

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาคที่มีต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารรายงานและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์
 - 1.1 สาธารณศาสตร์ของการสังคมสงเคราะห์
 - 1.2 วิวัฒนาการของการสังคมสงเคราะห์ในต่างประเทศและประเทศไทย
2. สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว
3. โครงสร้างการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์
 - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม
 - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กและเยาวชน
 - 4.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
 - 4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 4.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 4.7 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
 - 4.8 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 4.9 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
 - 4.10 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
 - 4.11 ทฤษฎีความคาดหวัง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การสังคมสงเคราะห์ ในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สาระสำคัญของการสังคมสงเคราะห์

ประภาศน์ อวยชัย (2550 : เว็บไซต์) ได้กล่าวถึง การให้ หรือเรียกตามศัพท์ทางวิชาการ ว่า การสงเคราะห์ ไว้ว่า การสงเคราะห์เกิดมานาน ควบคู่กับการเกิดของปัญหา และความต้องการ ถ้าพิจารณาคู่สิ่งใกล้ตัวโดยเฉพาะครอบครัว พบว่า บิดามารดาปรึกษาหารือกันเมื่อมีปัญหา เช่นเดียวกับบุตรจะปรึกษาหารือกับบิดามารดาเมื่อมีปัญหา เพื่อนบ้านจะให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อมีปัญหา รวมทั้งคนในชาติจะช่วยเหลือคนในชุมชนเมื่อมีปัญหา เป็นต้น ปัญหาอาจจะเกิดกับบุคคล กลุ่ม ชุมชนหรือสังคมก็ได้ ปัญหาเกิดจากสาเหตุหลายด้านคือ สุขภาพอนามัย สังคม เศรษฐกิจการเมือง และอื่น ๆ ปัญหาหนึ่งอย่างอาจมีสาเหตุจากหลาย ๆ ด้าน ซึ่งสามารถพูดได้ว่า สาเหตุของปัญหาผูกพันกันแบบลูกโซ่ เช่น เด็กหนีโรงเรียน มีสาเหตุจากการไม่มีเงินค่าอาหาร สาเหตุที่ไม่มีเงินค่าอาหารเพราะบิดาไม่ให้ บิดามารดาไม่ให้เงินลูกเพราะไม่มีเงิน บิดาไม่มีเงินเพราะถูกไล่ออกจากงาน เนื่องจากชอบดื่มเหล้า เล่นการพนัน มีหนี้สินมากมาย ที่บิดาชอบดื่มเหล้า เพราะไม่มีความสุขในบ้าน แม่บ้านเจ็บปวด ๆ แอด ๆ ต้องเข้าโรงพยาบาลเสมอ ๆ ประกอบกับบิดามีบุตรหลายคนที่ต้องหาเงินมาให้เรียนหนังสือ บิดาชอบเล่นการพนัน เพราะคิดว่าจะเอาเงินที่ได้จากการพนันมาเลี้ยงครอบครัว พอเล่นการพนันเสียก็ต้องขยี้มเงินเพื่อน ทำให้มีหนี้สินรุงรัง เป็นต้น จากปัญหานี้ จะเห็นว่ามีสาเหตุทั้งปัญหาทางด้านสังคม ด้านสุขภาพอนามัย และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวข้องกันแบบลูกโซ่ การแก้ไขปัญหาคงจะทำได้ในหลาย ๆ วิธี ผู้ที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาแล้วโดยใช้หลักทางวิชาการ เรียกว่า นักสังคมสงเคราะห์ และ ผู้ที่รับบริการเรียกว่า ผู้รับบริการ การสงเคราะห์ หรือ การสังคมสงเคราะห์ มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ กัน โดยความเข้าใจทั่วไป เข้าใจว่าเป็นการช่วยเหลือ การสงเคราะห์เพื่อให้คนในสังคมมีความร่มเย็นเป็นสุขเป็นการแบ่งปันระหว่างผู้ให้และผู้รับ ผู้ให้ได้รับความสบายใจและผู้รับก็ได้รับประโยชน์มีหลายคนเข้าใจว่า การสังคมสงเคราะห์ คือ การแจกเงิน แจกสิ่งของ การสังคมสงเคราะห์ คือ การกุศล ซึ่งความจริงแล้ว การสังคมสงเคราะห์มีรากฐานมาจากการกุศล แต่การกุศลไม่ใช่การสังคมสงเคราะห์ การสังคมสงเคราะห์กับการกุศลมีข้อแตกต่างที่เห็นเด่นชัดโดยคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ให้ความหมายไว้ว่า การสังคมสงเคราะห์ หมายถึงศาสตร์และศิลป์ในการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาบุคคล กลุ่ม และชุมชน ทั้งที่ประสบและไม่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ให้สามารถช่วยเหลือตนเองและสังคมได้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ทรงมีพระราชดำรัสในพิธีเปิดการประชุมการสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2505 ความว่า การสังคมสงเคราะห์นั้น มีความหมายกว้างขวางมาก กินความถึงการดำเนินการทุกอย่างที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ หรือกลุ่มชนที่ร่วมกันเป็นสังคม เป็นชาติ และผู้ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ ให้มีความสุขทั้งทางกายและจิตใจ

ให้ได้มีปัจจัยอันจำเป็นแก่การครองชีพคือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ ได้รับการศึกษาอบรมตามควร ตลอดจน มีความรู้ที่จะนำมาเลี้ยงชีพโดยสุจริต เพื่อความเรียบร้อยและความเป็นปึกแผ่นของสังคม ดังนั้น การสังคมสงเคราะห์จึงเป็นกิจกรรมที่ทำกับคนทั้งที่มีและไม่มีปัญหา โดยอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการทำงาน

ผู้ทำกิจกรรมการสังคมสงเคราะห์ เรียกว่า นักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมี 3 ประเภท ดังนี้

1. นักสังคมสงเคราะห์อาชีพ หมายถึง ผู้ที่ได้ผ่านการศึกษาด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์จากสถาบันการศึกษาทางสังคมสงเคราะห์จนได้ปริญญาทางด้านนี้ ถึงแม้ว่าจะไม่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เราก็ยังเรียก ว่า นักสังคมสงเคราะห์อาชีพ

2. ผู้อาสาปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ หมายถึง ผู้ที่มีความศรัทธาในการทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์ โดยไม่รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนใดๆ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่เหลือความสามารถ และรับทำโดยพิจารณาตามเวลาว่างที่มี

