

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม
ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา



นครินทร์ กลิ่นซ้อน

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ในเขตเทศบาล
เมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัก)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ติดตามความคืบหน้า ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาค้นคว้าด้วยดีตลอดมา จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คุณปวันรัตน์ วังมา ผู้ประสานงาน มหาวิทยาลัยพะเยา คุณสุรพล ภูบุบผา รองปลัดเทศบาลเมืองดอกคำใต้ คุณละไม รุมาคม ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองดอกคำใต้ และคุณพนอจิต คุวิบูลย์ศิลป์ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังคม โรงพยาบาลพะเยา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ และตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณ กลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบคุณความดีเหล่านี้ให้แก่บุพการี ครอบครัว ผู้มีพระคุณและอาจารย์ทุกท่าน ผู้ซึ่งให้ความรัก ความอบอุ่น ที่ได้คอยช่วยเหลือสนับสนุนการศึกษา ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ศึกษาค้นคว้าสามารถประสบความสำเร็จในการศึกษาได้ตามที่คาดหวัง

ผู้ศึกษาค้นคว้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ จะเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ที่จะนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย อันจะทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ เพื่อช่วยให้การสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

นครินทร์ กลิ่นซ้อน

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	นครินทร์ กลิ่นซ้อน
ที่ปรึกษา	ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปร.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, พ.ศ. 2555
คำสำคัญ	ผู้สูงอายุ สวัสดิการสังคม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองดอกคำใต้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 26 ชุมชน จำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล การบรรยายข้อมูลทั่วไปของประชากร และความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การกระจายอัตราส่วนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ พบว่า

ด้านการจัดสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ การสร้างเสริมสุขภาพและส่งเสริมการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ รองลงมาคือ การจัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (อผส.) และการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มียาได้น้อย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุขภาพเรียบร้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมา ได้แก่ อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดผังการให้บริการและอาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม



Title THE SATISFACTION OF THE ELDERS TOWARDS PROVIDING
SOCIAL WELFARE IN DOKKHAMTAI MUNICIPALITY,
DOKKHAMTAI DISTRICT, PHAYAO PROVINCE

Author Nakharin Klinson

Advisor Dr. Chainarong Srimanta

Academic Paper Independent Study M.P.A. in Public Policy,
University of Phayao, 2012

Keywords elders, Social welfare

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the satisfaction of elders towards providing social welfare in Dokkhamtai Municipality and to examine the problems and obstacles associated within.

The populations in this study were elders who receive government assistance, living within Dokkhamtai Municipality, Dokkhamtai District, Phayao Province. This included 346 people from 26 communities. Tools for data collection were questionnaires. Statistics used for analyzing data population basic data and the elders satisfaction were basic descriptive Percentage Means and Standard Deviation.

Results indicated that social welfare the elders receive resulted in high satisfaction rates pertaining to health promotion and exercise followed by providing volunteers to take care of the elderly and to the low income families.

The results of this study can be concluded as follows:

With regard to social welfare providing, it was found that the elders have the most satisfaction on health and exercise, but lacked in the Inferior to take care of the elders at home and to look after the low income families.

With respect to the service staff, it was found that the elders have the most satisfaction on the staff's neat and clean dress followed by their courtesy to their customers.

With regard to the service steps, it was found that the elders have the most satisfaction concerning convenience and timely service followed by appropriate services that serve the need of customers.

With respect to convenience, it was found that the elders have the most satisfaction on convenience travel to service place, followed by the neat and clean service place.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลเมืองดอกคำใต้.....	8
ความเป็นมาของแนวคิดการจัดสวัสดิการสังคม (Social welfare).....	12
ความหมายของการจัดสวัสดิการสังคม.....	16
หลักการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม.....	18
แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ.....	19
รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย.....	22
ขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม.....	29
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	30
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การทดสอบเครื่องมือ.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ข้อมูลทั่วไป.....	40
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ในเทศบาลเมืองดอกคำใต้	44
ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้.....	49
5 บทสรุป	50
สรุปผลการศึกษา.....	50
อภิปรายผลการศึกษา.....	53
ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	62
ภาคผนวก ข ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม.....	66
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	68

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง	38
2	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	40
3	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	41
4	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	41
5	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	42
6	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	42
7	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43
8	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกภาวะสุขภาพ	43
9	แสดงแสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้.....	44
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	49

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา 36



อักษรย่อ

อพส. = ภาสาศาสตร์ครูแลผู้สูงอายุนที่บ้าน



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของโลกเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประเทศพัฒนาแล้วส่วนใหญ่เป็นสังคมผู้สูงอายุมานานกว่า 40-50 ปี อาทิ ฝรั่งเศส สวีเดน สหรัฐอเมริกา อิตาลี และญี่ปุ่น ส่วนประเทศกำลังพัฒนา อาทิ เกาหลี สิงคโปร์ จีน อินโดนีเซีย บรูไน ไทย และเวียดนาม ได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุแล้วในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา และในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ประชากรสูงอายุในโลกจะเพิ่มขึ้นอีก 81.9 ล้านคน เกิดผลกระทบหลายอย่าง อาทิ การย้ายถิ่นของแรงงานข้ามชาติ ทั้งแรงงานที่มีฝีมือและไร้ฝีมือ เพื่อทดแทนกำลังแรงงานในประเทศที่เป็นสังคมผู้สูงอายุเกิดความหลากหลายทางวัฒนธรรม ขณะเดียวกันก็เกิดภาวะสมองไหล โครงสร้างการผลิตเปลี่ยนจากการใช้แรงงานเข้มข้น มาเป็นการใช้องค์ความรู้และเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้การพัฒนาคนมุ่งสร้างให้มีความรู้ มีศักยภาพ ทักษะ และความชำนาญ ควบคู่กับการพัฒนาเทคโนโลยีทดแทนกำลังแรงงานที่ขาดแคลน ประเทศที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจะมีรายจ่ายด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น ทำให้งบประมาณสำหรับการลงทุนพัฒนาด้านอื่นๆ ลดลง (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) หน้า 27)

การที่สัดส่วนผู้สูงอายุของประชากรโลกโดยรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต จะเป็นโอกาสของประเทศไทยในการให้บริการดูแลผู้สูงอายุและการให้บริการการแพทย์และสุขภาพ แต่ในขณะเดียวกันประเทศไทยเองก็ต้องปรับตัวเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสวัสดิการสังคม เพื่อรองรับการปรับตัวเข้าสู่โครงสร้างสังคมผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้แรงกดดันด้านงบประมาณที่มีมากขึ้นในภาวะที่เศรษฐกิจโลกมีความผันผวน รวมทั้งยังต้องเตรียมรับมือกับปัญหาขนาดของกำลังแรงงานที่จะขยายตัวช้าลงและลดลงในอนาคต ซึ่งอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในระยะยาว (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) หน้า 27)

ประชากรวัยสูงอายุหรือผู้สูงอายุ เป็นทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่า เนื่องจากได้ผ่านการดำเนินชีวิตมายาวนาน มีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ได้มากมาย ในด้านวัฒนธรรม ประเพณีและประวัติศาสตร์ ผู้สูงอายุ คือ ผู้เชื่อมโยงอดีตกับปัจจุบันเข้าด้วยกันโดยการเป็นผู้ถ่ายทอดวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ในสังคมสมัยก่อนให้แก่คนรุ่นปัจจุบัน ในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุเป็นผู้ปูพื้นฐานทางเศรษฐกิจไว้ให้กับคนรุ่นปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประชากรกลุ่มนี้จะได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่า แต่การปฏิบัติต่อประชาชนกลุ่มนี้ของสังคมรอบข้าง ก็ยังมีสิ่งที่เรียกว่า “ช่องว่างระหว่างวัย” เกิดขึ้นอยู่เสมอมา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2551)

จากโครงสร้างประชากรไทยในปัจจุบันประมาณ 65.4 ล้านคน (ผู้ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ณ วันสามะโนประชากร คือวันที่ 1 กันยายน 2553) เป็นประเทศที่จัดว่าได้อยู่ในช่วงของสังคมผู้สูงอายุด้วยเงื่อนไขมีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 10 โดยนับตั้งแต่วันที่ 2548 สถิติผู้สูงอายุมีประมาณร้อยละ 10.5 ที่เป็นเช่นนี้เพราะอัตราการเกิดของประเทศไทยลดลงอย่างต่อเนื่อง และจากการคาดประมาณประชากรโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า จำนวนและสัดส่วนของประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป หรือประชากรวัยสูงอายุในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันประเทศไทยมีประชากรวัยสูงอายุ ประมาณ 7.3 ล้านคน หรือร้อยละ 11.0 ของประชากรทั้งหมด โดยปี พ.ศ. 2573 คาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 17.7 ล้านคน หรือร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2551)

การก้าวขึ้นสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วของสังคมไทย และย่อมส่งผลให้วิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้คนในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วไม่น้อย ทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการเตรียมมาตรการรองรับอย่างทันที่พร้อมที่จะก้าวทันสถานการณ์ของผู้สูงอายุ และปรับกระบวนการทัศนคติเดิมจากที่มองผู้สูงอายุว่าเป็นภาระของสังคมทำให้เป็นผู้ใช้ประโยชน์ที่สะสมมายาวนานให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีหลายรูปแบบมีพื้นที่ครอบคลุมทั้งประเทศถือว่าเป็นองค์กรที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชนรวมทั้งภารกิจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะไว้หลายด้าน โดยเฉพาะด้านการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ไว้ในหมวด 2 มาตรา 16 (10) ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้การสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และมาตรา 17 (27) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเดียวกับเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

ดังนั้น การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการให้โอกาสประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณที่ท้องถิ่นได้รับ และการจัดการงบประมาณสู่ท้องถิ่น ที่ผ่าน มาความต้องการของท้องถิ่นในเขตเทศบาล มักจะมีมากกว่างบประมาณที่ได้รับจัดสรร แนวทางของการถ่ายโอนภารกิจของรัฐให้แก่ท้องถิ่น ได้มีการกำหนดความหมายของภารกิจที่ถ่ายโอน และหลักการทั่วไปในการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย หลักการทั่วไป 18 ข้อ รวมทั้งการกำหนดกลุ่มภารกิจที่จะต้องถ่ายโอนจำนวน 6 ด้านคือด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษา ความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

นอกจากนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการ ปกครองส่วนท้องถิ่นไว้เป็นการเฉพาะตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 เพื่อกระจายอำนาจ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า รัฐต้องให้ความสำคัญ อิศระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และ ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล ประชาชนในท้องถิ่น และได้บัญญัติเกี่ยวกับเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุไว้ ดังนี้ คือ มาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิ ได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือ ที่เหมาะสมจากรัฐ มาตรา 80 (1) รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษาและวัฒนธรรม ได้แก่ คุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดู และให้การศึกษาปฐมวัยส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความ เป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และพึ่งพาตนเองได้

จากภารกิจที่รับการถ่ายโอนและกฎหมายที่กล่าวมาข้างต้นย่อมจะส่งผลให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจเพิ่มมากขึ้น และภารกิจหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญ คือ งานสวัสดิการ สังคม งานสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มของปัญหาเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งตามโครงสร้างของ ประชากรในอีก 10-20 ปีข้างหน้าประเทศไทยจะมีประชากรกลุ่มนี้ไม่น้อยกว่า 11 ล้านคน จนอาจ

เป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสวัสดิการสังคม และมาตรการในการรองรับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านความรู้ การจัดการทรัพยากร และบริการทางสังคม รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองดอกคำใต้ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จะต้องมีการกำหนดนโยบายแผนงาน/โครงการเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ 245 ภารกิจ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ประกอบกับในช่วงเวลา 30 ปีที่ผ่านมา โครงสร้างกลุ่มอายุประชากรเปลี่ยนไป โดยมีวัยเด็กลดลงแต่มีประชากรวัยกลางคนและวัยสูงอายุเพิ่มขึ้น ซึ่งนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ส่งเสริมทางด้านสุขภาพของประชาชน ซึ่งมีการกำหนดอายุขัยของผู้สูงอายุในอนาคตเฉลี่ย 70 ปีขึ้นไป ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้การส่งเสริมกลุ่มผู้สูงอายุมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตอบสนองความต้องการ สร้างเสริมสุขภาพของประชาชนตามนโยบายของภาครัฐดังกล่าว

ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ มีจำนวน 2,555 คน (เทศบาลเมืองดอกคำใต้, 30 มิถุนายน 2554) ลักษณะความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ มีสภาพความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน บางอาศัยอยู่กับลูกหลานหรือไม่ก็อาศัยอยู่กับหลานตามลำพัง เพราะลูกไปประกอบอาชีพในต่างจังหวัด บางก็อาศัยอยู่ตามลำพังสองตายาย หรือบางคนอยู่อย่างโดดเดี่ยวคนเดียวเพราะคู่สมรสเสียชีวิต ถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพัง ไม่ได้รับการดูแล หรือได้รับการดูแลไม่ถูกต้อง เป็นต้น การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองดอกคำใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชนได้อย่างเหมาะสม

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา” เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม การให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองดอกคำใต้ เพื่อที่จะนำผลของการศึกษามาวิเคราะห์และวางแผนนโยบายการบริหารงาน ในด้านการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองดอกคำใต้
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองดอกคำใต้

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งขอบเขตการศึกษาออกเป็นด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งมีชุมชนที่อยู่ภายใต้การปกครองหรือความรับผิดชอบ จำนวน 26 ชุมชน ครอบคลุมพื้นที่จำนวน 4 ตำบล ประกอบด้วย

- 1) ตำบลบุญเกิด จำนวน 9 ชุมชน
- 2) ตำบลสว่างอารมณ์ จำนวน 8 ชุมชน
- 3) ตำบลดอนศรีชุม (บางส่วน) จำนวน 6 ชุมชน
- 4) ตำบลดอกคำใต้ (บางส่วน) จำนวน 3 ชุมชน

มีประชากรทั้งสิ้น 13,723 คน แยกเป็นชาย 6,463 คน หญิง 7,260 คน จำนวนหลังคาเรือน 5,055 หลังคาเรือน ความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ 469 คนต่อตารางกิโลเมตร และมีผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ จำนวน 2,555 คน (เทศบาลเมืองดอกคำใต้, 30 มิถุนายน 2554)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ จำนวน 4 ด้าน

- 1) ด้านการจัดสวัสดิการสังคม
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ จำนวน 2,555 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาเลือกจากผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ทั้งหมด 26 ชุมชน จำนวน 346 คน จากผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมด จำนวน 2,555 คน

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2554–มกราคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทยและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป

เจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเทศบาลสามัญ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป ลูกจ้างประจำ ที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน จากเทศบาลเมืองดอกคำใต้

อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (อผส.) หมายถึง บุคคลที่เสียสละมาจากชุมชนในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ชุมชนละ 2 คน เข้ามาอาสาดูแลผู้สูงอายุที่ไม่สามารถดูแลตนเองได้ ได้รับการดูแลไม่ถูกต้อง ถูกทอดทิ้ง ยากจน และประสานงานกับเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้

