 คน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2562) และกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดด้วยสูตรสำเร็จของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 316 คน แต่เนื่องจากการเก็บแบบสอบถามบางแห่งอาจเกิดการไม่สมบูรณ์ จึงเก็บข้อมูลจำนวน 330 คน และใช้แบบสัมภาษณ์ศึกษาจากผู้สูงอายุและผู้บริหารเทศบาล จังหวัดละ 5 คน รวมทั้งหมด 20 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพและปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองร่วมกับผู้ช่วยนักวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างแล้วทำการชี้แจงการตอบแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้เทศบาลช่วยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบแล้ว และส่งไปรษณีย์กลับให้ผู้วิจัยตามที่อยู่ที่กำหนดพร้อมติดแสตมป์ไว้ แล้วส่งกลับมาให้ผู้วิจัยตามเวลาที่ได้นัดหมายไว้ ส่วนเทศบาลใดที่ไม่ส่งแบบสอบถามกลับมาทางไปรษณีย์ ผู้วิจัยจะเดินทางไปรับแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยขอหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงยื่นเสนอต่อกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยพร้อมกับบทสัมภาษณ์นัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองโดยมีการชี้แจงการสัมภาษณ์ให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุและปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติคือการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ โดยใช้สถิติสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตาม โดยวิธีแบบขั้นตอน (stepwise) ส่วนโมเดลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis model) เป็นโมเดลการวิเคราะห์ถดถอยใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปรอิสระ (X1, X2, ...) เมื่อตัวแปรมีความสัมพันธ์แบบเส้นตรง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) ใช้วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ โดยการตรวจสอบข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกมาเรียบเรียงให้เป็นไปตามลำดับตามประเด็นที่ทำการสัมภาษณ์ นำข้อมูลมาตีความและเรียงข้อมูลตามลำดับความถี่ของคำตอบ สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดทำการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้สมบูรณ์

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกอง มีประสบการณ์ 11-20 ปี ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในเทศบาล ตำบลมีจำนวนผู้สูงอายุในความรับผิดชอบของเทศบาล 500-1,000 คน งานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาลและมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจำนวน 2 คน ส่วนงบประมาณในงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุจะได้รับจัดสรรน้อยกว่า 100,000 บาท

1.2 ระดับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ในภาพรวม พบว่าเทศบาลจัดสวัสดิการสังคมให้ผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 และสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้บริหารเทศบาลส่วนใหญ่คิดว่าประสิทธิภาพด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันของเทศบาลมีมากที่สุด ซึ่งค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.41 และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.27 ตามลำดับ

1.3 ปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุพบว่า

1.3.1 ระดับปัจจัยเชิงใจ ตามความเห็นของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาด้านการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน และสุดท้ายด้านความก้าวหน้าตามลำดับ

1.3.2 ปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ มีทั้งหมด 20 ตัวแปรสามารถจัดกลุ่มได้ 5 factor ซึ่ง factor ที่ 1 สำคัญที่สุดเนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด ส่วน factor ที่ 2, 3, 4 และ 5 มีสำคัญรองลงมา ซึ่งทั้ง 5 factor สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลรวมกันได้ ในครั้งนี้สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ทั้งหมด 5 องค์ประกอบดังนี้ factor ที่ 1 “ความสำเร็จ”(BT1) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรคือ B1, B2, B3, B4, B5

factor ที่ 2 “ความก้าวหน้า” (BT2) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรคือ B19, B20, B21, B18 factor ที่ 3 “ความรับผิดชอบ” (BT3) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ B17, B13, B16, B11, B14 factor ที่ 4 “การยอมรับนับถือ” (BT4) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรคือ B8, B6, B9 factor ที่ 5 “ลักษณะงาน” (BT5) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ B10, B12, B15 สรุปได้ว่าทั้ง 5 factor มีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรที่ไว้วัดปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ

1.3.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ 1) ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้กับผู้สูงอายุ ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุในด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4) ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5) ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 6) ด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุโดยรวม จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้และสามารถตอบคำถามของการวิจัยข้อที่ 1 ได้ดังนี้ องค์ประกอบของปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้กับผู้สูงอายุอย่างไร ตัวแปรปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานมีเพียง 2 ตัวแปรจากทั้งหมด 5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (BT5) ด้านความสำเร็จ (BT1) ต่างมีอิทธิพลเชิงบวกเรียงจากมากไปน้อย ($\beta = 0.473^*$ และ 0.159^* ตามลำดับ) นั่นคือ ถ้าผู้บริหารเทศบาลมีลักษณะงานที่ดีหรือประสบความสำเร็จมากแนวโน้มที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุโดยรวมก็จะมากด้วย