3. ผู้ช่วยงานสังคมสงเคราะห์หมายถึงผู้ทำงานเคียงข้างนักสังคมสงเคราะห์อาชีพให้ความช่วยเหลือ เตรียมงาน และมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของวิชาชีพคนเหล่านี้ไม่มีคุณวุฒิทางสังคมสงเคราะห์ การทำงานนั้นได้รับค่าตอบแทน

สำหรับผู้รับบริการในงานสังคมสงเคราะห์มีหลายกลุ่มเช่นเดียวกัน ถ้าจะแบ่งกลุ่มผู้รับบริการที่ประสบปัญหาสังคมตามการปฏิบัติงานของกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการโดยตรงที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ส่งเสริมและสนับสนุนการสังคมสงเคราะห์เพื่อสวัสดิภาพ และความผาสุกของประชาชน แบ่งได้ดังนี้

1. กลุ่มเด็กและเยาวชน ได้แก่ เด็กกำพร้าอนาถา ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน พิกัดทางร่างกายหรือจิตใจ มีปัญหาทางความประพฤติ เด็กยากจนขาดการศึกษา เด็กที่กระทำความผิดและศาลสั่งให้เข้ารับการฝึกอบรม

2. กลุ่มสตรี ได้แก่ หญิงม่ายที่ต้องการความช่วยเหลือ โสเภณี สตรีตั้งครรถ์นอกสมรส สตรีที่สามีต้องโทษจำคุก สตรีที่ยากจน ขาดการศึกษาและสตรีที่มีบุตรแต่สามีไม่รับเลี้ยง

3. กลุ่มหัวหน้าครอบครัว ได้แก่ หัวหน้าครอบครัวที่มีปัญหาความแตกแยก หย่าร้าง ไม่มีงานทำ ไม่มีอาชีพ และหัวหน้าครอบครัวซึ่งไม่มีที่พึ่ง (ขอทาน)

4. กลุ่มคนชรา ได้แก่ คนที่ไร้ญาติ ไม่มีที่อยู่อาศัย หรือคนชราที่อยู่กับครอบครัวไม่มีความสุข

5. กลุ่มคนพิการ ได้แก่ คนปัญญาอ่อน คนที่พิการทางด้านร่างกายและจิตใจ

6. กลุ่มผู้ประสบสาธารณภัย ได้แก่ ผู้ที่ประสบสาธารณภัยทุกชนิด ผู้ที่พ้นโทษแล้วไม่

มีญาติพี่น้อง ผู้ที่ติดยาเสพติด ผู้ที่ตายโดยไร้ญาติขาดมิตร ผู้อพยพมาจากประเทศอื่น (ผู้ลี้ภัย) ชนกลุ่มน้อยที่มีปัญหา

1.2 วิวัฒนาการของการสังคมสงเคราะห์ในต่างประเทศและประเทศไทย

การวิวัฒนาการของการสังคมสงเคราะห์ ประภาศน์ อวยชัย (2550 : เว็บไซค์) ได้กล่าวว่า ในสังคมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็ในในประเทศไทยหรือต่างประเทศ มีคนที่มีความทุกข์ด้วยกันทั้งสิ้น บางประเทศมีมากบางประเทศมีน้อย เช่น ประเทศเยอรมัน ในสมัยก่อนมีคนยากจนมาก คนพวกนี้ชอบเดินทางจากเมืองหนึ่งไปอีกเมืองหนึ่งอยู่เสมอ ขณะที่ไปรอดก็จะไปอีกเมืองหนึ่งไม่มีเงินพอที่จะเข้าโรงแรมอยู่ ต้องหาที่นอนตามสถานีรถไฟ ซึ่งน่าสงสารมาก องค์การอาสาสมัครในเมืองแฮมเบิร์ก และเมืองเอลเบอร์เฟลด์ได้จัดสร้างที่พักสำหรับคนเดินทางที่ยากจน พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำและยังมีคณะกรรมการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในที่พักนั้นด้วย ซึ่งการให้ความช่วยเหลือคนยากจนนี้ได้ถูกบันทึกไว้ในประวัติศาสตร์ของการสังคมสงเคราะห์ด้วย

สำหรับประเทศอังกฤษ ได้มีการสงเคราะห์คนยากจนที่มีผลเนื่องจากการเลิกระบบทาส โดยรัฐได้ออกกฎหมายบังคับให้วัดทำทานกับคนยากคนจนทุกวันอาทิตย์ ผู้ใดให้ทานกับคนจนนอกเหนือจากวันอาทิตย์ จะถูกปรับเป็นจำนวน 10 เท่าของเงินที่ให้ทานไป คนยากจนที่แข็งแรงรัฐจะส่งกลับไปยังภูมิลำเนาเดิมและหางานให้ทำผู้ที่หนักจะถูกเขียนติ หรือถูกตัดหู ตัดขา ส่วนคนที่หนักกลับมาขอทานอีกจะถูกแขวนคอซึ่งเป็นการสงเคราะห์ที่โหดร้ายมาก ประเทศอังกฤษได้ออกกฎหมายสงเคราะห์คนจนฉบับแรกของโลกเรียกว่า อลิซาเบทแทนพัวร์ ลอว์ (Elizabethan poor law) เป็นกฎหมายที่แบ่งประเภทของคนจนคือ คนจนที่มีร่างกายแข็งแรงสามารถทำงานได้ จะถูกส่งกลับไปภูมิลำเนาเดิม และหางานให้ทำ คนจนที่เป็นคนพิการ ทำงานไม่ได้ รวมทั้งเด็กอายุไม่เกิน 21 ปี จะถูกส่งไปรับการเลี้ยงดูที่โรงทาน (Almshouse) ส่วนเด็กกำพร้า อนุดา และอื่น ๆ ก็จะถูกส่งให้เข้าไปรับการเลี้ยงดูที่โรงทานอีกเช่นเดียวกัน การให้การสงเคราะห์ในประเทศอังกฤษเริ่มทำเป็นระบบระเบียบมากขึ้น โดยหน่วยงานของเอกชน คือ มีการส่งคนซึ่งมีใจรักที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ซึ่งมีอาชีพต่าง ๆ กันออกไปศึกษาปัญหา ความต้องการของผู้มีปัญหาถึงที่บ้านพัก จากนั้นก็นำปัญหามาพูดคุยกันเพื่อหาทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องต่อไปผู้ที่ออกไปศึกษาสิ่งต่างๆ เหล่านี้เรียกว่า "นักสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย" หรือ "นักสังคมสงเคราะห์ระดับบุคคล" และผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้บุกเบิกงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายคือแมร์รี อี ริชมอนด์ (Marry E. Richmond)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการสงเคราะห์คนยากจนเช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ การสงเคราะห์ได้จัดแบ่งประเภทของผู้รับบริการคือ ผู้รับบริการประเภทโรคจิต คนพิการ เด็กกำพร้า อนุดา และคนชรา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม วิฤตการณ์ทางด้าน

เศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นเหตุการณ์หนึ่งที่ทำให้การช่วยเหลือที่เรียกว่า การสังคม สงเคราะห์กลุ่มชน หรือ การสังคมสงเคราะห์ระดับกลุ่ม เกิดขึ้น ทั้งนี้โดยนักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือสมาชิกของกลุ่มให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และช่วยพัฒนาบุคลิกลักษณะของสมาชิกในกลุ่มอีกด้วยประเทศสหรัฐอเมริกาได้ตรากฎหมายว่าด้วยความมั่นคงทางสังคม อันเป็นกฎหมายที่ครอบคลุมถึงบริการให้กับคนประเภทต่างๆ ได้แก่ การประกันสังคม ซึ่งมีการประกัน การว่างงาน การประกันการชราภาพและการประกันเมื่อถึงแก่กรรม และการสาธารณสุขการ เป็นการให้ความช่วยเหลือคนตาบอด คนไร้ที่พึ่ง และคนชราที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้นอกจากนั้นยังมีบริการต่างๆ ที่ให้กับเด็กพิการ รวมทั้งบริการการดูแลสุขภาพมารดาและทารก

สำหรับประเทศไทย ได้มีสถาบันที่มีใช้ของทางราชการ สงเคราะห์คนตกทุกข์ได้ยากมาเป็นเวลานานแล้ว โดยเฉพาะวัด นับได้ว่าเป็นศูนย์กลางของการสงเคราะห์คนทั่วไป การสังคมสงเคราะห์ที่ดำเนินการโดยรัฐบาล มีปรากฏเด่นชัดในสมัยรัชกาลที่ 5 คือ มีการสร้างโรงพยาบาลศิริราช ใน พ.ศ. 2429 ซึ่งนับว่าเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทย เป็นสถานที่ช่วยคนเจ็บป่วยและยากจน สภาอุณาโลมแดงหรือสภาภักษาสยาม หรือสภาภักษาไทยในปัจจุบัน ก็ได้ตั้งขึ้นมาใน พ.ศ. 2436 เพื่อช่วยทหารที่บาดเจ็บจากการสู้รบกับฝรั่งเศส เรื่องเขตแดนฝั่งแม่น้ำโขง

สมัยรัชกาลที่ 6 ใน พ.ศ. 2454 เกิดสถานสงเคราะห์เด็กแห่งแรกในประเทศไทย คือ สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี

สมัยรัชกาลที่ 7 ใน พ.ศ. 2483 เกิดกรมประชาสงเคราะห์ซึ่งเป็นหน่วยงานทางราชการ ที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนชาวไทยให้ผาสุก และใน พ.ศ. 2497 เกิดคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาด้านการสังคมสงเคราะห์แห่งแรก และแห่งเดียวในประเทศไทย จึงสามารถกล่าวได้ว่า เอกชนหรือหน่วยงานภาคเอกชนเป็นผู้ริเริ่มการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ ก่อนหน่วยงานทางรัฐบาล การเริ่มปฏิบัติงานระยะแรกเป็นไปแบบตามมีตามเกิดเป็นแบบการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ต่อมาจึงได้พัฒนาเป็นรูปแบบการให้ความช่วยเหลือ ที่ทำเป็นกระบวนการ มีระบบอาศัยหลักวิทยาศาสตร์ และศิลปะ มาประยุกต์ใช้ แล้วก็มีโรงเรียนที่ให้ความรู้ทางสังคมสงเคราะห์เกิดขึ้นตามมา (ประภาศน์ อวยชัย, 2550 : เว็บไซค์)

สรุปได้ว่า การสังคมสงเคราะห์ คือ การดำเนินการทุกอย่างที่ช่วยเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์ หรือกลุ่มชนที่ร่วมกันเป็นสังคม เป็นชาติ และผู้ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ ให้มีความสุขทั้งทางกายและจิตใจให้ได้มีปัจจัยอันจำเป็นแก่การครองชีพคือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ ได้รับการศึกษาอบรมตามควร ตลอดจน มีความรู้ที่จะนำมาเลี้ยงชีพโดยสุจริต การสงเคราะห์เกิดมานาน ควบคู่กับการเกิดของปัญหาไม่ว่าจะเป็นในประเทศไทยหรือต่างประเทศ

สำหรับประเทศไทย ได้มีสถาบันที่มีใช้ของทางราชการ สงเคราะห์คนตกทุกข์ได้ยากมาเป็นเวลานานแล้ว โดยเฉพาะวัด

2. สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ที่ตั้งของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว

วัดสระแก้ว ตั้งอยู่เลขที่ 1/1 หมู่ 6 ตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ด้านทิศตะวันออกห่างจากกรุงเทพมหานครด้านทิศเหนือประมาณ 100 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านทิศเหนือ 16 กิโลเมตร ห่างจากวัดอ่างทอง ด้านทิศใต้ 16 กิโลเมตร (ถนนอยุธยา - อ่างทอง 309 สายเก่า) มีเนื้อที่ 75 ไร่เศษ เป็นสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน ที่ช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาทางครอบครัวจากทั่วสารทิศ (พระมหาประเวศ สมสมัย. 2552 : 58)