เทศบาลเมืองดอกคำใต้ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่ถือกำเนิดมาหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองของไทย คือ ได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นและได้จัดตั้งเทศบาลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2478 โดยการยกฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล นับจากนั้นได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายครั้ง โดยเฉพาะพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งถือเป็นกฎหมายหลักของการบริหารราชการเทศบาลในปัจจุบัน โดยกำหนดหลักเกณฑ์แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยใช้เกณฑ์รายได้ และจำนวนประชากรเป็นหลักพิจารณา รับผิดชอบจำนวน 26 ชุมชน 4 ตำบล

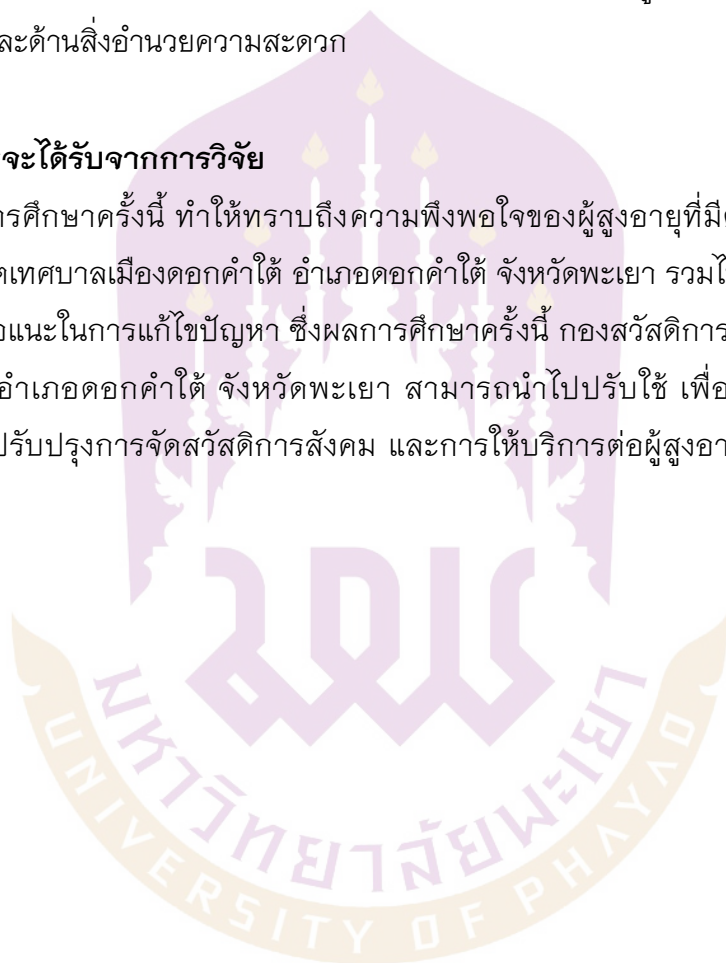
สวัสดิการสังคม คือ ระบบการจัดบริการสังคมของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ เพื่อป้องกันแก้ไข พัฒนาชุมชน ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้

เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และความเป็นธรรมในสังคม โดยประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ได้

การจัดสวัสดิการสังคม คือ การให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

การศึกษานี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคม ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา รวมถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สามารถนำไปปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงการจัดสวัสดิการสังคม และการให้บริการต่อผู้สูงอายุและหรือประชาชนต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากระบบฐานข้อมูลออนไลน์ บทความ รายงาน และรายงานการวิจัย รวบรวมและเรียบเรียงสาระสำคัญ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการสังคม ตลอดจนนโยบาย และการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุ โดยมีรายละเอียด ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลเมืองดอกคำใต้
2. แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคม
3. ความหมายของการจัดสวัสดิการสังคม
4. หลักการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม
5. แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ
6. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย
7. ขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม
8. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
9. เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิด

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลเมืองดอกคำใต้

เทศบาลเมืองดอกคำใต้ เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งมีพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นกฎหมายแม่บท เป็นนิติบุคคล มีเขตการปกครอง รายได้งบประมาณเป็นของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และรองนายกเทศมนตรี ซึ่งแต่งตั้งโดยนายกเทศมนตรี จำนวน 3 คน ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และสมาชิกจำนวน 18 คน ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งมีวาระ 4 ปี

ฝ่ายพนักงานประจำ มีปลัดเทศบาล เป็นตำแหน่งประจำสูงสุดของเทศบาล มีหน้าที่บริหารให้เป็นไปตามนโยบายของคณะผู้บริหาร และรับผิดชอบงานประจำทั่วไปของเทศบาล โดยเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของพนักงานเทศบาล ซึ่งประกอบด้วย พนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

1. ส่วนราชการของเทศบาล

การจัดส่วนราชการของเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2535 เทศบาลเมืองดอกคำใต้ มีการจัดส่วนราชการดังต่อไปนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานราชการทั่วไปของเทศบาล และภารกิจที่ได้กำหนดไว้ว่า เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด เปรียบเสมือนแม่บ้านของเทศบาล ในปัจจุบันสำนักปลัดเทศบาลมีส่วนการงานในสังกัด ดังต่อไปนี้ งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง และงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2) กองคลัง มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารเกี่ยวกับการปรับปรุง และพัฒนาการจัดเก็บรายได้ การประเมินภาษี ตรวจสอบและจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ งานเช่าทรัพย์สินต่าง ๆ งานปรับปรุงและตรวจสอบทะเบียนทรัพย์สิน งานจัดซื้อจัดจ้าง งานเบิกจ่ายพัสดุและครุภัณฑ์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบันกองคลังมีส่วนราชการดังต่อไปนี้ งานธุรการ งานผลประโยชน์ งานการเงินและบัญชี งานแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน งานพัสดุ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

3) กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำและปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม งานตรวจสอบ การควบคุมซ่อมแซมบำรุงรักษา งานสวนสาธารณะ งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านสุขาภิบาลและอนามัย สิ่งแวดล้อม ซึ่งได้แก่ งานสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ ควบคุมการประกอบกิจการที่น่ารังเกียจ และอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เหตุรำคาญ งานรักษาความสะอาด งานกำจัดขยะมูลฝอย งานบำบัดน้ำเสีย งานส่งเสริมสุขภาพ งานอนามัยแม่และเด็ก งานอนามัยโรงเรียน งานสาธารณสุขมูลฐาน งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์ งานสัตวแพทย์ งานรักษาพยาบาลในและนอกสถานที่ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

5) กองการศึกษา มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการศึกษา ซึ่งได้แก่งานธุรการ งานบริหารการศึกษา งานส่งเสริมและพัฒนากการศึกษา งานส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ งานส่งเสริมเยาวชนและพัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน งานส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นภูมิปัญญาท้องถิ่น และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

6) กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

7) กองวิชาการและแผนงาน มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิเคราะห์ นโยบายและแผน งานจัดทำงบประมาณ งานนิติการ งานประชาสัมพันธ์ งานศูนย์สารสนเทศ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย (แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2555-2557 ของเทศบาล เมืองดอกคำใต้. 2554 หน้า 2-11)

2. นโยบายคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองดอกคำใต้

คณะผู้บริหารได้แถลงนโยบายการบริหารงานต่อสภาเทศบาลเมืองดอกคำใต้ เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 ณ ห้องประชุมอำเภอดอกคำใต้ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดทิศทางประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา และแก้ไขปัญหาของเมืองดอกคำใต้ให้พัฒนาไปสู่เป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล อีกทั้งการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ส่งเสริมแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดความร่วมมืออย่างจริงจังระหว่างฝ่ายบริหาร ฝ่ายสภา ข้าราชการประจำ กลุ่มองค์กรเอกชน และส่วนราชการในพื้นที่ เพื่อสร้างประชาคมในเขตเทศบาลให้เข้มแข็ง เกิดการพัฒนาการในทุกด้านอย่างสอดคล้องและสมดุลกัน โดยมีเป้าหมายให้ ดอกคำใต้เป็น “บ้านเมืองแห่งปัญญา ชาวประชาเข้มแข็ง แหล่งประเพณีวัฒนธรรม เกษตรกรรมยั่งยืน”

นอกจากนโยบายการบริหารราชการของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ที่จะดำเนินการพัฒนาให้เทศบาลเมืองดอกคำใต้เป็นเมืองน่าอยู่ สำหรับผู้อาศัยและเป็นเมืองแห่งความประทับใจสำหรับผู้มาเยือน โดยจะมีการพัฒนาด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของท้องถิ่น ตามความต้องการของพี่น้องประชาชนให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์นโยบายของรัฐบาล และของ จังหวัดพะเยา ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 50 มาตรา 53 มาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546) และมาตรา 16

แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

การบริหารงานของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ สามารถบรรลุถึงพันธกิจสัมฤทธิ์ผล ดังกล่าว คณะผู้บริหารได้กำหนดนโยบายการบริหารงานไว้ 9 แนวทาง ประกอบด้วย

- 1) นโยบายด้านการศึกษา ดนตรีและกีฬา ชาวประชาห่างไกลยาเสพติด
- 2) นโยบายด้านการสาธารณสุข
- 3) นโยบายด้านการส่งเสริมอาชีพสร้างงาน สร้างรายได้
- 4) นโยบายด้านกลุ่มพัฒนาสตรี กลุ่มแม่บ้าน
- 5) นโยบายด้านการสร้างเมืองอยู่ดี อยู่น้ำและเศรษฐกิจพอเพียง
- 6) นโยบายสร้างเมืองดอกคำใต้ให้เป็นเมืองน่าอยู่
- 7) นโยบายด้านการมุ่งสู่เมืองแห่งความสุข คือ เมืองถิ่นธรรม
- 8) นโยบายด้านการบริหารและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 9) นโยบายด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้ และผู้ด้อยโอกาส

3. การจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองดอกคำใต้

เทศบาลเมืองดอกคำใต้ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น นโยบายที่ 3 นโยบายด้านสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้และผู้ด้อยโอกาส (แผนพัฒนาสามปี เทศบาลเมืองดอกคำใต้ พ.ศ.2554-2556 หน้า 4-6) ประกอบด้วย

- (1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุ มีการรวมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกันเป็นประจำ
- (2) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้ และผู้ด้อยโอกาส อย่างโปร่งใสทั่วถึง และเป็นธรรม
- (3) การให้ความช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยแก่ผู้ยากไร้ และผู้ประสบภัย ต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเป็นธรรม
- (4) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยหรือภัยธรรมชาติ ต้องดำเนินการทันทีทราบเหตุการณ์ เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้น โดยมีศูนย์บริการรับแจ้งเหตุ ยานพาหนะ พร้อมวัสดุอุปกรณ์ตลอด 24 ชั่วโมง
- (5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้พิการ ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต รายได้ และความเป็นอยู่ ให้สามารถอยู่ในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี

การดำเนินงานของกองสวัสดิการสังคม เน้นนโยบายเชิงรุก ทำงานแบบบูรณาการ ร่วมกับหน่วยงานอื่นในจังหวัดพะเยา เพื่อให้งานสวัสดิการสังคม เป็นรูปธรรมนำสังคมสู่สังคม

สมานฉันท์ประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน ตลอดระยะเวลาตั้งแต่ พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา ได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์สังคมชาวดอกคำใต้ให้เป็นสังคมพออยู่ พอกิน พอเพียงตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (The Sufficient economy philosophy) ซึ่งกิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างประโยชน์แก่ชุมชนได้แก่ การก่อสร้างและหรือซ่อมแซมปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้กับผู้สูงอายุที่ไม่มีบ้านอยู่อาศัยเป็นของตนเองหรือมีแต่ไม่คงทนถาวร ให้มีความมั่นคง แข็งแรงและปลอดภัย อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สนับสนุนเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามโครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (อผส.) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพและเสริมรายได้ให้กับผู้สูงอายุที่มีความรู้ความสามารถ ได้ทำประโยชน์ให้แก่ชุมชน เพื่อนำภูมิปัญญาของผู้สูงอายุที่มีนำมาถ่ายทอดให้ลูกหลาน เยาวชน เพื่อสืบทอดต่อไป

นอกจากนี้ยังส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุกับผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุกับบุคคลวัยอื่น ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์โดยการออกกำลังกาย จัดกิจกรรมสันทนาการและกิจกรรมพิเศษเนื่องในประเพณีวันสำคัญต่าง ๆ เช่น การรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุในวันสงกรานต์ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ปฏิบัติธรรม นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไปปฏิบัติ และดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข ตามโครงการธรรมะสัญจร เป็นต้น

ความเป็นมาของการจัดสวัสดิการสังคม (social welfare)

Titmuss, 2003 (Titmuss, 2003 อ้างอิงใน แววดาว อินจันทร์, 2550, หน้า 28) ชาวอังกฤษ นักวิชาการด้านสวัสดิการสังคมไทย ใช้ยึดถือเป็นรูปแบบสวัสดิการสังคม แบ่งแนวคิดสวัสดิการออกเป็น 3 แนวคิดซึ่งเป็นแนวคิดที่อธิบายครอบคลุมถึงรูปแบบการบริการสวัสดิการสังคม ดังนี้

1. แนวคิดสวัสดิการสังคมแบบชั่วคราว (residual model of social welfare) เป็นแนวคิดสวัสดิการสังคมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่า บุคคลในสังคมจะได้รับการตอบสนองความต้องการโดยประชาชนทั่วไปที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ต้องช่วยเหลือตนเองโดยใช้รายได้ หรือเงินออมที่มีอยู่หรือพึ่งพิงครอบครัว ญาติมิตร หากประสบปัญหาอย่างหนัก หน่วยงานสวัสดิการสังคมของรัฐบาลจึงจะให้ความช่วยเหลือเป็นครั้งคราวไป

2. แนวคิดสวัสดิการสังคมแบบสัมฤทธิ์ผลทางอุตสาหกรรม เป็นแนวคิดที่มองว่าสวัสดิการสังคมเป็นเสมือนกลไกหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ เป็นเครื่องตอบแทนผู้ที่เป็นกำลังผลิตต้นระบบ

เศรษฐกิจ การจัดสวัสดิการสังคมแบบนี้จึงต้องมีเกณฑ์ในการจัดสวัสดิการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงาน สถานภาพ หรือบทบาทการทำงานผลิตผลของงานเป็นสำคัญ

3. แนวคิดสวัสดิการสังคมแบบสถาบัน เป็นแนวคิดที่ถือว่าสวัสดิการสังคมเป็นสถาบัน สังคมสถาบันหนึ่งที่มีความสำคัญก่อให้เกิดบูรณาภาพ (integration) ในสังคม โดยสวัสดิการสังคมรูปแบบนี้จะอยู่บนพื้นฐานของผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และหลักการเรื่องความเป็นธรรมในสังคม

คำว่า “สวัสดิการสังคม” ดูเหมือนเป็นที่นิยมและนำมาพูดคุยกันมากในกระแสสังคมไทย ปัจจุบัน โดยเฉพาะรัฐบาลภายใต้การนำของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีคนที่ 23 ซึ่งได้มีโครงการด้านสวัสดิการสังคมในรูปแบบโครงการเอื้ออาทรเกิดขึ้นหลายโครงการ และมีโครงการสวัสดิการขนาดใหญ่ เช่น โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) โครงการแก้ปัญหาสังคมและความยากจนเชิงบูรณาการ โครงการบ้านเอื้ออาทร การขยายขอบข่ายการประกันทางสังคมไปสู่การประกันว่างงาน โครงการเรื่องทุนการศึกษา รวมทั้งการจัดตั้งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อเป็นกระทรวงหลักในการดูแลสวัสดิการสังคม ในภาพรวมโดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลได้เสนอร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม โดยผ่านการพิจารณาจากสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา ซึ่งมีผลบังคับใช้แล้ว ขณะเดียวกันเรื่องสวัสดิการสังคมก็ได้รับความสนใจ โดยถูกหยิบยกมาเป็นประเด็นนโยบายของพรรคการเมืองต่าง ๆ เพราะเป็นงานที่ลงถึงประชาชนอย่างเห็นได้ชัด (กองนิติการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2546)

