

วาสนา ทองจันทร์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ : กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ปฐมพงษ์ สุภเลิศ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำนวน 3 แห่ง จำนวน 416 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test, และ LSD ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ฯ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยมีปฏิสัมพันธ์ในการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่ เคยมีปฏิสัมพันธ์ในการแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของบริการต่าง ๆ ที่จัดให้ ผู้สูงอายุได้รับคำแนะนำเรื่องระเบียบการเข้าพักอาศัย มีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากเสียงตามสาย สามารถติดต่อกับครอบครัวและเพื่อนได้ และผู้สูงอายุมีช่องทางการเสนอแนะและร้องทุกข์ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการมีส่วนร่วมในสังคมผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยได้รับการสำรวจความต้องการในการจัดบริการเคยเข้าร่วมประชุมเพื่อวางแผนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ แต่ไม่เคยมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดบริการ

2. ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ฯ ด้านปัจจัยสี่ ด้านการแพทย์และอนามัย ด้านกายภาพบำบัด ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านกิจกรรมของศาสนา และด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านอาชีวบำบัด มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

3. ผู้สูงอายุมีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การมีปฏิสัมพันธ์ในการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นฯ การแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของการบริการต่าง ๆ การให้คำแนะนำในเรื่องระเบียบในการเข้าพักอาศัย และช่องทางการเสนอแนะและร้องทุกข์ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Wasana Thongchan. (2007). **The Behavior and Satisfaction of Senior Citizens Using Services**

Provided by Seniors Welfare Development Center : Department of Social Development and Welfare. A Term Paper for M.B.A. (General Management).

Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Advisor: Dr. Patompong Supalert.



ABSTRACT

This study is aimed to 1) examine the behavior of senior citizens using services provided by Seniors Welfare Development Center; 2) investigate satisfaction levels of senior citizens using services provided by Seniors Welfare Development Center; 3) compare satisfaction levels of senior citizens using services provided by Seniors Welfare Development Center in relation to their personal factors; and 4) compare satisfaction levels of senior citizens using services provided by Seniors Welfare Development Center in relation to their behavior of using the services. Data is gathered from 416 senior citizens receiving services at 3 Seniors Welfare Development Center branches. The research tool is questionnaire survey. Data analysis is performed with frequencies, percentages, t-test, F-test, and LSD. Findings are as follows:

1. Most of the seniors have interacted with staff members in meetings. They have expressed their opinions on quality of the services provided. The seniors have been informed about accommodation regulations. News is disseminated in the community. The seniors have been in touch with their families and friends. If they have suggestions or complaints, they can contact the staff directly. Most of the seniors have been surveyed the needs as part of developing services. They have participated in planning and meetings for planning for development of services and activities.
2. The seniors are very satisfied with four requisites provided, medical services and sanitation, physical therapy, social welfare, religious activities, and recreation. They are moderately satisfied with occupational therapy.
3. Difference in the seniors' education background relates to difference in their satisfaction levels towards the services provided by Seniors Welfare Development Center at a significance level of 0.05.
4. Differences in the interaction in meetings, expressing opinions, informing accommodation regulations, and channels of communicating suggestions and complaints relate to difference in the seniors' satisfaction levels towards the services provided by Seniors Welfare Development Center at a significance level of 0.05.



กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษา ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง ประธานสอบภาคนิพนธ์ ดร.อุเทศ ศรีแก้ว กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี ต้นประยูร และอาจารย์ทุกๆ ท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระและเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษามาตลอด

ขอกราบขอบพระคุณนางสาวอัจฉรา ยอดเพชร ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานการ จัดบริการสวัสดิการสังคม ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรม ปรกรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศม์ฯ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี และผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค กรุงเทพมหานคร ที่ได้เสียสละเวลาในการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม พร้อมทั้ง อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลของผู้สูงอายุ และขอบคุณผู้สูงอายุทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละ เวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายที่มีอาจลืมได้ขอกราบขอบพระคุณ นางพรทิพย์ สุขสราญ หัวหน้ากลุ่มบริหาร สำนักบริการสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่น่ารัก คอยให้กำลังใจให้ความช่วยเหลือเข้าใจ ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้วิจัยประสบ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนมาตลอด และขอกราบขอบพระคุณ นางสุวรรณดี ห่อวิวัฒน์ นักสังคมสงเคราะห์ 8ว ที่ได้ให้ความเมตตาช่วยแนะนำแก้ไขภาคนิพนธ์ เล่มนี้เพื่อความสมบูรณ์ ความเหนื่อย ความท้อแท้ ความอ่อนล้าหมดลงเพราะกำลังใจจากสามี ลูก และเพื่อน ๆ ทุกคน คงเหลือแต่รอยยิ้มและความภาคภูมิใจที่สามารถทำความฝันส่วนหนึ่งในชีวิต ให้เป็นจริง

วาสนา ทองจันทร์