2.2 ประวัติความเป็นมาของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว

พระครูขันตยาภิวัฒน์ ได้เริ่มทำการอุปการะเด็กกำพร้าและยากจน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2485 โดยเริ่มจากเด็กประมาณ 10 คน และท่านได้ต่อสู้มาทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นความอดอยากยากจน ขาดแคลนอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ของใช้ต่าง ๆ แต่ท่านก็มานะอดทนสอนให้เด็กได้ช่วยเหลือตัวเองทุกอย่าง ให้ทุกคนได้รับการศึกษา สอนให้อยู่ร่วมกันด้วยความสามัคคี สอนให้มีระเบียบวินัย มีกิริยามารยาทที่เรียบร้อย สอนให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความขยัน อดทน พยายามต่อสู้เพื่อให้มีชีวิตประสบความสำเร็จถึงแม้ว่าปริมาณเด็กจะเพิ่มขึ้นถึง 2,300 คน ท่านก็ไม่ย่อท้อ กล่าวกับคณะเจ้าหน้าที่ครูอาจารย์ ผู้ดูแล เสมอว่า เมตตา เป็นเครื่องค้ำจุนโลก คำกล่าวของท่าน ถือเป็นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักในการสงเคราะห์ เด็กกำพร้า เด็กยากจน เด็กด้อยโอกาส และเด็กมีปัญหาอื่นๆ คณะทำงานทุกคนปฏิบัติตามมาจนปัจจุบัน โดยมีพระครูพิศาลรัตนภิวัฒน์ เป็นหลักในการดำเนินการบริหารจัดการ และเริ่มจดทะเบียนจัดตั้งสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจนวัดสระแก้ว เมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2520 ได้จัดตั้งมูลนิธิวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเด็กกำพร้าและยากจน ช่วยเหลือภิกษุสามเณรของวัดสระแก้ว ต่อมาได้มีการจัดตั้งโรงเรียนวัดสระแก้ว (รุ่งโรจน์ชนกุลอุปถัมภ์) ขึ้นเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2530 โดยพระครูขันตยาภิวัฒน์ (หลวงพ่อบุบับ ชันติโก) โดยมีวัตถุประสงค์ให้เด็กกำพร้า และเด็กที่ยากจนที่มาพึ่งพาร่มเงาของวัดสระแก้วได้เข้าศึกษาเล่าเรียน โดยมีมูลนิธิขันตยาภิวัฒน์เป็นผู้รับรองโรงเรียน (ชน โภคิน รักซ้อน. 2550 : 28)

2.3 วัตถุประสงค์ของการสงเคราะห์เด็ก

สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ต่อไปนี้ (ชน โภคิน รักซ้อน. 2550 : 29)

1. เพื่อสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็กกำพร้า เด็กยากจนและเด็กด้อยโอกาสในด้านปัจจัย 4
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับเด็กทุกคนจนถึงมัธยมศึกษาตอนต้น
3. เพื่อส่งเสริมระเบียบวินัย คุณธรรมให้เด็กอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข
4. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กได้ฝึกอาชีพขั้นพื้นฐานตามความสนใจและความถนัด

2.4 การพิจารณาเด็กเพื่อรับเข้าสถานสงเคราะห์

สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว มีเกณฑ์ในการพิจารณาเด็กเพื่อเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ (ชน โภคิน รักซ้อน. 2550 : 29) ดังนี้

1. เป็นเด็กกำพร้าไม่มีพ่อแม่หรือผู้ปกครอง
2. เป็นเด็กที่ครอบครัวแตกแยก เด็กไม่มีที่พึ่ง
3. เป็นเด็กที่ครอบครัวยากจนขาดโอกาส
4. เป็นเด็กที่ถูกทอดทิ้งไม่มีคนดูแล

2.5 การส่งเสริมการศึกษา

เด็กที่อยู่ในสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ทุกคนจะได้รับการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยมีโรงเรียนที่เด็กเข้าศึกษาอยู่ คือ โรงเรียนวัดสระแก้ว (รุ่งโรจน์ธนกุลอุปถัมภ์) ซึ่งเป็นโรงเรียนการกุศลของวัดในพระพุทธศาสนา ดำเนินการโดยวัดสระแก้ว สังกัดสำนักงานกระทรวงศึกษาธิการ เป็นสถานที่ให้เด็กได้ศึกษาเล่าเรียน จนจบมัธยมศึกษาตอนต้น (ชน โภคิน รักซ้อน. 2550 : 29)

2.6 ค่าใช้จ่ายของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว

วัดสระแก้วใช้ข่าวสารในการเลี้ยงดูเด็กกำพร้าและยากจนทั้งสิ้นวันละ 7 กระสอบ ค่าอาหารวันละ 13,000 บาท จ่ายค่าเทอมนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าประถมศึกษา ค่าไฟฟ้า ค่าเดินทางออกนอกวัด ค่าเงินเดือนครู เจ้าหน้าที่ และกิจกรรมฝึกอาชีพ เป็นต้น รายได้ของวัดส่วนหนึ่งได้รับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานทรัพย์สินส่วนพระอรรถจักร์จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระเมตตาต่อเด็กกำพร้าเป็นอย่างมาก โดยพระองค์ทรงบริจาคทรัพย์สินส่วนพระองค์ช่วยเหลือเป็นค่าอาหารจำนวน 450,000 บาทต่อเดือน โดยได้ทรงบริจาคมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 และนอกจากนี้ยังได้รับจากผู้มีจิตเมตตาทั่วไป (ชน โภคิน รักซ้อน. 2550 : 30)

2.7 การสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน

สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน (ชนโภคิน รักซ้อน. 2550 : 30) ดังต่อไปนี้

1. กระทรวงศึกษาธิการ
2. กระทรวงสาธารณสุข
3. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
4. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
5. กรมอนามัย
6. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
7. กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
8. โรงพยาบาลธนบุรี
9. ประธานกรรมการบริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์
10. กรรมการบริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์
11. ผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทอง
12. ผู้มีจิตศรัทธาทั่วประเทศ
13. มูลนิธิสมาคมผู้มีจิตศรัทธาประเทศญี่ปุ่น
14. มูลนิธิพูนประเทศมาเลเซีย
15. ผู้มีจิตศรัทธาชาวสวีเดน

2.8 การบริการที่สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ได้จัดให้กับเด็ก

การบริการที่สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จัดให้กับเด็กที่เข้ารับการอุปการะ (ชนโภคิน รักซ้อน. 2550 : 30) ประกอบด้วย