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2546, 1-6) ประเทศเยอรมันได้ชื่อว่าเป็นประเทศแรกที่ได้จัดสวัสดิการสังคมอย่างเป็นระบบ และทันสมัย สวัสดิการสังคม (Social welfare) ที่ใช้กันอยู่ในเยอรมันมีความหมายครอบคลุมถึงการช่วยเหลือ และแก้ไขกำลังแรงงานที่ว่างงาน เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ชรา หรือช่วยเหลือคนสูญเสียโอกาส สูญเสียศักยภาพในการเลี้ยงชีพ ให้สามารถฟื้นฟูศักยภาพและมีโอกาสเป็นแรงงานที่ทำการผลิตได้ (productivity labour force) ต่อไป รวมไปถึงบริการการศึกษา ดูแลสุขภาพ และที่อยู่อาศัย

ความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” คล้ายๆ กับความหมายของคำว่า “ความมั่นคงทางสังคม” (social security) ต่างกันตรงที่ว่า ถ้าเป็นนโยบายจะเรียกว่า “นโยบายสวัสดิการสังคม” (social welfare policy) แต่ถ้าเป็นระบบและการจัดการกลับไปใช้คำว่า “ระบบความมั่นคงทางสังคม” (social security system) อย่างไรก็ตามในเยอรมันนั้นได้ใช้คำว่า social welfare ก่อนคำว่า social security ซึ่งเพิ่งจะนำมาใช้ทีหลัง หลังจากที่สหรัฐอเมริกาได้มีรัฐบัญญัติความมั่นคงทางสังคม 1935 แต่การที่จะทำให้ระบบความมั่นคงทางสังคมเป็นจริงขึ้นมา รัฐบาลจะต้องมีวิธีการ

จัดหารายได้และงบประมาณขึ้นมา เพื่อใช้ดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ งบประมาณของรัฐที่ใช้เพื่อความมั่นคงทางสังคมกลับไปเรียกว่า “งบประมาณเพื่อสวัสดิการสังคม” (social welfare budget)

จึงเห็นได้ว่า ในประเทศเยอรมัน ซึ่งเป็นเจ้าตำรับของนโยบายสวัสดิการสังคม และระบบความมั่นคงทางสังคมนั้น ได้ใช้คำ 2 คำนี้คละเคล้ากันไปในความหมายที่เกือบจะไม่ต่างกัน นั่นคือ ถ้าเป็นตัวนโยบาย ตัวงบประมาณ ก็จะใช้คำว่า social welfare หรือสวัสดิการสังคม แต่ถ้าเป็นระบบและการจัดการที่จะให้บรรลุนโยบายสวัสดิการสังคม ก็จะใช้คำว่า social security หรือระบบความมั่นคงทางสังคม และโดยทั่วไปโครงการความมั่นคงทางสังคมจะประกอบด้วย การประกันสังคม (social insurance) ประเภทต่าง ๆ

อย่างไรก็ตาม หากศึกษาในด้านสวัสดิการสังคมที่เน้นเฉพาะการช่วยเหลือคนจน คนยากไร้ คนขอทาน พบว่า อังกฤษได้ริเริ่มมาก่อน กล่าวคือ ช่วงประมาณ 1598-1601 ได้มีการร่างพระราชบัญญัติและประกาศใช้พระราชบัญญัติ Elizabethan Poor Law

ในระบบเศรษฐกิจตลาด นโยบายสวัสดิการสังคมเกิดขึ้นเนื่องจากกระบวนการผลิตแบบอุตสาหกรรมได้เปลี่ยนแบบแผนการใช้ชีวิตของประชาชน จากสังคมครอบครัวและเครือญาติมาเป็นสังคมของการทำงาน (Work society) สถานที่ทำงานและโรงงานกลายเป็นศูนย์กลางของวิถีชีวิตประจำวัน ไม่ใช่ชุมชนและหมู่บ้านเกษตรกรรมเหมือนสมัยก่อน สังคมอุตสาหกรรมได้ก่อให้เกิดปัญหาการขยายตัวของเมือง ความแออัดของประชากรในเมือง ความห่างเหิน แยกแยกของสมาชิกครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างนายจ้างลูกจ้าง การว่างงาน การถูกปลด ออกจากงาน อุบัติเหตุและโรคร้ายจากการทำงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มผลผลิต และเป็นปัญหาคุณภาพชีวิตและการดำรงชีพของกำลังแรงงาน

และเนื่องจากรัฐสมัยใหม่มีแนวคิดที่ว่า กำลังแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตหลักของชาติ จึงจำเป็นที่ “รัฐ” จะต้องดูแลแก้ไขให้กำลังแรงงานเหล่านี้มีศักยภาพในทางการผลิต และมีโครงการที่จะสร้างผลผลิตให้แก่สังคมได้ หรือถ้ากำลังแรงงานนี้ไม่สามารถที่จะทำงานได้ตลอดชีวิต รัฐก็จำเป็นที่จะต้องดูแลให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยไม่ให้เป็นปัญหาต่อสังคม เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบต่อความสงบสุขของสังคมโดยส่วนรวม รัฐจึงจำเป็นต้องจัดระบบการให้บริการและการดูแลปัญหาดังกล่าวของกำลังแรงงานในประเทศ

ในเยอรมันเรียกนโยบายการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเหล่านี้ว่า นโยบายสวัสดิการสังคม (Social welfare policy) ซึ่งปรากฏอยู่ใน Social Policy Laws of the Federal Republic หรือกฎหมายว่าด้วยนโยบายสวัสดิการสังคมแห่งสหพันธ์รัฐเยอรมัน ซึ่งครอบคลุมด้าน

- การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งรัฐบาลได้จัดงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมนักเรียน นักศึกษาเพื่อให้เป็นกำลังแรงงานที่มีประสิทธิภาพ และรวมไปถึงการศึกษา และการฝึกอบรมกำลังแรงงานที่กำลังทำงานอยู่ในสาขาการผลิตต่าง ๆ ด้วย
- การส่งเสริมการจ้างงาน ซึ่งได้ออกเป็นรัฐบัญญัติการส่งเสริมแรงงาน (Labour Promotion Act 1969) เพื่อประกันให้ทุกคนมีงานทำ หรือรักษาภาวะการจ้างงานให้สูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยรัฐจัดการหางาน สร้างงาน ส่งเสริมธุรกิจที่เพิ่มการจ้างงาน เป็นต้น
- การคุ้มครองแรงงานและสุขภาพอนามัย โดยการมีกฎหมายบังคับมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างงาน เพื่อให้กำลังแรงงานมีความปลอดภัยในที่ทำงาน คุ้มครองมิให้มีการกดขี่เด็ก และสตรี คุ้มครองแรงงานที่ทำงานในครัวเรือน รวมถึงคุ้มครองอาชีพพิเศษบางอาชีพ (เช่น หญิงบริการ)
- การประกันสังคม ซึ่งครอบคลุมการประกันสุขภาพ อุบัติเหตุ ชราภาพ คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร การเสียชีวิต ทูพพลภาพ และการว่างงานทั้งหมดนี้รวมกันเรียกว่า โครงการ “ความมั่นคงทางสังคม” (social security scheme)

ประเทศเยอรมัน เป็นประเทศแรกที่จัดให้มีการประกันสังคม โดยเริ่มจากการประกันสุขภาพ ในปี 1883 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติการประกันสุขภาพ (Health Insurance Act) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าพระราชบัญญัตินี้เป็นการบุกเบิกนโยบายสวัสดิการสังคมโดยรัฐอย่างเป็นทางการเป็นครั้งแรกในประเทศอุตสาหกรรมตะวันตก

แต่แนวคิดในการออกพระราชบัญญัตินี้กลับไม่ใช่แนวคิดที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อช่วยเหลือคนงาน แต่เป็นแนวคิดที่ต้องการสร้างกลไก และเครื่องมือสกัดกั้นมิให้คนงานไปร่วมกับขบวนการสังคมนิยมที่กำลังแพร่หลายอยู่ในยุโรปขณะนั้น บิสมาร์ค (Bismark) นายกรัฐมนตรีแห่งเยอรมัน ต้องการให้คนงานมีความจงรักภักดี จึงหยิบยื่นสวัสดิการสังคมในรูปแบบของการประกันสุขภาพ โดยให้คนงานจ่ายสมทบ 2/3 นายจ้าง 1/3

ก่อนหน้าก็คือปี 1878 บิสมาร์ค ได้ออกกฎหมายห้ามจัดตั้งพรรคสังคมนิยม เรียกว่า Socialist Law เนื่องจากเกรงว่าพรรคสังคมนิยมจะขยายตัวเติบโตจนคุกคามอำนาจรัฐของตนได้ เพราะปรากฏว่า ในปี 1875 ขบวนการแรงงานสังคมนิยมใหญ่ 2 ขบวนการได้รวมตัวกัน และจัดตั้งพรรค “คนงานสังคมนิยมแห่งเยอรมนี” (Socialist Workers ‘ Party of Germany) การหยิบยื่นโครงการประกันสุขภาพให้ในปี 1883 และตามด้วยการประกันอุบัติเหตุในปี 1884 จึงมีเป้าหมายเพื่อช่วงชิงความจงรักภักดีจากคนงาน และเพื่อแยกสลายขบวนการสังคมนิยม ความจริงทาง

ประวัติศาสตร์ข้อนี้หักล้างแนวคิดที่ว่า โครงการประกันสังคมเป็นโครงการของระบบสังคมนิยม ที่เป็นความเชื่อของพวกเขาเสรีนิยมและอนุรักษนิยม

ในช่วงที่ บิสมาร์ค ริเริ่มโครงการประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดหาให้ หรือกำหนดให้มีขึ้น การประกันเหล่านี้เมื่อครอบคลุมหลาย ๆ ด้านก็เรียกว่า “การประกันสังคม” (social insurance) คำว่า “ประกันสังคม” และ “สวัสดิการสังคม” จึงมาก่อนคำว่า “ความมั่นคงทางสังคม” (social security)

สวัสดิการสังคมในเยอรมัน หากจะจัดเป็นกลุ่มสวัสดิการ อาจจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

(1) บริการสังคม (social services) ได้แก่ การบริการการศึกษา สาธารณสุข และที่อยู่อาศัย และส่งเสริมช่วยเหลือเยาวชน

(2) สังคมสงเคราะห์ (social assistance) คือ การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ผู้ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ซึ่งในเยอรมันมีรัฐบัญญัติการสนับสนุนช่วยเหลือสังคม (Federal Social Support Act) ว่าด้วยข้อกำหนดด้านการช่วยเหลือบุคคลที่จำเป็นต้องช่วยเหลือ (support for needy)

(3) ประกันสังคม (social insurance) ซึ่งเริ่มจากการประกันสุขภาพ เมื่อปี ค.ศ. 1883 และพัฒนามาตามลำดับ ขยายไปสู่การประกันด้านอื่น ๆ คือ การคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร ทูพพลภาพ ชราภาพ การตาย และการว่างงาน

ความหมายของการจัดสวัสดิการสังคม

ความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” มีนักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้อธิบายไว้ ดังนี้

สวัสดิการสังคม (Turner, 2000, p1 อ้างในแววดาว อินทร์จันทร์, 2550, หน้า 29) ให้นิยามคำว่า “สวัสดิการสังคม” ซึ่งเป็นความพยายามส่งเสริมให้ประชาชนมีมาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่มั่นคงโดยครอบคลุมการบริหารกับบุคคลและชุมชนในลักษณะการพัฒนาสังคม และการเสริมสร้างให้บุคคลสามารถเผชิญกับสภาพปัญหาทางร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจและสังคมตลอดจนการพยายามจัดสถานะที่พึงตนเองไม่ได้ของประชาชนให้หมดไป

สวัสดิการสังคม (Encyclopedia of Social Work, 2000, p1 อ้างในแววดาว อินทร์จันทร์, 2550, หน้า 29) ให้นิยามคำว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานทั้งของรัฐบาลและอาสาสมัครเพื่อมุ่งป้องกันและขจัดปัญหาสังคม หรือปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลกลุ่มและชุมชนกิจกรรมดังกล่าวนี้ใช้บุคคลนักวิชาชีพ ที่เกี่ยวข้องอย่างมากมาย อาทิ แพทย์ พยาบาล นักกฎหมายนักการศึกษา วิศวกร นักบริหาร นักสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนผู้ช่วยนักวิชาชีพในสาขาต่าง ๆ (Paraprofessional)

สวัสดิการสังคม (Friedlander, 2003, p17 อ้างในแววดาว อินทร์จันทร์, 2550, หน้า 29) ให้ความหมายว่าสวัสดิการสังคม คือ การจัดกิจกรรมขึ้นเพื่อส่งเสริมสวัสดิการสังคมโดยตรงแก่ประชาชนในด้านความต้องการที่อยู่อาศัย ในเรื่องครอบครัวและอนามัยเด็ก การปรับสังคม การใช้เวลาว่าง ความเป็นอยู่ที่ดี ป้องกันปัญหาสังคมและมีภูมิต้านทานกับปัญหาสังคม มีเครือข่ายการทำงานที่ประสานกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างใกล้ชิด และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมและรับผิดชอบสวัสดิภาพของชุมชนของตนอย่างเต็มที่

สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันการแก้ไข ปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546, หน้า 6)

สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดสรรและจัดบริการสังคมในลักษณะของโครงการ หรือบริการต่าง ๆ ให้กับคนทุกคนในสังคม โดยเน้นสิทธิ ความเท่าเทียมกันที่จะได้รับบริการ อย่างเป็นธรรมและเสมอภาค เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม การพัฒนา สังคมโดยรวม รวมทั้งระบบความมั่นคงทางสังคมของคนทุกคนในสังคม

คำว่า สวัสดิการสังคม มีผู้ให้ความหมายและขอบเขตแตกต่างกันไปตามแนวคิดและปรัชญาของแต่ละบุคคล ซึ่งการทำความเข้าใจความหมาย แนวคิด และปรัชญา ของคำนี้ จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวข้อง 3 ประเด็น คือ

(1) ต้องพิจารณาอ้างอิงจากศัพท์ภาษาอังกฤษ เนื่องจากรากฐานความเป็นมา ของการบัญญัติศัพท์มาจากคำ และความหมายที่รับมาจากต่างประเทศ

(2) การพิจารณาต้องคำนึงถึงช่วงระยะเวลาที่มีความแตกต่างกันด้วย เนื่องจากความ คลีคลายเปลี่ยนแปลงไปของสังคมในแต่ละช่วงเวลา จะมีผลทำให้ความหมายขอบเขตของคำมี ความแตกต่างกัน

(3) การพิจารณาต้องพิจารณาร่วมกับศัพท์ หรือชุดคำที่เกี่ยวข้องที่มี ความหมาย ใกล้เคียง หรือเกี่ยวเนื่องกัน เพื่อให้สามารถเข้าใจความหมายได้ชัดเจนขึ้น