1.4 ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ พบว่า

1.4.1 ระดับปัจจัยค้ำจุน ตามความเห็นของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยค้ำจุนด้านรายได้และเงินเดือนส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้านคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุดท้ายด้านการนิเทศงาน ตามลำดับ

1.4.2 ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ที่มีความเหมาะสมสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้มีทั้งหมด 24 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 3 factor ซึ่ง factor ที่ 1 สำคัญที่สุดเนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด ส่วน factor ที่ 2 และ 3 มีความสำคัญรองลงมา ซึ่งทั้ง 3 factor สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลร่วมกันได้ ในครั้งนี้สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ดังนี้ factor ที่ 1 “ความมั่นคงในงาน” (CT1) ประกอบด้วย 10 ตัวแปรคือ C18, C22, C16, C15, C19, C24, C21, C17, C20, C27 factor ที่ 2 “สัมพันธภาพ” (CT2) ประกอบด้วย 10 ตัวแปร คือ C9, C6, C5, C7, C8, C11, C10, C12, C13, C14 factor ที่ 3 “เงินเดือนและค่าตอบแทน” (CT3) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ C3, C2, C1, C4 สรุปได้ว่าทั้ง 3 factor มีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรที่ใช้วัดปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ

1.4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ 1) ด้านความมั่นคงในงานด้านสัมพันธภาพ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ในด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอื่น ๆ คือ ด้านสัมพันธภาพ ล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน (CT3) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4) ด้านสัมพันธภาพด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอื่น ๆ คือ ด้านความมั่นคงในงานล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 6) ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุโดยรวม จึงยอมรับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานอื่น ๆ คือด้านสัมพันธภาพล้วนเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลเชิงบวก จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถตอบคำถามของการวิจัยข้อที่ 2 ได้ว่า องค์ประกอบของปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้กับผู้สูงอายุอย่างไรตัวแปรปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานมีเพียง 2 ตัวแปรจากทั้งหมด 5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน (CT1) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน (CT3) ต่างมีอิทธิพลเชิงบวกเรียงจากมากไปน้อย ($\beta = 0.322^*$ และ 0.321^* ตามลำดับ) นั่นคือ ถ้าผู้บริหารเทศบาลมีความมั่นคงในงานหรือได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนมาก แนวโน้มที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุโดยรวมก็จะมากด้วย

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ

ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ พบว่า ในภาพรวมเทศบาลจัดสวัสดิการสังคมให้ผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับ Encyclopedia Britannica (2007, pp. 923-924) ที่ให้ความหมายของการจัดสวัสดิการสังคมว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การศึกษาและการดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการดูแลรักษาทางสังคมยิ่งไปกว่านั้น รัฐจะต้องสร้างให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีให้กับชุมชนและสังคมในภาพรวม เช่นเดียวกับคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2550, หน้า 9) ที่กล่าวถึงหลักการสิทธิความเท่าเทียมกันความเสมอภาคและความเป็นธรรมทางสังคมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม

2.2 ระดับปัจจัยจูงใจ ตามความเห็นของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่คิดว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาด้านการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน และสุดท้ายด้านความก้าวหน้าตามลำดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ มีทั้งหมด 20 ตัวแปรสามารถจัดกลุ่มได้ 5 factor ซึ่ง factor ที่ 1 สำคัญที่สุดเนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด ส่วน factor ที่ 2, 3, 4 และ 5 มีสำคัญรองลงมา ซึ่งทั้ง 5 factor สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลร่วมกันได้ ในครั้งนี้สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ดังนี้ factor ที่ 1 “ความสำเร็จ” (BT1) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรคือ B1, B2, B3, B4, B5 Factor ที่ 2 “ความก้าวหน้า” (BT2) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรคือ B19, B20, B21, B18 Factor ที่ 3 “ความรับผิดชอบ” (BT3) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ B17, B13, B16, B11, B14 factor ที่ 4 “การยอมรับนับถือ” (BT4) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรคือ B8, B6, B9 factor ที่ 5 “ลักษณะงาน” (BT5) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรคือ B10, B12, B15 สรุปได้ว่าทั้ง 5 factor มีความสามารถใน

การอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรที่ใช้วัดปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจิตใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ 1) ด้านความก้าวหน้า ที่เกี่ยวกับลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) ด้านความสำเร็จ ที่เกี่ยวกับความก้าวหน้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4) ด้านการยอมรับนับถือที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5) ด้านความก้าวหน้า ที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 6) ด้านความสำเร็จ ที่เกี่ยวกับลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุโดยรวม จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถตอบคำถามของการวิจัย คือ องค์ประกอบของปัจจัยจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลมีตัวแปรปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานมีเพียง 2 ตัวแปรจากทั้งหมด 5 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (BT5) ด้านความสำเร็จ (BT1) นั่นคือ ถ้าผู้บริหารเทศบาลมีลักษณะงานที่ดีหรือประสบความสำเร็จมาก แนวโน้มที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุโดยรวมก็จะมากด้วย

2.3 ระดับปัจจัยจำแนก ตามความเห็นของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่คิดว่า ปัจจัยจำแนกด้านรายได้และเงินเดือนส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองด้านคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาคือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุดท้ายด้านการนิเทศงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยจำแนกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ที่มีความเหมาะสมสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจได้มีทั้งหมด 24 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้ 3 factor ซึ่ง factor ที่ 1 สำคัญที่สุดเนื่องจากสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด ส่วน factor ที่ 2 และ 3 มีความสำคัญรองลงมา ซึ่งทั้ง 3 factor สามารถอธิบายความแปรปรวนของข้อมูลร่วมกันได้ ในครั้งนี้สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ดังนี้ factor ที่ 1 “ความมั่นคงในงาน” (CT1) ประกอบด้วย 10 ตัวแปรคือ C18, C22, C16, C15, C19, C24, C21, C17, C20, C27 Factor ที่ 2 “สัมพันธ์ภาพ” (CT2) ประกอบด้วย 10 ตัวแปร คือ C9, C6, C5, C7, C8, C11, C10, C12, C13, C14 factor ที่ 3 “เงินเดือนและค่าตอบแทน” (CT3) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ C3, C2, C1, C4 สรุปได้ว่าทั้ง 3 factor มีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรที่ใช้วัดปัจจัยจำแนกในการปฏิบัติงานของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจำแนกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ 1) ด้านความมั่นคงในงานที่เกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพ เงินเดือนและค่าตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล จึงยอมรับสมมติฐาน

ที่ตั้งไว้ 2) ด้านความมั่นคงในงาน ที่เกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอที่เกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพเงินเดือนและค่าตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเกี่ยวกับความมั่นคงในงาน เงินเดือนและค่าตอบแทนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 6) ในภาพรวมด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาล จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถตอบคำถามของการวิจัยข้อที่ 2 คือองค์ประกอบของปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้กับผู้สูงอายุมีตัวแปรปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานมีเพียง 2 ตัวแปรจากทั้งหมด 5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน (CT1) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน (CT3) นั่นคือ ถ้าผู้บริหารเทศบาลมีความมั่นคงในงานหรือได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนมาก แนวโน้มที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ โดยรวมก็จะมากด้วยซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมภาพ แสงจันทร์ (2555) พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนมมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก มีปัจจัยคำจูนและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนที่สามารถพยากรณ์ขวัญกำลังใจได้ประมาณร้อยละ 39 และสามารถพยากรณ์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่องานและด้านสภาพการทำงานและเงื่อนไขการทำงานและสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีมิติที่แตกต่างกัน 2 มิติที่เกี่ยวกับการจูงใจ ด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่เป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจและสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ Salleh et al. (2016) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรในสถานที่ทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการวิจัยของ Steers (1977) ที่วิจัยเกี่ยวกับอัตราการลาออกจากงาน พบว่า พนักงานโรงงาน 9 ใน 11 แห่งอัตราการลาออกจากงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงานระยะยาว สอดคล้องกับแนวความคิดของบุชแนนและสเตียร์ส (Buchanan, 1974; Steers, 1977) ที่ได้ทำการศึกษาพบว่า สมาชิกในองค์กรที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ดังนั้น การสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในงาน จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ (need hierarchy theory) ของมาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 35-46) ที่แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการ

ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม และความรักความต้องการซื้อเสียงเกียรติยศ และความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิตและความปรารถนาของตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดัลแฮม และคนอื่น ๆ (Dunham, Gube, & Castaneda, 1994, pp. 370-380) พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความสำคัญต่อองค์การ สอดคล้องกับ Leggatt and Dwyer (2003) ที่พบว่า ปัจจัยที่ช่วยพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ผลการปฏิบัติงานในระดับสูง มี 8 ประการ คือ การกำหนดเป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับ ภาวะผู้นำที่จะสนับสนุนการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญ การจัดโครงสร้างองค์กรและสิ่งแวดล้อม การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จะช่วยแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมและพัฒนาจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของบุคคลและทีมงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Chen (2003) ที่พบว่า ปัจจุบันองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรโดยองค์กรเหล่านั้นจะมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญในการจัดการความรู้ คือ มีผู้นำที่มีพฤติกรรมในการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Xu (2005) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรร่วมสมัยที่มีลักษณะการทำงานเป็นเครือข่ายสามารถบริหารจัดการองค์กร พนักงาน ทรัพยากร สารสนเทศ และสินทรัพย์ความรู้ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่นสามารถนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลให้ผู้สูงอายุ ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานตนเอง รวมทั้งการกำหนดแนวทางการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านการบริหารและการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้การจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดความสำเร็จนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุและประชาชนโดยภาพรวม
2. ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น สามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดเป็นนโยบายหรือแผนงานสวัสดิการสังคมของท้องถิ่นตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานสวัสดิการสังคมระดับจังหวัดและระดับชาติ เพื่อบริการแก่ผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ รวมถึงขอรับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลเพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการภายใต้งานสวัสดิการสังคมจากกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมได้

บรรณานุกรม

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมดลย์. (2547). **ทฤษฎีวิพากษ์ในนโยบายและการวางแผนสังคม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ. (2550). **แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี สร้างสวัสดิการสังคมไทยฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2550-2554)**. สืบค้นจาก http://www.m-society.go.th/article_attach/8428/8771.pdf
- นาริรัตน์ จิตรมนตรี และสาวิตรี ทยานศิลป์. (2552) **รายงานการวิจัยเรื่องตัวแบบการดูแลผู้สูงอายุที่ดีของครอบครัวและชุมชนเขตเมืองและกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สมภพ แสงจันทร์. (2555). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่สัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม. **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม**, 2(2), หน้า 32-38.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **ข้อมูลสถิติที่สำคัญเกี่ยวกับผู้สูงอายุ (จากสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย : พ.ศ. 2562)**. สืบค้นจาก http://www.oppo.opp.go.th/info/StatP_290457.pdf
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. **Administrative Science Quarterly**, 19(4), pp. 533-546.
- Chen, Xin. (2003). Coordinating Inventory Control and Pricing Strategies. **Operation Research**, 52(6), pp. 887-896.
- Dunham, R.B., Gube, J.A., & Castaneda, M.B. (1994). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. **Journal of Applied Psychology**, 79(3), pp. 370-380.
- Encyclopedia Britannica. (2007). **The New Encyclopedia Britannica (16th ed.)**. Chicago: Encyclopedia Britannica.
- Herzberg, F. et al. (1959). **The motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.
- Leggatt, S., & Dwyer, J. (2003). **Factors supporting high performance in health care organizations**. Australia: National Institute of Clinical Studies.
- Maslow, A.H. (1970). A theory of human motivation. in Heckmann, J.L. Jr. & Huneryager, S.G. (Eds), **Human Relation in Management**. Cincinnati: South.

- Salleh, M.Z.M., Said, A.M., Bakar, E.A., Ali, A.M., & Zakaria, I. (2016). Gender differences among hotel guest towards dissatisfaction with hotel services in Kuala Lumpur. **Procedia Economics and Finance**, 37, pp. 27-32.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organization commitment. **Administrative Science Quarterly**, 22(1), pp. 46-56.
- Taro Yamane (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.
- Xu, J. (2005). **Mining static and dynamic structural patterns in networks for knowledge management: A computational frame work and case studies**. Unpublished doctoral's dissertation, The University of Arizona.