1. การบริการทั่วไป ได้แก่

1.1 ที่อยู่อาศัย สถานสงเคราะห์ได้แบ่งที่พักอาศัยให้เด็กหญิงและชายแยกบริเวณเรือนนอนโดยเด็กชายจะมีบริเวณเรือนนอน เป็นอาคารสองชั้น ทั้งหมด 5 หลัง และมีครูดูแลทุกเรือนนอน ภายในมีเครื่องใช้ที่จำเป็น และมีพัดลมเพดาน ส่วนเด็กผู้หญิงมีอาคารนอนสองชั้น จำนวน 4 หลัง มีครูดูแลอยู่ประจำทุกอาคาร อาคารละ 2 คน และตอนกลางคืนจะมียามรักษาความปลอดภัย

1.2 อาหารเลี้ยงเด็ก วันละ 3 มื้อ ทุกวัน

1.3 เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตที่สถานสงเคราะห์จัดให้ และเสื้อผ้าที่ได้รับบริจาค

1.4 การดูแล ในการใช้ชีวิตประจำวัน

2. การรักษาพยาบาล

- 2.1 บริการตรวจสุขภาพประจำปี
- 2.2 บริการฉีดวัคซีนสร้างภูมิคุ้มกันให้กับเด็ก
- 2.3 บริการตรวจสุขภาพฟัน
- 2.4 บริการให้การรักษาพยาบาลเด็กที่เจ็บป่วยภายในสถานสงเคราะห์ โดยมีห้องรักษาพยาบาลและเจ้าหน้าที่ และการจัดส่งเด็กเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลภายนอกสถานสงเคราะห์

3. ด้านสังคมสงเคราะห์

- 3.1 การให้บริการให้คำปรึกษา ด้านศึกษา อาชีพ และอื่น ๆ
- 3.2 จัดกิจกรรมทัศนศึกษา ตามสถานที่สำคัญต่าง ๆ
- 3.3 จัดกิจกรรมวันหยุดตามประเพณี ได้แก่ วันเด็ก วันสงกรานต์ อื่นๆ
- 3.4 จัดกิจกรรมโครงการกีฬา
- 3.5 การจัดหางาน

2.9 การปกครองและระเบียบวินัย

การปกครองและการดูแลเด็กได้แยกเด็กออกจากกันอย่างเป็นสัดส่วน โดยเด็กชายจะอาศัยอยู่ในภายในบริเวณวัด ส่วนเด็กหญิงจะพักอยู่นอกเขตวัด โดยมีรั้วและขอบเขตให้เห็นอย่างชัดเจนโดยไม่ปะปนกับเด็กชาย ทั้งเด็กหญิงและเด็กชายมีระบบการปกครองที่คล้ายคลึงกัน คือ เด็กที่โตกว่าจะต้องคอยดูแลและช่วยเหลือเด็กที่เล็กกว่าในอัตราส่วน 1 ต่อ 10 โดยมีเจ้าหน้าที่และครูที่รับนโยบายเรื่องการควบคุมดูแลเด็ก จากวัดสระแก้วเป็นผู้ดูแลและควบคุมอีกทีหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีการแบ่งแยกงานต่าง ๆ ออกเป็นหัวหน้าเขตหัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งฝึกให้เด็กเป็นผู้รับผิดชอบต่อหน้าที่และส่วนรวม ตลอดจนเป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันอีกด้วย (ชน โภคิน รักซ้อน. 2550 : 32) กฎระเบียบที่เด็กชายและเด็กหญิงต้องปฏิบัติมีดังต่อไปนี้

1. กฎระเบียบที่เด็กชายต้องปฏิบัติ

ในสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ผู้ปกครองเด็กและเด็กชาย ที่จะสมัครเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ต้องปฏิบัติดังนี้

- 1.1 ผู้ปกครองและเด็กชายจะต้องปฏิบัติตามระเบียบต่าง ๆ ของทางบ้านพักเด็กชายและกฎของสถานสงเคราะห์อย่างเคร่งครัด
- 1.2 ห้ามเด็กชายออกจากบ้านพักตั้งแต่เวลา 18.00 - 06.00 น. และถ้ามีภารกิจใด ๆ ต้องแจ้งให้ครูประจำบ้านได้ทราบด้วย

1.3 ห้ามนำบุคคลอื่นเข้าบ้านพัก ถ้าเป็นผู้ปกครองมาเยี่ยมชมแจ้งครูประจำบ้านได้ทราบเพื่อลงบันทึกบุคคลบ้านพักด้วยและจะอนุญาตให้ผู้ปกครองค้างคืนกับเด็กชายได้ 2 คืนเท่านั้น

1.4 เด็กชายทุกคนต้องมีความสุขภาพ อ่อนน้อม เรียบร้อย เป็นสุภาพบุรุษที่ดี และเชื่อฟังครูผู้ควบคุมดูแล

1.5 เด็กชายทุกคนต้องมีสัมมาคารวะต่อผู้มาเยี่ยมเยียนเสมอ พร้อมทั้งประนมมือพูดกับแขกซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของเด็กวัดสระแก้ว

1.6 จดหมายทุกฉบับของเด็กชายต้องได้รับการตรวจจากครูผู้ดูแลก่อน และถ้าปัญหาเรื่องผู้สาวเกิดขึ้น จะแจ้งผู้ปกครองรับตัวกลับภูมิภานาทันที

1.7 ถ้ามีการลักขโมย และผู้ประพฤติตนไม่เหมาะสมจะต้องพิจารณาลงโทษทันที

1.8 เด็กชายทุกคนต้องเข้าร่วมประชุม สวดมนต์ไหว้พระทำวัตรเย็น นั่งสมาธิ อบรม และเข้าร่วมประชุมทั้งหมด ในวันศุกร์ วันเสาร์ และวันพระ ของทุกสัปดาห์ โดยหลวงพ่อพระครูพิศาลรัตนวิวัฒน์ หรือครูผู้ปกครอง

1.9 ทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัดและเกิดการพัฒนาอยู่เสมอ

1.10 ในเวลาเลิกเรียนหรือโรงเรียนปิดเทอม ทุกคนต้องฝึกวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่งที่มีอยู่ในโรงเรียนหรือที่บ้านพัก เพื่อเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเกิดการพัฒนาตนเอง

1.11 ทุกคนต้องช่วยกันดูแล สอดส่อง ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ในฐานะพี่ดูแลน้อง

1.12 การกลับบ้านทุกครั้งต้องขออนุญาตจากครูผู้ปกครอง และต้องมีผู้ปกครองมารับกลับบ้าน และอนุญาตปีละ 1 ครั้ง ครั้งละ 10 - 15 วัน