กล่าวโดยสรุป สวัสดิการสังคม จึงมีความหมายกว้างในฐานะบริการ หรือโครงการที่ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจัดตั้งขึ้น เพื่อส่งเสริมสภาพความเป็นอยู่หรือคุณภาพชีวิตของ

ประชาชน โดยไม่จำแนกฐานะและชนชั้น บริการสวัสดิการสังคม อาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะกว้าง ๆ คือ

(1) สวัสดิการสังคมที่มุ่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือบำบัดรักษา ทดแทนฟื้นฟู (Remedial, Supplemental, Substitute or Rehabilitative Social Welfare) เช่น แก้ไขฟื้นฟูเด็กที่กระทำความผิดในสถานพินิจ รับผิดชอบสถานสงเคราะห์ จัดหาครอบครัวอุปการะ ปรับปรุงสภาพด้านกายภาพในชุมชนแออัด เป็นต้น

(2) สวัสดิการสังคมที่มุ่งป้องกันปัญหา (preventive social welfare) เช่น การฝึกอาชีพเยาวชน บริการสาธารณสุขมูลฐาน เป็นต้น

(3) สวัสดิการสังคมที่มุ่งพัฒนาศักยภาพ ความคิด จิตใจ ทักษะประชาชน (developmental social welfare) เช่น การฝึกอบรมและพัฒนาความเป็นผู้นำ การพิทักษ์สิทธิพื้นฐานของประชาชน การพัฒนาชุมชน เป็นต้น

จึงกล่าวได้ว่า สวัสดิการสังคม มีความหมายแคบกว่าคำว่า สวัสดิการ เพราะ “สวัสดิการสังคม” สื่อความหมายให้เห็นถึงสถาบัน และโครงการที่ปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความอยู่ดี กินดี หรืออยู่ดี มีสุขเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่คำว่า “สวัสดิการ” ไม่จำเป็นต้องหมายถึงสถาบัน และโครงการเท่านั้น แต่เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ในระบบตลาดด้วยตัวมันเอง

สรุปได้ว่า ความหมายของสวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมเพื่อป้องกันแก้ไข และพัฒนาสังคม โดยการจัดบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนและความมั่นคงทางสังคมในระดับมาตรฐาน เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และความเป็นธรรมในสังคม โดยประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสวัสดิการสังคม

หลักการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคม

หลักการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม มีนักวิชาการได้นำเสนอไว้ว่ามีความสอดคล้องกับความเป็นสากลโลกในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. สิทธิมนุษยชน (Human Right) สาระสำคัญของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้กำหนดถึงสิทธิของบุคคล สิทธิเด็ก สตรี คนชรา และผู้พิการทุพพลภาพ ที่เน้นให้การพิทักษ์ปกป้องคุ้มครอง สิทธิของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว โดยเฉพาะบริการพื้นฐานที่ประชาชนไทยควรได้รับ เช่น บริการด้านการศึกษาภาคบังคับ 12 ปี บริการการประกันสุขภาพจากโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

2. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ประชาชนทุกคนควรได้รับบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานจากรัฐ บริการที่มุ่งตอบสนองผู้มีปัญหาและความต้องการของคน ในสังคม โดยทั่วไปบริการขั้นพื้นฐานมักจะถือเป็นบริการขั้นต่ำสุด ที่รัฐต้องจัดให้กับคนในสังคม เช่น การศึกษาภาคบังคับ บริการสุขภาพอนามัยของรัฐ เป็นต้น ซึ่งรัฐได้กำหนดให้มีเครื่องชี้วัดถึงความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) เพื่อให้สามารถตอบสนองกับปัญหาและความต้องการของคน ในสังคมได้ในระดับหนึ่ง

3. ความเป็นธรรมทางสังคม (Social Justice) หลักการสำคัญข้อนี้บริการสวัสดิการสังคมที่จะต้องเป็นบริการที่อยู่บนพื้นฐานความถูกต้องของกฎหมาย ความยุติธรรมทางสังคม เป็นบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเพศ ชนชั้น สีผิว ศาสนา วัฒนธรรม ซึ่งเป็นหลักการข้อนี้ยังแสดงถึงความครอบคลุมครบถ้วนของบริการสวัสดิการสังคมโดยไม่ถูกตัดโอกาสออกไป

4. การมีส่วนร่วมของคนในสังคมทุกระดับ (Participation) บริการสวัสดิการสังคมเป็นต้องตระหนักถึงหลักการมีส่วนร่วมของคนทุกคนในสังคม เพราะบริการสวัสดิการสังคมเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับคนในสังคมตั้งแต่เกิดถึงตาย เพราะฉะนั้นจำเป็นต้องเปิดโอกาสให้คนทุกกลุ่มทุกระดับที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่ร่วมคิดค้นปัญหา ร่วมวิเคราะห์ ร่วมวางแผน ร่วมจัดบริการ และร่วมติดตามประเมินผลบริการที่จัดให้ว่าเป็นที่พึงพอใจ และสอดคล้องกับความต้องการของสังคมมากน้อยเพียงใด

5. ความโปร่งใส (Transparency) หลักการข้อนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน องค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดบริการสามารถเข้ามาตรวจสอบถึงความถูกต้องความเหมาะสมของโครงการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักโดยองค์กรจะต้องใช้กระบวนการประชาธิปไตยเข้ามาในการจัดบริการสวัสดิการสังคม เช่น การมีตัวแทนเข้ามาเป็นปากเสียงการติดตามตรวจสอบผลงานของรัฐให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง

แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ

แนวนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย

ระพีพรณ คำหอม (2547, 26-45) ประเทศไทยได้มีแนวนโยบายและการดำเนินการคุ้มครองและจัดสวัสดิการให้แก่ ผู้สูงอายุตามนโยบายขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้

(1) แผนผู้สูงอายุระยะยาว (พ.ศ. 2525-2544)

อันสืบเนื่องจากการประชุมสมัชชาสหประชาชาติในวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2521 คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่วางแผน กำกับดูแลนโยบาย และจัดกิจกรรมระดับชาติที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุในระยะยาว โดยมีการกำหนดมาตรการ ที่เกี่ยวข้อง

กับผู้สูงอายุในด้านการจัดสวัสดิการเคลื่อนที่และการให้สิทธิลดหย่อนหรือยกเว้น ภาษีรายได้ ให้แก่ผู้สูงอายุและบุคคลที่อุปการะผู้สูงอายุไว้ในครอบครัวนอกจากนี้ยังได้กำหนดบทบาทให้ ครอบครัวและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุไว้ดังนี้

- ผู้สูงอายุควรได้อยู่กับครอบครัวอย่างอบอุ่น ได้รับการเคารพและการดูแลเอาใจใส่ จากลูกหลาน

- ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้และไม่ได้รับการคุ้มครองดูแลจากครอบครัว ควรได้รับการดูแลจากสังคม

- ผู้สูงอายุควรได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัวและชุมชน ตามความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล

- ผู้สูงอายุควรได้รับข้อมูลข่าวสาร และวิธีการดูแลสุขภาพ ตลอดจนข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้สูงอายุปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ได้แผนผู้สูงอายุดังกล่าวตรงกับปัญหาการดำเนินงานและการนำไปสู่การ ปฏิบัติการดำเนินงานของคณะกรรมการระดับชาติไม่มีความต่อเนื่องเพราะมีการปรับเปลี่ยนตัว กรรมการอยู่บ่อยครั้งและงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและบุคลากรมีจำนวนน้อยและกระจาย กระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ

(2) นโยบายและมาตรการผู้สูงอายุระยะยาว (พ.ศ. 2535-2554)

มาตรการดังกล่าวถูกจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. ส่งเสริมและให้บริการการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้สูงอายุรู้จักการปรับตัว การป้องกันโรค และการรักษาสุขภาพ

2. จัดให้มีบริการพื้นฐานและสวัสดิการทางสังคมและการสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยและไม่มีผู้อุปการะ

3. สนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามความสามารถและความถนัด

4. ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในครอบครัวและผู้สูงอายุ

5. สนับสนุนให้สถาบันศาสนามีบทบาทในการเป็นที่พึ่งพาทางใจแก่ผู้สูงอายุ

6. ส่งเสริม สนับสนุนให้ชุมชนและภาคเอกชนเข้าร่วมจัดบริการและสวัสดิการสังคม ให้แก่ ผู้สูงอายุ

7. สนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาบุคลากรสำหรับดูแลรักษาและให้บริการแก่ ผู้สูงอายุ

เมื่อมีการศึกษาถึงการตอบสนองต่อนโยบาย และมาตรการดังกล่าวในสมัยรัฐบาล ของนายอานันท์ ปันยารชุน (พ.ศ. 2534-2535) นายชวน หลีกภัย (พ.ศ. 2535) นายบรรหาร ศิลปอาชา

(พ.ศ. 2538) และพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ (พ.ศ. 2538) พบว่าการดำเนินการเพื่อสนองต่อนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ยังไม่บรรลุเป้าหมายและเกิดความล่าช้าขึ้นในหลายมาตรการ โดยในทุกรัฐบาลมักจะมุ่งเน้นการขยายการบริการและสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สังคม และสาธารณสุขเป็นส่วนใหญ่

(3) ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย (พ.ศ. 2546)

โดยที่ปีพุทธศักราช 2542 เป็นวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมายุครบ 72 พรรษา ประกอบกับองค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้มีเป็นปีสากลว่าด้วยผู้สูงอายุรัฐบาล องค์การเอกชน ประชาชน และสถาบันสังคมต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของผู้สูงอายุ ซึ่งได้ทำประโยชน์ในฐานะ “ผู้ให้” แก่สังคมมาโดยตลอด ดังนั้น จึงควรได้รับผลในฐานะเป็น “ผู้รับ” จากสังคมด้วย ปฏิญญาผู้สูงอายุไทยเป็นพันธกรณี เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการคุ้มครองและและพิทักษ์สิทธิจึงได้กำหนดสาระสำคัญ ดังนี้

ข้อ 1 ผู้สูงอายุต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้พ้นจากการถูกทอดทิ้ง และละเมิดสิทธิโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองได้ และผู้พิการที่สูงอายุ

ข้อ 2 ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัวโดยได้รับความเคารพรักความเข้าใจความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่การยอมรับบทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัวเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ข้อ 3 ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษาเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้านเพื่อสามารถปรับตัวบทบาทของตนให้สมวัย

ข้อ 4 ผู้สูงอายุควรได้ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้สังคมมีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยและตามความสมัครใจโดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า

ข้อ 5 ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้ในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเองต้องมีหลักประกัน และสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างครบวงจรโดยเท่าเทียมกันรวมทั้งได้รับการดูแลจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบตามคตินิยม

ข้อ 6 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่พึ่งพาตนเองได้สามารถช่วยเหลือครอบครัวและชุมชนมีส่วนร่วมในสังคมเป็นแหล่งภูมิปัญญาของคนรุ่นหลังมีการเข้าสังคมมีนันทนาการที่ดีและมีเครือข่ายช่วยเหลือซึ่งกันและกันในชุมชน

ข้อ 7 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชนประชาชนสถาบันสังคมต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

ข้อ 8 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชนประชาชนสถาบันสังคมต้องตรากฎหมาย ว่าด้วยผู้สูงอายุเพื่อเป็นหลักประกัน และการบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิคุ้มครองสวัสดิภาพ และจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ

ข้อ 9 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชนประชาชนสถาบันสังคมต้องรณรงค์ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมไทยที่เน้นความกตัญญู กตเวทีและเอื้ออาทรต่อกัน

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย

สุวรรณา ตุลยวคินพงศ์ (2552, 65–70) ได้ประมวล วิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการเสวนาเรื่อง ทางเลือกของสวัสดิการสังคมสำหรับคนไทยในอนาคตไว้ 3 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 รัฐจัดสวัสดิการถ้วนหน้า

รัฐจัดสวัสดิการสังคมแทบทุกประเภทให้ แก่ประชาชนทุกช่วงวัย ประชาชนต้องจ่ายภาษีในอัตราที่สูงประชาชนทุกคนจะได้ประโยชน์จากสวัสดิการประเภทใดประเภทหนึ่งเสมอ

1. สวัสดิการด้านการศึกษา รัฐจัดการศึกษาให้ฟรีทุกระดับ รัฐให้เงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นแก่เด็กที่เรียนมหาวิทยาลัย
2. สวัสดิการด้านแรงงาน รัฐช่วยให้ประชาชนที่มิงานทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมถ้ารายได้ไม่เพียงพอกับการยังชีพรัฐก็ช่วยเหลือเพิ่มเติม เมื่อต้องการหางานทำรัฐก็ช่วยโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เมื่อต้องการพัฒนาอาชีพเพื่อให้มีรายได้สูงขึ้นรัฐก็ช่วยฟรี
3. สวัสดิการเพื่อผู้ว่างงาน ถ้าตกงานรัฐก็ให้เงินชดเชยสูงใกล้เคียงกับรายได้ที่เคยได้รับ แรงงานไม่ต้องออมเงินเพื่อให้ได้สวัสดิการ
4. สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ รัฐสร้างความมั่นใจว่าผู้สูงอายุทุกคนสามารถมีชีวิตอยู่ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพิงผู้อื่น ประชาชนทุกคนมีสิทธิในบำนาญประเภทใดประเภทหนึ่ง
5. สวัสดิการรักษาพยาบาลที่ตีเหมือน ๆ กันทุกคนตั้งแต่เกิดโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายไม่ว่าคนนั้นจะทำอาชีพอะไร ในยามแก่ชราก็ได้รับการรักษาพยาบาลฟรีเหมือนกันทุกคน
6. สวัสดิการสำหรับผู้ด้อยโอกาส รัฐสวัสดิการให้การดูแลผู้ด้อยโอกาสอย่างดี สำหรับผู้พิการทุพพลภาพจนไม่สามารถทำงานได้ก็ได้รับเงินเดือนไปตลอดชีวิต ผู้หญิงที่ไม่มีสามีแต่มี

ลูกติดและไม่สามารถไปทำงานได้ก็ได้รับเงินจากรัฐ คนจนไม่มีที่อยู่อาศัยก็ได้รับช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัย

แบบที่ 2 ช่วยเหลือเฉพาะคนจนและคนด้อยโอกาส

รัฐจัดสวัสดิการสังคมเท่าที่จำเป็นและมีกลุ่มที่รัฐควรช่วยเหลือที่ชัดเจน เช่น ช่วยเหลือเฉพาะผู้ที่ตกอยู่ในภาวะยากจนและยากลำบาก ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบภัยพิบัติ รัฐเก็บภาษีจากประชาชนในอัตราที่ไม่สูง เพื่อให้ประชาชนมีรายได้เหลือพอในการเลือกซื้อสวัสดิการที่ตนต้องการ ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการ ใครที่ต้องการของที่คุณภาพดีกว่าที่รัฐจัดให้ก็ต้องจ่ายเงินมาก เนื่องจากการจัดสวัสดิการโดยเอกชนมีราคาแพง ประชาชนที่รายได้ไม่สูงมากนักและอยู่ในชุมชนเดียวกันรวมตัวกันเพื่อจัดสวัสดิการสังคมภายในชุมชนตนเอง