1.13 เด็กชายที่เรียนอยู่ตั้งแต่ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 2 จะต้องร่วมบรรพชาสามเณรในภาคฤดูร้อน และอบรมธรรมะเป็นประจำทุกปี

2. กฎระเบียบที่เด็กหญิงต้องปฏิบัติ

ในสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ผู้ปกครองเด็กและเด็กหญิง ที่จะสมัครเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์ต้องปฏิบัติตามดังนี้

2.1 ผู้ปกครองและเด็กหญิงจะต้องปฏิบัติตามระเบียบต่าง ๆ ของทางบ้านพักเด็กหญิง และกฎของสถานสงเคราะห์อย่างเคร่งครัด

2.2 ห้ามเด็กหญิงออกจากบ้านพักตั้งแต่เวลา 18.00 - 06.00 น. และถ้ามีภารกิจใด ๆ ต้องแจ้งให้ครูประจำบ้านได้ทราบด้วย

2.3 ห้ามนำบุคคลอื่นเข้าบ้านพัก ถ้าเป็นผู้ปกครองมาเยี่ยมชมต้องแจ้งครูประจำบ้านได้ทราบเพื่อลงบันทึกบุคคลบ้านพักด้วยและจะอนุญาตให้ผู้ปกครองค้างคืนกับเด็กหญิงได้ 2 คืนเท่านั้น

2.4 เด็กหญิงทุกคนต้องมีความสุขภาพ อ่อนน้อม เรียบร้อย เป็นกุลสตรีที่ดี และเชื่อฟังครูผู้ควบคุมดูแล

2.5 เด็กหญิงทุกคนต้องมีสัมมาคารวะต่อผู้มาเยี่ยมเยียนเสมอ พร้อมต้องประนมมือพูดกับแขกซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของเด็กวัดสระแก้ว

2.6 จดหมายทุกฉบับของเด็กหญิงต้องได้รับการตรวจจากครูผู้ดูแลก่อน และถ้ามีปัญหาเรื่องชู้สาวเกิดขึ้น จะแจ้งผู้ปกครองรับตัวกลับภูมิภานาทันที

2.7 ถ้ามีการลักขโมย และผู้ประพฤติตนไม่เหมาะสมจะต้องพิจารณาลงโทษทันที

2.8 เด็กหญิงทุกคนต้องเข้าร่วมประชุม สวดมนต์ไหว้พระทำวัตรเย็น นั่งสมาธิ อบรม และเข้าร่วมประชุมทั้งหมด ในวันศุกร์ วันเสาร์ และวันพระ ของทุกสัปดาห์ โดยหลวงพ่อดุสิต พิศาลรัตนวิวัฒน์ หรือครูผู้ปกครอง

2.9 ทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัดและเกิดการพัฒนาอยู่เสมอ

2.10 ในเวลาเลิกเรียนหรือโรงเรียนปิดเทอม ทุกคนต้องฝึกวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่งที่มีอยู่ในโรงเรียนหรือที่บ้านพัก เพื่อเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์และเกิดการพัฒนาตนเอง

2.11 ทุกคนต้องช่วยกันดูแล สอดส่อง ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอยู่เสมอ ในฐานะพี่ดูแลน้อง

2.12 การกลับบ้านทุกครั้งต้องขออนุญาตจากครูผู้ปกครอง และต้องมีผู้ปกครองมารับกลับบ้าน และอนุญาตปีละ 1 ครั้ง ครั้งละ 10 - 15 วัน

2.10 โครงการ และกิจกรรมที่ส่งเสริมให้กับเด็ก

โครงการ และกิจกรรมที่ส่งเสริมให้กับเด็ก ในสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ทางด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมไทย ได้แก่ กิจกรรมนาฏศิลป์ไทย กิจกรรมดนตรีลูกทุ่ง กิจกรรมดนตรีไทย กิจกรรมกลองยาว กิจกรรมเพลงพื้นบ้าน กิจกรรมพิพิธภัณฑสถานพื้นบ้าน กิจกรรมแม่ไม้มวยไทย กิจกรรมถักตะกร้อ กิจกรรมเสริมสร้างเอกลักษณ์ไทย และกิจกรรมส่งเสริมมารยาทไทย ส่วนในด้านการส่งเสริมวิชาชีพ นั้นได้จัดให้มีกิจกรรมแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร เช่น กล้ายเบรคแตก ฝรั่งคั้นน้ำ ฝรั่งเคลลี่ ทองกรวย ผลไม้หีบ ฯลฯ กิจกรรมการทำเครื่องประดับเงิน และประดับทอง กิจกรรมการเกษตร เช่น การเลี้ยงไก่ไข่ การเลี้ยงปลาทับทิม การเลี้ยงปลาเบญจพรรณ การปลูกพืชผักสวนครัว การปลูกไม้ดอกไม้ประดับ กิจกรรมการทอผ้า กิจกรรมการทำดอกไม้จันทน์ กิจกรรมการทำพวงหรีด กิจกรรมการตัดผม กิจกรรมการเพาะเห็ด ชนิดต่าง ๆ และกิจกรรมวิชาชีพต่าง ๆ เช่น

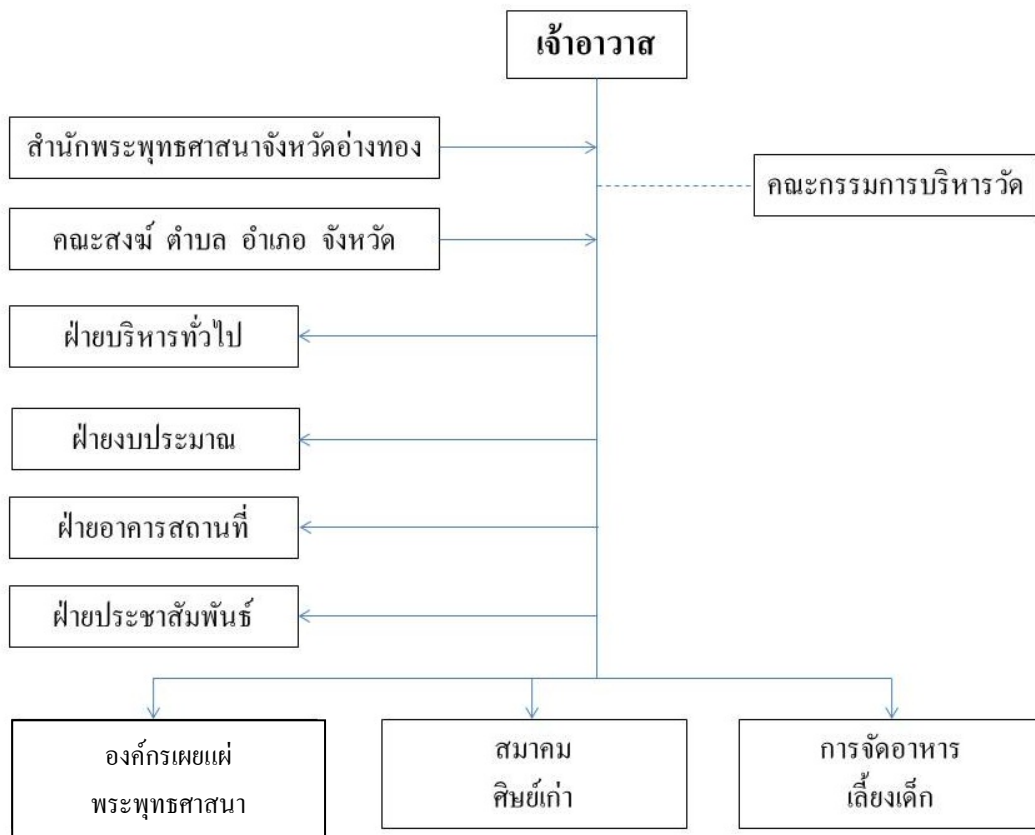
ช่างไม้ ช่างปูน ช่างทาสี ช่างซ่อมวิทยุ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมด้านการเกษตร ได้แก่ การเลี้ยงไก่ไข่ การเลี้ยงปลาเบญจพรรณ การเลี้ยงกิ้งก่ามรกต การปลูกกล้วยหอม การปลูกกล้วยน้ำว้า และการปลูกผัก เช่น การปลูกฟักทอง การปลูกผักบุ้งจีน การปลูกมะเขือ การปลูกกะเพรา การปลูกโหระพา และการปลูกพริกสด

ด้านการศึกษา นั้น เด็กที่อยู่ในความอุปการะของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ทุกคน จะได้รับการศึกษาตั้งแต่อนุบาล จนถึงมัธยมศึกษาตอนต้น ด้านส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ได้จัดให้มีการอบรมรพชาสามเณรให้ภาคฤดูร้อน และการกีฬา ก็เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญกับเด็ก ๆ ซึ่ง สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ส่งเสริมกีฬาต่างๆ ทุกเช้า-เย็น และวันเสาร์ และวันอาทิตย์ เช่น ฟุตบอล วอลเลย์บอล เปตอง ปิงปอง และตะกร้อ เป็นต้น

สรุปได้ว่า สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ตั้งอยู่ในบริเวณวัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง ก่อตั้งโดยพระครูขันตยาภิวัฒน์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2485 มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเด็กกำพร้า เด็กยากจนและเด็กด้อยโอกาสในด้านปัจจัย 4 รวมถึงการศึกษา การฝึกอาชีพ และคุณธรรม โดยพิจารณาจาก เด็กกำพร้าไม่มีพ่อแม่หรือผู้ปกครอง ไม่มีที่พึ่ง ยากจนขาดโอกาส และถูกทอดทิ้งไม่มีคนดูแล เด็กทุกคนจะได้รับการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ค่าใช้จ่ายของวัดส่วนใหญ่เป็นค่าอาหาร และอื่น ๆ ส่วนรายได้มาจากการบริจาคของผู้มีจิตศรัทธา และได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน การบริการที่สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จัดให้กับเด็ก ได้แก่ การบริการทั่วไป การรักษาพยาบาล และด้านสังคมสงเคราะห์ โดยเด็กชายและหญิงจะต้องอยู่ในกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้กับเด็ก ได้แก่ ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมไทย ด้านการส่งเสริมวิชาชีพ ด้านการเกษตร ด้านกีฬา ด้านส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และด้านการศึกษา

3. โครงสร้างการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว

การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว แบ่งการโครงสร้างการบริหารจัดการดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารจัดการวัดสระแก้ว

ที่มา : สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจนวัดสระแก้ว. 2551 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

จากภาพประกอบ 2 หน้าที่การทำงานแต่ละฝ่ายของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว มีรายละเอียดดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ดังนี้

1.1 งานข้อมูลสารสนเทศ ทำหน้าที่ลงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้า

1.2 งานต้อนรับผู้มาเยี่ยม ทำหน้าที่ต้อนรับผู้บริจาค บรรยายความเป็นมาของสถานสงเคราะห์และเด็กกำพร้าและยากจน

1.3 งานประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ตรวจสอบความประพฤติและการทำงานของบุคลากร

2. ฝ่ายงบประมาณ มีหน้าที่ดังนี้

2.1 การจัดทำบัญชีรับ-จ่าย ทำหน้าที่เบิกเงินค่าใช้จ่ายต่างๆจากบัญชี ตรวจสอบยอดรายรับและรายจ่ายในบัญชี สรุปยอดบัญชีของเดือน และสรุปยอดบัญชีของปี ส่งให้ผู้ตรวจบัญชีตรวจสอบความถูกต้อง และสรุปยอดบัญชีรายปีส่งสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด

2.2 งานรับบริจาค ทำหน้าที่ตรวจรับของจากผู้บริจาคของรายวัน บันทึกรายการสิ่งของลงในระบบคอมพิวเตอร์ และจัดเรียงตามหมวดหมู่อุปโภค และบริโภค สรุปยอดรายรับสิ่งของรายเดือน และรายปี

2.3 การตรวจสอบการใช้จ่ายประจำเดือน ประจำปี ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของรายรับ รายจ่ายโดยผู้ตรวจสอบบัญชี

3. ฝ่ายอาคารสถานที่ มีหน้าที่ดังนี้

3.1 งานกำกับดูแลและซ่อมแซมปรับปรุงอาคารและสิ่งก่อสร้าง ทำหน้าที่ทะนุบำรุงอาคาร สิ่งก่อสร้าง และตรวจดูความปลอดภัยของอาคารต่างๆให้ปลอดภัยเสมอ