1. สวัสดิการด้านการศึกษา รัฐจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานฟรี ถ้าไม่ชอบการศึกษาที่รัฐจัดให้ก็สามารถจ่ายเองเพื่อเรียนโรงเรียนเอกชน การศึกษาระดับสูงขึ้นไปให้ประชาชนเลือกจ่ายตามความสามารถและตามความชอบ รัฐช่วยเหลือเฉพาะผู้ที่ยากจนด้วยการให้ทุนการศึกษา และมี การให้เงินกู้เพื่อการศึกษา

2. สวัสดิการด้านแรงงาน รัฐช่วยปกป้องแรงงานด้วยการมีกฎหมายอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ แต่ก็ยกเว้นการบังคับใช้กฎหมายแก่แรงงานบางกลุ่มเพื่อให้เกิดการแข่งขัน รัฐจัดสวัสดิการหางานทำและพัฒนาอาชีพตามอัธยาศัย แรงงานส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากภาคเอกชนโดยต้องมีการจ่ายเงินเอง

3. สวัสดิการเพื่อผู้ว่างงานแรงงานต้องออมเงินเพื่อใช้จ่ายเมื่อตกงานรัฐไม่ช่วย

4. สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ไม่มีระบบบำนาญสำหรับประชาชนทุกคน แต่รัฐให้การส่งเสริมการออมด้วยการยกเว้นภาษีสำหรับเงินรายได้ที่นำไปออมเพื่อการเกษียณอายุ ประชาชนที่มีความสามารถในการออมต่างรวมกลุ่มกันเพื่อออมเพียงเล็กน้อยและนำเงินไปหาผลประโยชน์เพื่อจัดระบบบำนาญในชุมชน

5. สวัสดิการรักษาพยาบาล รัฐให้การช่วยเหลือกับผู้ยากจนที่ไม่สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ ประชาชนที่เหลือต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง การให้บริการรักษาพยาบาลมีทั้งของรัฐและเอกชนซึ่งมีคุณภาพแตกต่างกัน ชุมชนมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยด้วยการร่วมกันเก็บเงินเป็นกองทุนและนำเงินดอกผลมาจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่ผู้ป่วยที่เป็นสมาชิกของกองทุนชุมชน

6. สวัสดิการสำหรับผู้ด้อยโอกาส รัฐกำหนดชัดเจนว่าใครเป็นผู้ด้อยโอกาสที่รัฐต้องช่วย เช่น ผู้พิการ หญิงที่เลี้ยงดูบุตรแต่ไม่มีคู่สมรส ในแต่ละปีรัฐมีงบประมาณจำกัดในการให้สวัสดิการ

แก่ผู้ด้อยโอกาส ดังนั้นชุมชนร่วมกันออมเงินเพื่อนำประโยชน์จากการหาดอกผลมาจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนของตน

แบบที่ 3 สวัสดิการถ้วนหน้าตามกลุ่มอาชีพ

รัฐมีบทบาทในการกำหนดเกณฑ์สวัสดิการขั้นต่ำที่ประชาชนควรจะได้รับ ใครได้รับต่ำกว่าเกณฑ์รัฐก็ช่วยเหลือรัฐสนับสนุนให้ประชาชนจัดตั้งองค์กรที่จะมาดูแลจัดสวัสดิการสังคมให้แก่กลุ่มอาชีพของตน รัฐให้การสนับสนุนในด้านการบริหารจัดการแก่กลุ่มอาชีพ แต่ค่าใช้จ่ายสำหรับสวัสดิการเป็นการร่วมสมทบของกลุ่ม คนที่ร่วมสมทบจึงจะมีสิทธิได้รับสวัสดิการสังคม

1. สวัสดิการด้านการศึกษา รัฐจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่เด็กทุกคนโดยผู้ปกครองไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายการศึกษาในระดับมัธยมปลายและมหาวิทยาลัยเรียนฟรี แต่นักเรียนต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนตัวเอาเอง

2. สวัสดิการด้านแรงงาน ประชาชนแทบทุกคนเป็นสมาชิกขององค์กรแรงงาน การรวมกลุ่มของแรงงานเพื่อต่อรองสวัสดิการค่อนข้างเข้มแข็ง สวัสดิการเน้นไปที่การคุ้มครองแรงงานในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน และเข้มงวดในการปลดคนงานให้ยากขึ้น

3. สวัสดิการเพื่อผู้ว่างงานมีรัฐคอยช่วยจัดการแต่ประชาชนผู้ได้ประโยชน์และนายจ้างร่วมกันจ่ายเงินสมทบเพื่อนำไปใช้จ่ายเพื่อจัดสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เงินชดเชยที่ลูกจ้างได้เพียงพอการรักษามาตรฐานการดำรงชีพมิให้ตกต่ำ มีการกดดันให้ผู้รับเงินชดเชยการว่างงานต้องรับงานที่รัฐจัดหาให้

4. สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ รัฐจัดการให้ประชาชนต้องออม เพื่อให้มีหลักประกันด้านรายได้ยามชราภาพสวัสดิการนี้มักมาพร้อมกับสวัสดิการของแรงงาน ถ้าออมไม่เพียงพอกับการใช้จ่ายยามชราภาพรัฐก็ช่วยเหลือให้ได้เท่าเกณฑ์ขั้นต่ำ

5. สวัสดิการรักษาพยาบาล รัฐจัดสวัสดิการรักษาพยาบาลพื้นฐานเหมือน ๆ กัน ให้กับประชาชน แต่ประชาชนก็สามารถซื้อบริการรักษาพยาบาลเพิ่มเติมจากบริษัทประกันเอกชนได้ หรือถ้าไม่ชอบสถานพยาบาลของรัฐก็สามารถใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนได้

6. สวัสดิการสำหรับผู้ด้อยโอกาส มีการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสอย่างดีโดยเฉพาะผู้ทุพพลภาพและผู้สูงอายุเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาสังคมและเพื่อปกป้องสิทธิมนุษยชน คนที่มีรายได้ต่ำก็ได้รับการอุดหนุนค่าที่อยู่อาศัยตามอัตรา

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศใด ขึ้นอยู่กับแนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมที่นำมาใช้ เช่น หากนำแนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมแบบเก็บตก ก็จะเป็นเพียงการช่วยเหลือแบบชั่วคราว บรรเทาปัญหาเฉพาะหน้า มากกว่าเป็นการเอาจริงเอาจังในการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาในภาพกว้าง หากนำแนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมแบบสถาบันมาใช้ก็จะถือ

เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของสถาบันต่าง ๆ โดยเฉพาะรัฐในการจัดการกับปัญหาและตอบสนองความต้องการของสังคมในภาพกว้างซึ่งเป็นหน้าที่ของทุกส่วนที่ต้องมาช่วยกันแนวคิดสวัสดิการสังคมประชาธิปไตย เชื่อว่ากลไกการตลาดทำหน้าที่จัดสวัสดิการสังคมให้กับคนในสังคม แต่รัฐยังจำเป็นต้องแทรกแซงและทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรให้กับคนจนที่ขาดโอกาสในสังคม เนื่องจากสังคมจะมีช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจน ความไม่เป็นธรรมและการเอารัดเอาเปรียบในสังคมรัฐจึงเป็นสถาบันทางสังคมที่จัดสวัสดิการสังคมเสรีนิยมใหม่ เน้นความเป็นปัจเจกบุคคลเป็นหลักคนที่มีความสามารถรัฐไม่จำเป็นต้องเข้าไปแทรกแซง ในการดูแลและจัดสวัสดิการให้กับคนจน ควรให้คนจนช่วยเหลือตนเองโดยหางานทำ การจัดสวัสดิการสังคมไม่ใช่เป็นสิทธิของประชาชนที่พึงจะได้รับจากรัฐ เพราะเป็นการใช้ทรัพยากรมากเกินไป ทรัพยากรมีอยู่จำกัดรัฐจึงจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด หามาตรการจูงใจให้คนในสังคมทำงานรวมทั้งสร้างระบบโครงข่ายการคุ้มครองทางสังคม และปรับเปลี่ยนวิธีการลงทุนในแบบต่าง ๆ โดยทั่วไปรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมทั้งในส่วนของภาครัฐหรือองค์กรเอกชนมี 3 รูปแบบได้แก่

- 1) การจัดสวัสดิการในรูปแบบสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับ เช่น การศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 2) การจัดสวัสดิการในรูปแบบการตรวจสอบเพื่อช่วยเหลือตามความจำเป็น เช่น การแก้ไขปัญหาสังคมและความยากจนเชิงบูรณาการ การสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน
- 3) การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบการมีส่วนร่วม เช่น การประกันสังคมการประกันสุขภาพ และการประกันภัยเื้ออาทร เป็นต้น

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การจัดสวัสดิการสังคมที่เกิดขึ้นในความเป็นจริงของสังคมไทย ขึ้นอยู่กับการให้ความหมายโดยใช้ฐานคิดในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสังคมนั้น ๆ โดยทั่วไปที่ปรากฏมี ดังนี้

1. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมตามพื้นที่ (Area-based)

การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบของพื้นที่เป็นฐาน โดยทั่วไปเป็นการจัดตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ พื้นที่การปกครองประเทศ เช่น ภาค จังหวัด อำเภอ ท้องถิ่น ตำบล รูปแบบการจัดสวัสดิการลักษณะนี้ หน่วยงานในพื้นที่จะต้องมาร่วมกันจัดบริการตามภารกิจ หน้าที่ขององค์กรสวัสดิการสังคม เพื่อให้เกิดความครอบคลุม ทั่วถึง เป็นธรรม และมีมาตรฐานที่ดีด้านคุณภาพบริการ

รูปแบบสวัสดิการตามพื้นที่เป็นฐาน จึงมีข้อจำกัดต่อการเข้าถึงแหล่งบริการของกลุ่มเป้าหมาย เพราะต้องแสดงหลักฐานสิทธิตามภูมิลำเนาของการตั้งถิ่นฐานที่อยู่อาศัยเป็นหลัก ปัจจุบันรูปแบบนี้ จึงควรพัฒนาโดยใช้มิติอื่น ๆ มาร่วม เช่น ใช้ทั้งพื้นที่เป็นฐาน

(Area-based) ร่วมกับการใช้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรภาครัฐ (Functional – based) และการใช้การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ (Participation-based) เพื่อให้เกิดรูปแบบการจัดสวัสดิการทั้งแนวตั้ง (การสั่งการจากบนลงล่าง) และแนวราบร่วมกันที่สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ

2. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมตามวิธีการ (Methods)

รูปแบบนี้ให้ความสำคัญกับวิธีการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค เช่น เฉพาะราย กลุ่มชนและชุมชน ซึ่งถือเป็นรูปแบบการจัดบริการโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ขณะที่การให้บริการโดยทางอ้อมระดับมหภาค เช่น การบริหารงานองค์กรและการวิจัยก็เป็นการสนับสนุนให้เกิดรูปแบบการจัดสวัสดิการใหม่ ๆ ขึ้น แต่โดยทั่วไปรูปแบบการจัดสวัสดิการจะเน้นที่การให้บริการเฉพาะรายมาก จึงส่งผลให้รูปแบบการจัดสวัสดิการในวิธีการอื่น ๆ ถูกให้ความสำคัญน้อยกว่ารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมในลักษณะนี้ จึงต้องใช้ทั้งระดับจุลภาคร่วมกับระดับมหภาค

ปัจจุบันรูปแบบการจัดสวัสดิการฯ จึงต้องมีการพัฒนาหลาย ๆ วิธีการทางสังคมสงเคราะห์ เน้นการบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะการกระทำทางสังคม (Social Action) เช่น การรณรงค์ การผลักดัน การต่อรองกับกลไกต่างๆ ทางสังคม เพื่อให้เกิดรูปแบบสวัสดิการใหม่ ๆ ขึ้น

3. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมในลักษณะของการเคลื่อนไหวทางสังคม (Social Movement)

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมในลักษณะนี้เป็นการสร้างกระแสใหม่ กระแสทางเลือกของสังคมต่อการจัดสวัสดิการที่เชื่อมโยงกับประเด็นปัญหาสำคัญของสังคมที่เชื่อว่าต้องเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ให้กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ให้รู้จักการปกป้องคุ้มครองสิทธิของตนเอง การเมือง และสังคมวัฒนธรรม การเคลื่อนไหวทางสังคมก็เพื่อสร้างความตระหนักของคนในสังคมความรับผิดชอบทางสังคมร่วมกันด้านสวัสดิการสังคม เช่น การใช้เครือข่าย การใช้องค์กรชุมชนเคลื่อนไหวต่อรองกับอำนาจรัฐ เป็นต้น รูปแบบนี้เชื่อว่าจำเป็นต้องกำหนดแผน ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย กลไกการทำงาน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนไปในทิศทางที่เหมาะสม

4. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมโดยสถาบัน (Institutional-based)

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมโดยสถาบันเป็นการจัดสวัสดิการที่รัฐเชื่อว่า รัฐควรแทรกแซงการจัดสวัสดิการให้กับประชาชน โดยใช้โครงสร้างอำนาจของรัฐทำหน้าที่จัดระบบสวัสดิการสังคมในลักษณะต่างๆ เช่น สวัสดิการภาคบังคับ เป็นการจัดผ่านกลไกนโยบายสังคมทางกฎหมาย เช่น บริการประกันสังคม บริการการศึกษาภาคบังคับ บริการประกันสุขภาพ

บริการสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น แต่เนื่องจากบริการดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของคนทุกคนในสังคมได้ จึงทำให้เกิดรูปแบบการจัดบริการสวัสดิการที่ลดการพึ่งพาสถาบันของรัฐลง (Deinstitutional-based) บริการในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นจากภาคส่วนของชุมชน ประชาชนที่มีศักยภาพ ความเข้มแข็งเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มสัจจะออมทรัพย์ กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ชุมชน บริการลักษณะนี้มีความเชื่อว่า รัฐควรลดบทบาทการแทรกแซงการจัดสวัสดิการลง แต่ปล่อยให้กลไกของชุมชน ประชาชนทำหน้าที่จัดสวัสดิการแทนรัฐ

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการไทยหลายท่าน เชื่อว่า การจัดสวัสดิการสังคมของไทยควรใช้รูปแบบทั้งโดยสถาบัน (Institutional-based) และรูปแบบลดการพึ่งพาสถาบันของรัฐลง (Deinstitutional-based) มาเป็นรูปแบบสวัสดิการผสม (Mixed Model) ที่ใช้ทั้ง 2 ลักษณะเข้าด้วยกัน จึงจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนโดยรวม (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. “รายงานการศึกษาเรื่องทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย” พิมพ์ครั้งที่ 1 เดือนสิงหาคม 2548, ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพเพ็ญวานิสย์, น. 4-7.)

ในที่นี้ รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสม เป็นธรรมชาติทั่วถึง เท่าเทียม มีมาตรฐาน เป็นรูปแบบที่มีความหลากหลาย เป็นสวัสดิการแบบทางเลือกให้กับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในสังคม

กลไกการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง กลไกที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมเกิดขึ้น ได้แก่ กลไกของนโยบาย กลไกการบริหารจัดการ และกลไกการดำเนินงาน ซึ่งการจัดสวัสดิการสังคมจะบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับการใช้กลไกการทำงานทั้ง 3 ส่วนไปพร้อม ๆ กัน

จุดแข็ง หมายถึง จุดเด่นหรือจุดเข้มแข็ง หรือข้อดีที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จุดอ่อน หมายถึง ข้ออ่อนหรือข้อเสียที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมเกิดปัญหาอุปสรรค และไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

ทางเลือกของรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การที่ภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคมมีส่วนร่วมกำหนด ร่วมจัดรูปแบบสวัสดิการสังคมที่มีมากกว่า 1 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบรัฐสวัสดิการ รูปแบบสวัสดิการสังคมพหุลักษณะ รูปแบบสวัสดิการสังคมประชานิยม รูปแบบสวัสดิการสังคมท้องถิ่น และรูปแบบสวัสดิการสังคมเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น

รูปแบบสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบสวัสดิการที่เกิดจากการจัดสวัสดิการมากกว่า 1 รูปแบบขึ้นไป ถือเป็นรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการจัดระเบียบโลกใหม่ (New World Order Model)

ของนักคิดสวัสดิการสังคมทั่วโลกที่เชื่อว่า หลังยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้ระบบสวัสดิการสังคมในอดีตที่ผ่านมาต้องปรับตัวใหม่ เนื่องจากความหลากหลายของชนเผ่า เชื้อชาติ วัฒนธรรมมีมากขึ้น การจัดสวัสดิการในรูปแบบนี้จึงให้ความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน (Welfare for All) ภายใต้หลักการสิทธิ ความเท่าเทียม ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความต้องการของประชาชน ในที่นี้หมายถึง 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1. สวัสดิการกระแสหลัก หมายถึง สวัสดิการโดยรัฐ เป็นการจัดสวัสดิการภาคบังคับของรัฐที่จัดให้กับประชาชน โดยคำนึงถึงความครอบคลุม ทั่วถึง เป็นธรรม ครบถ้วน รูปแบบที่จัดให้ เช่น การจัดบริการในรูปแบบของสถาบัน การจัดบริการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสวัสดิการกระแสหลักนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดโดยผ่านกลไกระบบการเงินการคลังระบบภาษีของรัฐ และโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรเป็นหลัก เช่น รูปแบบสวัสดิการพื้นฐาน (ภาคบังคับ) รูปแบบสวัสดิการท้องถิ่น เป็นต้น

2. สวัสดิการกระแสรอง หมายถึง สวัสดิการทางเลือกที่เกิดขึ้นจากศักยภาพ ความเข้มแข็งของภาคชุมชน ภาคประชาชน และภาคพื้นถิ่น สวัสดิการในรูปแบบนี้จะเกิดขึ้นจากความสนใจ ความสมัครใจร่วมกันของกลุ่มเป้าหมายเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ การจัดระบบสวัสดิการจึงขึ้นอยู่กับข้อตกลงร่วมกัน ประกอบด้วย

สวัสดิการพื้นถิ่น หมายถึง การสร้างหลักประกันผ่านช่องทางของวัฒนธรรม ให้กับคนในชุมชน เป็นสวัสดิการที่เกิดขึ้นจากฐานคิดด้านประเพณี ด้านวัฒนธรรมเฉพาะถิ่น ด้านภูมิปัญญาชาวบ้าน ด้านศาสนา ด้านจิตวิญญาณ ด้านอื่น ๆ เช่น กองบุญข้าว กองทุนซากาด ในศาสนาอิสลาม เป็นต้น

สวัสดิการชุมชน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้ให้ความหมายสวัสดิการชุมชน หมายถึง การสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชน หมายถึง ทุกอย่างที่จะทำให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปแบบของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย เช่น กองทุนสัจจะออมทรัพย์ กองทุนออมวันละบาท กองทุนสวัสดิการผู้นำชุมชน กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น

3. สวัสดิการท้องถิ่น หมายถึง สวัสดิการโดยรัฐที่เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการร่วมระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่น โดยใช้แผน โครงการ กิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

ทิศทางการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การคาดการณ์ถึงการปรับตัวของระบบการจัดสวัสดิการสังคมไทยในอนาคตที่น่าจะเกิดขึ้น หรือเป็นไปได้ในระยะ 5-10 ปีข้างหน้า ในที่นี้จะคาดการณ์เป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (5 ปี) และระยะยาว (10 ปีขึ้นไป)

ขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม

งานสวัสดิการสังคมเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและมีคุณภาพชีวิต 7 ด้าน ดังนี้

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายความว่า ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกันโดยประชาชนไทย ไม่ว่าจะเพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด หรือวัฒนธรรมใด มีความสนใจในทางการเมือง มีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใดหรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับบริการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

2. การมีการศึกษาที่ดี หมายความว่า ประชาชนพึงได้รับการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ถูกต้อง และคุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไปและแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษาก็จะได้รับบริการการศึกษาพิเศษและจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาอย่างน้อยที่สุด คือการศึกษาในระดับขั้นพื้นฐาน ความพิการ ความบกพร่องด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม การเป็นประชาชนผู้ด้อยโอกาส หรือแม้แต่เพศ วัย ผิพรรณ ต้องไม่เป็นเหตุให้ประชาชนผู้ใดขาดโอกาสทางการศึกษาหรือได้รับบริการทางการศึกษาน้อยกว่าหรือด้อยกว่าไม่เป็นธรรมหรือไม่เท่าเทียมกับประชาชนโดยทั่วไป

3. การมีที่อยู่อาศัย หมายความว่า การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในตนเองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มา อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัยความมั่นคงอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัด แวดล้อมด้วยมลพิษหรือเสี่ยงต่อภัยพิบัติเสี่ยงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

4. การมีงานทำ การมีรายได้และการมีสวัสดิการแรงงาน หมายความว่าถึงประชาชนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่มีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด งานที่ต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย ประชาชนมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ประชาชนต้องได้รับรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ประชาชนสามารถรวมกลุ่มรวมตัวปกป้องผลประโยชน์ของตนในรูปของสหภาพแรงงาน เมื่อมีการเลือกปฏิบัติหรือประชาชนทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องรายได้ สภาพการทำงาน การจ้างงานและสวัสดิการแรงงานประชาชนต้องได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์ที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ต้องสามารถ รองรับปัญหา และความต้องการของประชาชนด้านนี้ได้

5. การมีความมั่นคงทางรายได้ หมายความว่าถึง ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนและครอบครัวในรูปของการประกันสังคมซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วย พิการทุพพลภาพ ชราภาพ และการว่างงาน การประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคมโดยเฉพาะกับประชาชนที่มีรายได้ประจำ ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนเมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมด บางส่วนหรือไม่พอเพียงกับการยังชีพ

6. นันทนาการ หมายความว่าถึง ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหงหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มนั้น ๆ

7. การบริการสังคมทั่วไป หมายความว่าถึง การให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มคนยากจน ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบางพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดีช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี โคร์แมน (Korman, A.K., 1977

อ้างในสมคักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลิ โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงานส่วนมัมฟอร์ด (Mamford, E., 1972 อ้างในสมคักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลิ โพธิ์ทอง, 2542:162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1) กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2) กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในกลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3) กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4) กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กรได้แก่ Crogier M. และ Coulter G.M.

5) กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

วอลเลอร์สแตน (Wallerstein, 1971:256 อ้างใน นาริรัตน์ กว่างขวาง, 2547:24) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่ง ความพึงพอใจ

มอร์ซ (Morse) และ เดวิส (David) (อ้างใน เจริญศรี พันปี, 2546: 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้สรุปได้ว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้ง

ร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองและสามารถลดความตึงเครียดความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลทางร่างกาย ของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

อดุลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์ (2546:19) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีการเสียสละ อุตสาหะกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มความสามารถจากความหมายของความ พึงพอใจของบุคคลต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทาง พฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำ กิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ปรากรม วุฒิพงค์ กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการ บริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่ง คือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพ

เดวิส (Davis) อ้างในสมพร อิทธิเดช มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจ ในสิ่งที่ตนต้องการ

วรูม (Vroom) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้าน บวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพ ความไม่พึงพอใจ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ กล่าวว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะ ของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์สิ่งที่ขาดหายไป ระหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละ บุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผศ.ดร. ปาจรีย์ ผลประเสริฐ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น ด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและความสามารถที่พึงประสงค์ของ ตำรวจท่องเที่ยว จากการได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรวจท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในพื้นที่ ให้บริการของสถานีตำรวจท่องเที่ยวทั่วประเทศพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวไทยทั่วประเทศมากทั้งนี้ ได้มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ตำรวจท่องเที่ยวควรติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีหรือสามารถติดต่อสื่อสารได้ หลาย ๆ ภาษา ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นใน ระดับปานกลาง แต่ในภาคเหนือนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเชื่อมั่นด้านการรักษาความปลอดภัย ในระดับมาก

โสภณ พงศ์สุพัต (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการ บริการของโรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการ บริการของโรงพยาบาลชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง ไม่เพียงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และระดับรายได้มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของ ผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร แต่ยักรวมถึงปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยทาง ด้านคุณภาพบริการ และปัจจัย ทางด้านการเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรด้วย

จිරาภา ริวเหลือง (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในงาน บริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาในด้านปัจจัย ส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของประชาชนในงานบริการฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตบางขุนเทียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ข้อเสนอแนะให้ทางสำนักงานเขตและทางกรุงเทพมหานครให้ ความ สำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของฝ่ายทะเบียนในเรื่องต่าง ๆ โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้รับข้อมูล ข่าวสาร และมีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนเพิ่มมากขึ้น โดยอาจเป็นการจัดลงพื้นที่ทำการ ประชาสัมพันธ์เสาร์แรกของเดือนในแต่ละหมู่บ้าน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้นและควรปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบให้เป็นปัจจุบันเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการและการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ อีกทั้งควรจัดการบริการโดยนำเทคโนโลยี

และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เช่น นโยบายการให้บริการแบบ One Stop Service หรือการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงวันแรกของสัปดาห์ ที่จะมี ผู้รับบริการมารับบริการอย่างหนาแน่น

วรารัตน์ ภาพยนตร์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานโรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของผู้รับบริการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานโรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พบว่า เจ้าหน้าที่เห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด แต่ละประเด็นเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นดังนี้ ด้านการจัดโครงสร้างเจ้าหน้าที่เห็นด้วยปานกลางด้านการจัดทีมงานและการพัฒนาทีมงานเจ้าหน้าที่เห็นด้วยมาก และด้านการจัดระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เห็นด้วยปานกลาง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลางประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ความสะดวกสบายโดยทั่วไป (Mean=3.80) รองลงมาได้แก่ การซักประวัติ (Mean=3.58) และกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (Mean=3.53) 4.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบว่า เพศ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ แต่สถานภาพสมรส อาชีพ และสถานภาพของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิญา เวชชชัย (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ” วัตถุประสงค์เพื่อการประเมินการจัดสวัสดิการสังคมในโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ สภาพปัญหาของการดำเนินโครงการฯ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในแต่ละหมู่บ้านแบ่งเป็น 3 กลุ่ม 1) กลุ่มผู้สูงอายุที่ยากจน อายุมาก มีบุตรหลานดูแล และไม่ได้ถูกทอดทิ้งครอบครัวก็เอื้อลดี เป็นกลุ่มที่ได้รับเบี้ยยังชีพมากที่สุด 2) กลุ่มผู้สูงอายุที่ยังอยู่กับบุตรหลานไม่ยากลำบาก ฐานะปานกลาง ซึ่งได้รับเบี้ยยังชีพเป็นอันดับสอง 3) กลุ่มผู้สูงอายุที่ยากจน ทุกข์ยากไร้ญาติขาดมิตรจำนวนมาก อยู่เพียงลำพังคนเดียว เข้าไม่ถึงบริการของรัฐ ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน มีเพื่อนบ้านคอยช่วยเหลือดูแล เป็นกลุ่มที่ได้รับเบี้ยยังชีพน้อยที่สุด ผลการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นธรรม การจ่ายเงินในส่วนนี้เป็นการจ่ายในลักษณะการสงเคราะห์แบบกระจายทั่วๆไป เป็นการช่วยเหลือเฉพาะหน้า แต่ขณะเดียวกันเป็นการใช้งบอย่างผูกมัดต่อเนื่อง ไม่สามารถกำหนดเวลาชัดเจนไม่สามารถกำหนดเวลาชัดเจน ไม่มีหลักประกันในแผนการใช้จ่ายอย่างแท้จริงรูปแบบการบริการไม่สามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่

ผู้สูงอายุได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว ไม่ได้ก่อให้เกิดการพึ่งพิงตนเองที่ควรจะเป็นลักษณะบริการ มุ่งเน้นการส่งเสริมเฉพาะราย เสริมลักษณะปัจเจกมากกว่าการเสริมความเป็นกลุ่มหรือ ชุมชนจากการศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะและนำเสนอทางเลือกใหม่เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์ จากสวัสดิการอย่างทั่วถึงและยั่งยืน

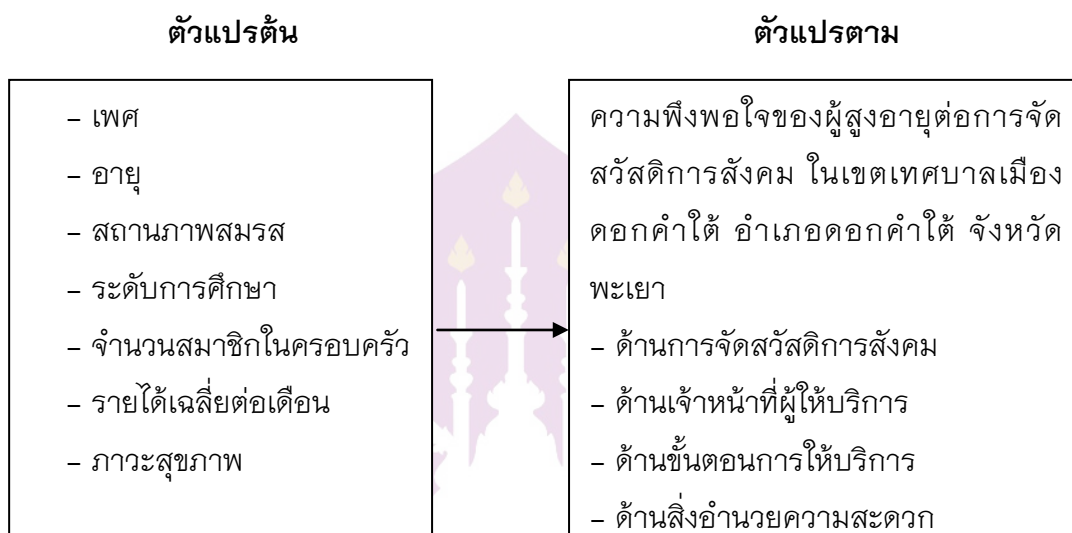
ดร.ณี ทายะติ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “นโยบายและการจัดบริการดูแล ผู้สูงอายุของประเทศออสเตรเลียและไทย” ผลการศึกษาพบว่า ประเทศออสเตรเลียมีการ พัฒนาปรับปรุงนโยบายด้านการดูแลผู้สูงอายุเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง มีการศึกษาปัญหาและ ความต้องการของผู้สูงอายุ ศึกษารูปแบบและทดลองปฏิบัติการให้บริการต่าง ๆ ได้สอดคล้อง กับสภาวะการปัจจุบัน กล่าวคือ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้ตามลำพังอย่าง ปลอดภัยในบ้านของตนเองได้นานที่สุด โดยความร่วมมือจากองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเป็น อย่างดี และประการสำคัญคือ การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้สูงอายุได้รับ บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุข

สำหรับประเทศไทย ซึ่งถือว่าผู้สูงอายุเป็นผู้มีคุณค่าต่อสังคม รัฐบาลจึงได้กำหนดแผน ผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) ที่มีลักษณะบูรณาการเน้นให้ครอบครัวและชุมชน มีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ โดยส่วนใหญ่รัฐจัดสวัสดิการเสริม ส่วนภาคเอกชนที่มีทั้ง ให้บริการแบบแสวงหากำไร และแบบไม่แสวงหากำไร สามารถจัดบริการให้ผู้สูงอายุได้เพียง บางกลุ่ม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานของแต่ละ หน่วยงานเป็นลักษณะต่างฝ่ายต่างทำ ขาดองค์กลางที่จะช่วยประสานความร่วมมือ ระหว่างกันอย่างชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรตลอดจนบุคลากรร่วมกันอย่างมี ประสิทธิภาพ นอกจากนี้พบว่าการพยายามให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมบริการดูแล ผู้สูงอายุต้องมีการสนับสนุนการสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง พัฒนาแกนนำที่มีความรู้ความสามารถ และรัฐจัดสรรงบประมาณได้เหมาะสมจึงจะทำให้การปฏิบัติตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์ได้

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความ พึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา แนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา คือ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการ สังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ในด้านการจัดสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ของ

ผู้สูงอายุแต่ละบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาวะสุขภาพ (ภาพ 1)



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และ
- 5) สรุป ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 26 ชุมชน มีจำนวนทั้งหมด 2,555 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 26 ชุมชน จำนวน 346 คน จากทั้งหมดจำนวน 2,555 คน

3. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการคัดเลือกและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วย สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) เป็นสูตรที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.05 และระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตาราง 1 แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง	การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง
สมการ $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$	$n = \frac{2,555}{1 + 2,555 (0.05)^2}$
เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ	n = 346
N = ขนาดของประชากร	ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการกำหนด
e = ความคลาดเคลื่อนจากความแท้จริง	สัดส่วนของประชากร คือ 346

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีการกำหนดคำถามหลัก ๆ ให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ได้รับการสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended response question) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภาวะสุขภาพ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการสังคม มีทั้งหมดจำนวน 4 ด้าน รวมข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ ได้แก่

- 1) ด้านการจัดสวัสดิการสังคม จำนวน 6 ข้อ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
- 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

ได้กำหนดคะแนนตามมาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert's scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แต่ละระดับ มีความหมาย คือ

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยของมาตรวัด มีเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากระดับขั้นเท่ากับ 5 ชั้น (จากคะแนน 1-5) คำนวณได้จากสูตร ดังนี้

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

ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยมาก
	1.81-2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
	2.61-3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
	3.41-4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
	4.21-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สอบถามพร้อมรับคืนด้วยตนเอง ซึ่งได้ดำเนินการแจก และสอบถามในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2554-20 มกราคม 2555

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมดนำมาตรวจสอบความถูกต้อง และทำการบันทึกรหัสของข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง หาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Means) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาวะสุขภาพ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ในด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม และนำข้อมูลดังกล่าว มาอธิบายร่วมกับ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อการสรุปผลการศึกษาทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา” โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 26 ชุมชน จำนวน 346 คน สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	175	50.6
หญิง	171	49.4
รวม	346	100.0

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 171 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 49.4

ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
60-64 ปี	107	30.9
65-69 ปี	93	26.9
70-74 ปี	83	24.0
75-79 ปี	43	12.4
80 ปีขึ้นไป	20	5.8
รวม	346	100.0

จากตาราง 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 60-64 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 65-69 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และอายุ 70-74 ปีขึ้นไปจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	23	6.6
หม้าย	114	32.9
สมรส	194	56.1
หย่า	13	3.8
แยกกันอยู่	2	.6
รวม	346	100.0

จากตาราง 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา คือ สถานภาพหม้าย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 และสถานภาพโสด จำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 6.6

ตาราง 5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	76	22.0
ประถมศึกษา	248	71.7
มัธยมต้น	11	3.2
มัธยมปลาย	7	2.0
ปริญญาตรี/สูงกว่า	4	1.2
รวม	346	100.0

จากตาราง 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 รองลงมา คือ ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

สมาชิกในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	16	4.6
2 คน	109	31.5
3 คน	88	25.4
4 คน	103	29.8
5 คน	10	2.9
6 คน	13	3.8
7 คน	7	2.0
รวม	346	100.0

จากตาราง 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมา คือ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คนจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และมีสมาชิกในครอบครัว จำนวน 3 คน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
500-1,000 บาท	247	71.4
1,001-2,000 บาท	70	20.2
2,001-3,000 บาท	15	4.3
มากกว่า 3,000 บาท	14	4.0
รวม	346	100.0

จากตาราง 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500-1,000 บาท จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 บาทจำนวน 15คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกภาวะสุขภาพ

ภาวะสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมบูรณ์แข็งแรง	182	52.6
มีโรคประจำตัว	164	47.4
รวม	346	100.0

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา คือ มีโรคประจำตัวจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม
ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้

ตาราง 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม
ในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
ด้านการจัดสวัสดิการสังคม								
1. การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท	86 (24.9)	73 (21.1)	84 (24.3)	67 (19.4)	36 (10.4)	3.31	1.31	ปาน กลาง
2. การก่อสร้างหรือ ซ่อมแซมบ้านที่อยู่ อาศัย	52 (15.0)	89 (25.7)	133 (38.4)	55 (15.9)	17 (4.9)	3.30	1.06	ปาน กลาง
3. การจัดให้มีอาสา สมัครดูแลผู้สูงอายุที่ บ้าน (อผส.)	73 (21.1)	102 (29.5)	123 (35.5)	34 (9.8)	14 (4.0)	3.54	1.05	มาก
4. การส่งเสริมอาชีพ และสร้างรายได้ ให้แก่ผู้สูงอายุ	62 (17.9)	92 (26.6)	104 (30.1)	63 (18.2)	25 (7.2)	3.30	1.17	ปาน กลาง
5. การสร้างเสริม สุขภาพและส่งเสริม การออกกำลังกาย ผู้สูงอายุ	93 (26.9)	94 (27.2)	106 (30.6)	37 (10.7)	16 (4.6)	3.61	1.12	มาก
6. การสงเคราะห์ ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย	89 (25.7)	89 (25.7)	89 (25.7)	56 (16.2)	23 (6.6)	3.48	1.22	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						3.42	.959	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ความ พึง พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว	103 (29.8)	127 (36.7)	91 (26.3)	17 (4.9)	8 (2.3)	3.87	.975	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนเข้าใจง่าย	98 (28.3)	134 (38.7)	92 (26.6)	19 (5.5)	3 (.9)	3.88	.914	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่สามารถ แก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม รวดเร็ว	84 (24.3)	143 (41.3)	90 (26.0)	22 (6.4)	7 (2.0)	3.79	.949	มาก
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมี อัธยาศัยดี	130 (37.6)	134 (38.7)	66 (19.1)	16 (4.6)	-	4.09	.863	มาก
5. เจ้าหน้าที่แต่งกาย เหมาะสมสุภาพ เรียบร้อย	126 (36.4)	149 (43.1)	66 (19.1)	3 (.9)	2 (.6)	4.14	.790	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	111 (32.1)	133 (38.4)	83 (24.0)	15 (4.3)	4 (1.2)	3.96	.916	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						3.96	.769	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	5	4	3	2	1			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	91 (26.3)	121 (35.0)	103 (29.8)	25 (7.2)	6 (1.7)	3.77	.977	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย	79 (22.8)	124 (35.8)	114 (32.9)	24 (6.9)	5 (1.4)	3.72	.942	มาก
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	69 (19.9)	135 (39.0)	113 (32.7)	24 (6.9)	5 (1.4)	3.69	.917	มาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	75 (21.7)	125 (36.1)	126 (36.4)	19 (5.6)	1 (0.3)	3.73	.871	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						3.73	.850	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD.	ความ พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	5	4	3	2	1			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของ หน่วยงานมีความ สะดวกในการเดินทาง มารับบริการ	85 (24.6)	130 (37.6)	109 (31.5)	17 (4.9)	5 (1.4)	3.79	.919	มาก
2. อาคารสถานที่ ให้บริการมีความ สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	68 (19.7)	125 (36.1)	133 (38.4)	8 (2.3)	12 (3.5)	3.66	.935	มาก
3. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการสื่อสารและ ระบบสารสนเทศที่ดี	42 (21.7)	136 (36.1)	140 (36.4)	23 (36.4)	5 (36.4)	3.54	.844	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ทางลาด ทางเดิน สำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น	61 (17.6)	122 (35.3)	126 (36.4)	25 (7.2)	12 (3.5)	3.56	.977	ปาน กลาง
5. มีการจัดผังการ ให้บริการ และอาคาร ไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	50 (14.5)	138 (39.9)	132 (38.2)	18 (5.2)	8 (2.3)	3.59	.881	มาก
เฉลี่ยโดยรวม						3.63	.798	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการสังคมในภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.42$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ประเด็น คือ การสร้างเสริมสุขภาพและส่งเสริมการออกกำลังกายผู้สูงอายุ ($\bar{x}=3.61$) การจัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (อพส.) ($\bar{x}=3.54$) และการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย ($\bar{x}=3.48$) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ประเด็น คือ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท ($\bar{x}=3.31$) การก่อสร้างหรือซ่อมแซมบ้านที่อยู่อาศัย ($\bar{x}=3.30$) และการส่งเสริมอาชีพและสร้างรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ ($\bar{x}=3.30$)

ส่วนความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.96$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ทั้งเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{x}=4.14$) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อี้มแอ้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี ($\bar{x}=4.09$) เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=3.96$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{x}=3.88$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว ($\bar{x}=3.88$) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{x}=3.79$)

นอกจากนี้ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.73$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น คือ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x}=3.77$) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}=3.73$) มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{x}=3.72$) และการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x}=3.69$)

สำหรับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.63$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}=3.79$) อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x}=3.66$) การจัดผังการให้บริการ และอาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม ($\bar{x}=3.59$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห่อน้ำ ทางลาด ทางเดินสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น ($\bar{x}=3.56$) และมีความพึงพอใจต่อการมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบการสื่อสารและระบบสารสนเทศที่ดี ($\bar{x}=3.54$)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ข้อ	ประเด็น	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1	ด้านการจัดสวัสดิการสังคม	3.42	.95	มาก	4
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	.76	มาก	1
3	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.73	.85	มาก	2
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	.79	มาก	3
รวม		3.68	.72	มาก	

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$, S.D.=.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.96$, S.D.=.76) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.52$, S.D.=.85) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.63$, S.D.=.79) ส่วนด้านการจัดสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.43$, S.D.=.95)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้

ปัญหา

1. ด้านการจัดสวัสดิการสังคม
 - 1.1 จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่ตรงเวลา
 - 1.2 ผู้สูงอายุไม่มีรายได้ควรจะสนับสนุนงบประมาณมากกว่านี้
 - 1.3 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่าช้า
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1 เจ้าหน้าที่บางคนก็ยิ้มดีบางคนไม่ยิ้มแย้มเลยเหมือนอมโลกไว้ทั้งใบ
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 3.1 บางครั้งก็ไม่เข้าใจ พุดจาไม่ค่อยได้ยิน

ข้อเสนอแนะ

ด้านการจัดสวัสดิการสังคม ควรจัดสถานที่ออกกำลังกายให้กับชุมชนและมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจ่ายให้ผู้สูงอายุมากกว่าก่อนผู้ที่มีอายุน้อยกว่า การจ่ายเงินควรจ่ายตามบ้านเลขที่จะดีกว่าและสะดวกสำหรับผู้รับเงิน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรสร้างห้องน้ำด้านนอกอาคารด้วย



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ตลอดจนศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้โดยทำการศึกษาจากผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองดอกคำใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือมีแบบสอบถาม 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 60-64 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับประถมศึกษา สมาชิกครอบครัวอยู่ด้วยกัน 2 คน มีรายได้ 500-1,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์

2. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคม

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็นทั้งด้านการจัดสวัสดิการสังคม ($\bar{x}=3.42$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.96$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.73$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.63$)

เมื่อพิจารณาเป็นด้าน ๆ พบว่า ด้านการจัดสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ การสร้างเสริมสุขภาพและส่งเสริมการออกกำลังกายผู้สูงอายุ ($\bar{x}=3.61$)

รองลงมาคือ การจัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (อพส.) ($\bar{x}=3.54$) และการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย ($\bar{x}=3.48$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{x}=4.14$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี ($\bar{x}=4.09$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=3.96$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x}=3.77$) รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}=3.73$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{x}=3.72$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}=3.79$) รองลงมาได้แก่ อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x}=3.66$) และมีการจัดผังการให้บริการ และอาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม ($\bar{x}=3.59$)

3. ปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคมของกลุ่มผู้สูงอายุเทศบาลเมืองดอกคำใต้มีดังนี้

ปัญหา

1. ด้านการจัดสวัสดิการสังคม
 - 1.1 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่ตรงเวลา
 - 1.2 ผู้สูงอายุไม่มีรายได้อาจจะสนับสนุนงบประมาณมากกว่านี้
 - 1.3 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่าช้า
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.1 บางครั้งก็ไม่เข้าใจ พูดจาไม่ค่อยได้ยิน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยด้านบริการผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การสร้างเสริมสุขภาพและส่งเสริมการออกกำลังกายของผู้สูงอายุ เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ส่วนหนึ่งมักประสบปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพที่ทรุดโทรมลงเนื่องจากความมีอายุ ซึ่งทำให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของการเสื่อมถอย เป็นผลให้ความสามารถทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุลดน้อยลง และมักประสบปัญหาสุขภาพซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน จำเป็นต้องพึ่งพิงผู้อื่น ดังนั้นหากผู้สูงอายุมีโอกาส

ได้เข้ากลุ่มในเรื่องการออกกำลังกายผู้สูงอายุรู้สึกดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับกองนิติการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2546) ที่กล่าวถึงขอบเขตงานสวัสดิการสังคมว่า การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายความว่า ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บการรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไทย ไม่ว่าจะเพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด หรือวัฒนธรรมใด มีความสนใจในทางการเมือง มีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใดหรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคมในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับการบริการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน ส่วนความพึงพอใจรองลงมาคือ การจัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (อผส.) ทางกองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองดอกคำใต้ได้ตระหนักถึงความสำคัญและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจึงได้มีการพัฒนาคนในพื้นที่ที่มีจิตอาสาดูแลผู้สูงอายุขึ้นในชุมชน ตลอดจนจะมีการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มียายได้น้อยในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองดอกคำใต้ได้รับผิดชอบ ซึ่งได้สอดคล้องนักวิชาการบางท่านได้แก่ สุวรรณ ตุลยวาทินพงศ์ (2552) ที่กล่าวถึงรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม ในการช่วยเหลือเฉพาะคนจนและคนด้อยโอกาสว่ารัฐจัดสวัสดิการสังคมเท่าที่จำเป็นและมีกลุ่มที่รัฐควรช่วยเหลือที่ชัดเจน เช่น ช่วยเหลือเฉพาะ ผู้ที่ตกอยู่ในภาวะยากจนและยากลำบาก ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบภัยพิบัติ นอกจากนี้รัฐยังจำเป็นต้องแทรกแซง และทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรให้กับคนจนที่ขาดโอกาสในสังคม เนื่องจากสังคมจะมีช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจน ความไม่เป็นธรรมและการเอารัดเอาเปรียบในสังคมรัฐจึงเป็นสถาบันทางสังคมที่จัดสวัสดิการสังคมเสรีนิยมใหม่ เน้นความเป็นปัจเจกบุคคลเป็นหลักคนที่มีความสามารถ รัฐไม่จำเป็นต้องเข้าไปแทรกแซง ในการดูแลและจัดสวัสดิการให้กับคนจนควรให้คนจนช่วยเหลือตนเองโดยหางานทำ บริการสวัสดิการสังคมจัดสวัสดิการไม่ใช่เป็นสิทธิของประชาชนที่พึงจะได้รับจากรัฐ เพราะเป็นการใช้ทรัพยากรมากเกินไป ทรัพยากรมีอยู่จำกัด รัฐจึงจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด หามาตรการจูงใจให้คนในสังคมทำงานรวมทั้งสร้างระบบโครงสร้างการคุ้มครองทางสังคม และปรับเปลี่ยนวิธีการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ

ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุขภาพ เรียบร้อยรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดีและเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการบางท่านได้แก่อดูลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์ (2546) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ

มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มความสามารถและยังสอดคล้องกับแนวคิดแนวดาว อินทร์จันทร์ (2550) กล่าวถึงหลักการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมในเรื่องความเป็นธรรมทางสังคม (Social Justice) หลักการสำคัญข้อนี้ เป็นบริการสวัสดิการสังคมที่จะต้องเป็นบริการที่อยู่บนพื้นฐานความถูกต้องของกฎหมาย ความยุติธรรมทางสังคม เป็นบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเพศ ชนชั้น สีผิว ศาสนา วัฒนธรรมและหลักการในเรื่องความโปร่งใส (Transparency) หลักการข้อนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชน องค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดบริการสามารถเข้ามาตรวจสอบถึงความถูกต้องความเหมาะสมของโครงการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักโดยองค์กรจะต้องใช้กระบวนการประชาธิปไตยเข้ามาในการจัดบริการสวัสดิการสังคม เช่น การมีตัวแทนเข้ามาเป็นปากเสียงการติดตามตรวจสอบผลงานของรัฐให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง

สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วรองลงมาได้แก่ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการและขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจได้ง่ายซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการบางท่านได้แก่ปรากรม วุฒิพงศ์ (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์ของการบริการที่มีคุณภาพ แต่เป็นการวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีการศึกษาอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงระบบบริการและสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ประทับใจ แต่ความพึงพอใจอีกประการหนึ่งคือ คุณภาพการรักษาที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาให้ดีและให้มีประสิทธิภาพและยังสอดคล้องกับวรารัตน์ ภาพยนตร์ (2544: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่องการดำเนินงานโรงพยาบาลในกำกับของรัฐตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของผู้รับบริการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาล คูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ความสะดวกสบายโดยทั่วไป (Mean=3.80) รองลงมาได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ (Mean=3.53)

นอกจากนี้ความพึงพอใจด้านสถานที่ของกลุ่มผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการรองลงมาได้แก่ อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยและมีการจัดผังการให้บริการ และอาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสมผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่มารับบริการเนื่องจากใช้วัดเป็นสถานที่ที่ให้บริการจึงไม่พบปัญหาในเรื่องความคับแคบของสถานที่อีกทั้งเวลาเข้าไป ณ จุดให้บริการก็ไม่ยุ่งยากเพราะแต่ละโต๊ะจะแบ่งเป็นหมู่บ้านเท่า ๆ กันโดยมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้รับรู้สึกสบายใจเมื่อรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ ระพีพรรณ คำหอม (2547) กล่าวถึง

แนวนโยบายและการดำเนินการคุ้มครองและจัดสวัสดิการให้แก่ ผู้สูงอายุตามนโยบายขององค์การสหประชาชาติ รัฐบาล ว่าองค์การเอกชน ประชาชน และสถาบันสังคมต่าง ๆ ให้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของผู้สูงอายุ ซึ่งได้ทำประโยชน์ในฐานะ “ผู้ให้” แก่สังคมมาโดยตลอด ดังนั้นจึงควรได้รับผลในฐานะเป็น “ผู้รับ” จากสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ข้อเสนอในระดับปฏิบัติ

ข้อเสนอต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และหน่วยงานหลักในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในระดับจังหวัด ได้เข้าไปมีบทบาทในการให้คำปรึกษา แนะนำแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ให้การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุครอบคลุมในทุกมิติ

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และแนวทางในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในระดับพื้นที่ โดยการจัดทำเวทีประชาคม เพื่อค้นหาความต้องการและศักยภาพของท้องถิ่น ในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย ขอให้รัฐบาลโดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ควรกำหนดให้การจัดสวัสดิการสังคมเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาทางสังคมของกลุ่มผู้สูงอายุเป็นวาระแห่งชาติ

2. ควรกำหนดสัดส่วนการบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมระหว่างการพัฒนาสิ่งสาธารณประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิต

3. หน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในระดับจังหวัด ควรมีทำงานแบบบูรณาการ ทั้งในเรื่องแผนงานหรือโครงการ พื้นที่ และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

4. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรมีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ให้แก่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเข้มข้นทุกระดับ และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้คำแนะนำปรึกษาแก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด (Coaching) เพื่อให้การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุครอบคลุมในทุกมิติ รวมถึงการติดตามผลและประเมินผลการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (Monitoring and Evaluation) เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานและเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมายให้มีคุณภาพ ต่อไป

5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการสร้างและพัฒนาต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในระดับจังหวัดที่มีศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมท้องถิ่น วัฒนธรรมท้องถิ่น หรือจัดเป็นโครงการนำร่องในพื้นที่ต้นแบบในการจัดสวัสดิการสังคม แบบบูรณาการ เพื่อเป็นตัวแบบกิจกรรมและตัวอย่างที่เป็นในแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุหรือ Best Practice ด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ติดต่อขอรับบริการบริการสวัสดิการสังคม ถือว่ากลุ่มผู้สูงอายุดังกล่าว เป็นกลุ่มซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสีย เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม จึงเป็นที่น่าสนใจในการศึกษา กลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุ เช่น ญาติ พี่ น้อง หรือคนใกล้ชิด ตลอดจนกลุ่มคนที่รับมอบอำนาจในการติดต่อ หรือดำเนินการใด ๆ แทนผู้สูงอายุต่อไป

2. ศึกษาวิจัยรูปแบบและวิธีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคมไทย และตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ โดยวิเคราะห์ต้นทุนสำหรับการจัดสวัสดิการสังคมแต่ละรูปแบบ แล้วทดลองให้บริการและประเมินความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรคเพื่อพิจารณาปรับปรุงพัฒนาให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมต่อไป



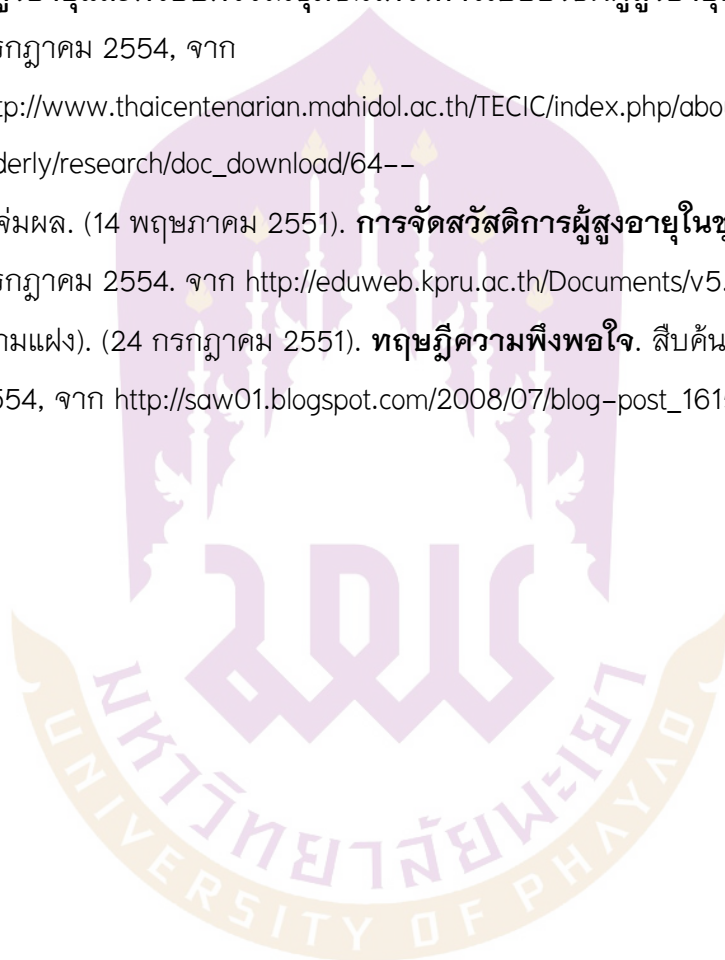
บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). **ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทพเพ็ญวานิสย์.
- กรรณิกา ขวัญอารีย์ และภูษงค์ เสนานุช. (13 มิถุนายน 2552). **รูปแบบการจัดบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการในชุมชน: กลุ่มพึ่งพา (Group Home) และบริการดูแลที่บ้าน (Home Care)**. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2554, จาก <http://swhcu.net/km/mk-articles/sw-km/105-pc-kn.html>
- จีราภา ริวเหลือง. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการ ฝ่ายทะเบียนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- เจริญศรี พันปี. (2546). **ความพึงพอใจของครูต่อพฤติกรรมคุณธรรมและการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.
- ชัยพร พิบูลศิริ. (2549). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรชุมชน. **วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์** 48(1/2551), 57-84.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2546). **บทสังเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัทแอดิชั่นเพรส โปรดักส์ จำกัด.
- ดรุณี ทายะติ. (2549). **นโยบายและการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุของประเทศออสเตรเลียและไทย**. วิทยานิพนธ์ ส.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช. (2545). **การใช้ทรัพยากรในงานสวัสดิการสังคม** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สมชายการพิมพ์.
- เทศบาลเมืองดอกคำใต้. (3 สิงหาคม 2553). **แผนพัฒนาสามปีของเทศบาลเมืองดอกคำใต้ พ.ศ.2554-2556**.
- เทศบาลเมืองดอกคำใต้. (15 กรกฎาคม 2554). **แผนพัฒนาสามปี เทศบาลเมืองดอกคำใต้ พ.ศ.2555-2557**.

- นารินทร์ กว้างขวาง. (2547). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, ศรีสะเกษ.
- บาว นาค (นามแฝง). (19 กุมภาพันธ์ 2552). **การจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุของ อปท.** สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2554, จาก <http://www.thaihealth.or.th/partner/blog/7836>
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546. (31 ธันวาคม 2546). **ราชกิจจานุเบกษา**. 120(130 ก). หน้า 4-5.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546. (1 ตุลาคม 2546). **ราชกิจจานุเบกษา**.120(94 ก). หน้า 6.
- ภูงศ์ เสนานุช. (2549). ผู้สูงอายุ : ปัญหาที่กำลังทำลายสังคมไทย. **วารสาร APO Digest**, (July- September 2006), page 32-39.
- รพีพรรณ คำหอม และคณะ. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบท**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- แหวดดาว อินจันทร์. (2550). **ความต้องการการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ดำรงชัยการพิมพ์ จำกัด.
- สุวรรณ ตูลยวคินพงศ์ (ผู้บรรยาย). (25-26 พฤศจิกายน 2552). **ทางเลือกของสวัสดิการสังคมสำหรับคนไทยในอนาคตไว้: ทิศนะจากประชาเสวนา ใน การสัมมนาวิชาการประจำปี 2552**. (หน้า65-70). กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- โสภณ พงศ์สุพัต. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีประทุม, กรุงเทพมหานคร.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559. (14 ธันวาคม 2554). **ราชกิจจานุเบกษา**. 128(พิเศษ 152 ง). หน้า 27.

- อดุลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียน
ประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์
ค.ม., สถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- อภิญา เวชชัย. (12 ตุลาคม 2542). **การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการ
ผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนโครงการเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ**. สืบค้นเมื่อ 17
กรกฎาคม 2554, จาก
[http://www.thaicentarian.mahidol.ac.th/TECIC/index.php/about-
elderly/research/doc_download/64--](http://www.thaicentarian.mahidol.ac.th/TECIC/index.php/about-elderly/research/doc_download/64--)
- อรอนงค์ แจ่มพล. (14 พฤษภาคม 2551). **การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน**. สืบค้นเมื่อ 17
กรกฎาคม 2554. จาก <http://eduweb.kpru.ac.th/Documents/v5.doc>
- SAVAKE (นามแฝง). (24 กรกฎาคม 2551). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม
2554, จาก http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

- ชื่อ นามสกุล** นครินทร์ กลิ่นซ้อน
- วัน เดือน ปี เกิด** 4 กันยายน 2519
- ที่อยู่ปัจจุบัน** 391/62 ถนนพหลโยธิน ตำบลแม่ต๋ำ อำเภอเมืองพะเยา
จังหวัดพะเยา 56000 โทรศัพท์ 08-1882-2508, 08-6430-9628
E-mail address: nakharin8@hotmail.com
- ที่ทำงานปัจจุบัน** สำนักงานเทศบาลเมืองดอกคำใต้ ถนนพะเยา-เชียงใหม่
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 56120 โทรศัพท์ 0-5449-1490
- ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน** นักพัฒนาชุมชน ระดับ 6ว.
- ประสบการณ์การทำงาน**
- | | | |
|-----------|-------------------------|---------------------|
| พ.ศ. 2554 | นักพัฒนาชุมชน ระดับ 6ว. | เทศบาลเมืองดอกคำใต้ |
| พ.ศ. 2552 | นักพัฒนาชุมชน ระดับ 5 | เทศบาลเมืองดอกคำใต้ |
| พ.ศ. 2550 | นักพัฒนาชุมชน ระดับ 4 | เทศบาลตำบลดอกคำใต้ |
| พ.ศ. 2549 | นักพัฒนาชุมชน ระดับ 3 | เทศบาลตำบลดอกคำใต้ |
- ประวัติการศึกษา**
- | | |
|-----------|---|
| พ.ศ. 2548 | (ศศ.ม.) พัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยนเรศวร |
| พ.ศ. 2546 | (บธ.บ.) การจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏลำปาง |
- ผลงานตีพิมพ์**
- ที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์
- ทุติยาภรณ์ เรือนคำ, นครินทร์ กลิ่นซ้อน, พนอจิต คูวิบูลย์ศิลป์, พ.ต.ท.ธีรพร จุฑารัตน์ (2548). การบริหารจัดการของกลุ่มอาชีพเพื่อพัฒนาชุมชน
กรณีศึกษา: ตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา. การศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง (ศศ.ม.) พัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.