3.2 งานรักษาสถานที่ให้สะอาด ทำหน้าที่ดูแลความสะอาด เรียบร้อยของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน

3.3 งานจัดทำทะเบียนอาคารทุกหลังให้ถูกต้อง จัดทำทะเบียนตามรายชื่ออาคารในแต่ละหลัง

4. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ดังนี้

4.1 ประชาสัมพันธ์ในและนอกบริเวณวัด ทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ และรายการทีวี เกี่ยวกับความต้องการการรับบริจาคสิ่งของอุปโภค บริโภค สิ่งของที่ต้องการในชีวิตประจำวัน การบริจาคเงินสด เช็ก ธนาณัติ เป็นต้น

4.2 จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับงานประชาสัมพันธ์ ใช้สื่อสารสนเทศในการประชาสัมพันธ์

5. องค์กรเผยแผ่พระพุทธศาสนา มีหน้าที่ดังนี้

5.1 จัดทำแผนการปฏิบัติงาน

5.2 จัดทำเอกสารเผยแพร่

6. การตั้งสมาคมศิษย์เก่า มีหน้าที่ดังนี้

6.1 ดำเนินการจัดตั้งสมาคม ตั้งประธานกรรมการและกรรมการในการก่อตั้งสมาคมศิษย์เก่าของสถานสงเคราะห์เพื่อเป็นการระลึกถึงบุญคุณของสถานสงเคราะห์และเป็นการช่วยเหลือรุ่นน้องต่อไป

6.2 ทะเบียนศิษย์เก่า

7. การจัดอาหารเลี้ยงเด็ก ได้แก่ งานครัวและสถานที่รับประทานอาหาร ทำหน้าที่ด้านโภชนาการ อาหาร และสถานที่ต้องสะอาด เรียบร้อย ไม่มีกลิ่น โปรงแสง และต้องให้ถูกสุขลักษณะตามหลักของสาธารณสุขด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎี ในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์

แนวคิดเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

1. ปรัชญาของการสังคมสงเคราะห์ ปรัชญาของการสังคมสงเคราะห์ คือ การช่วยเหลือให้เขาช่วยตัวเองได้ (Help them to help themselves) หมายถึง ความพยายามที่จะให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สามารถที่จะตัดสินใจ โดยใช้วิจารณญาณของตนเอง โดยมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นเพียงผู้คอยชี้แนะแนวทางให้ โดยยึดหลักการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำให้ เพราะการทำให้นั้นไม่อาจบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการสังคมสงเคราะห์ได้ (ซูรินทร์ ขวัญทอง, 2545 : 17)

2. วัตถุประสงค์ของการสังคมสงเคราะห์ การสังคมสงเคราะห์อาจประมวลวัตถุประสงค์ได้โดยสังเขปดังนี้ (ซูรินทร์ ขวัญทอง, 2545 : 17)

2.1 เพื่อการแก้ปัญหา (Problem solving) หรือบรรเทาปัญหา (Relief) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีการเรียนรู้เกี่ยวกับสังคมและมีความรู้ความสามารถที่จะนำทรัพยากรต่างๆ ไม่ว่าจะทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรทางสังคม เช่น วัสดุอุปกรณ์ ความรู้ ความคิด ปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคล กลุ่มชน และชุมชนเข้ามาแก้ไขและบรรเทาปัญหาให้เบาบางหรือหมดสิ้นไป

2.2 เพื่อการป้องกันปัญหา (Prevention) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องปฏิบัติจัดทำเพื่อป้องกันปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่จะบังเกิดขึ้นไม่ว่าด้านเศรษฐกิจ สังคม อารมณ์ จิตใจ และสุขภาพร่างกาย โดยการกระทำร่วมกับผู้ขอรับการสงเคราะห์ (Work with client)

2.3 เพื่อการบำบัดรักษาหรือการบริการ (Treatment or service) รวมทั้งการฟื้นฟูสมรรถภาพหรือสิ่งบกพร่องต่างๆ (Rehabilitation or restoration) ของผู้มีปัญหาให้ดีขึ้น

2.4 เพื่อการส่งเสริมหรือการพัฒนา (Promotion or development) จัดว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสงเคราะห์ เพราะการพัฒนาคนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากมาฆาตกล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการพัฒนาแล้ว ก็ย่อมไปพัฒนาสิ่งแวดล้อมและพัฒนาคนอื่น ๆ ต่อไปอีกโดย

ไม่รู้จักจบสิ้น นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหน้าที่และความสำคัญระหว่างบุคคล นักสังคมสงเคราะห์ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมต่อเหตุการณ์ด้วย

3. ค่านิยมในงานสังคมสงเคราะห์ ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่บุคคลเห็นว่าเป็นสิ่งดี มีคุณค่า น่ากระทำ น่ายกย่อง นำเป็นเจ้าของ เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งถูกต้องเหมาะสม ค่านิยมในงานสังคมสงเคราะห์มี 11 ประการ ดังนี้ (ชูรินทร์ ขวัญทอง, 2545 : 18)

3.1 มนุษย์ย่อมมีเกียรติ มีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์อยู่ในตัวเอง ซึ่งจัดว่าเป็นค่านิยม อันสูงสุดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ดีกินดี ตลอดจนความสมบูรณ์พูนสุขของกลุ่ม

3.2 ความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาการของพัฒนาการของบุคคลกับของสังคม ย่อมเกี่ยวพันกับความมั่นคงปลอดภัยของบุคคลและสังคม

3.3 มนุษย์ย่อมมีความสามารถทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม อารมณ์ และสติปัญญา ซึ่งจะแตกต่างกันตามกรรมพันธุ์ สิ่งแวดล้อม และโอกาสที่เขาจะแสดงออกมา ฉะนั้นไม่ว่าเขาจะเป็นคนอย่างไร เช่น พิการทุพพลภาพ ยากจน หรือร่ำรวย หรือมีพฤติกรรมไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมก็ตาม บุคคลนั้นก็ยังมีความสามารถในตัวเขาเอง และสามารถในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้

3.4 มนุษย์ย่อมมีแรงกระตุ้นภายในตนเอง ซึ่งจะทำให้เขาตระหนักถึงความสามารถของเขาเอง

3.5 มนุษย์ย่อมมีสิทธิในการแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมที่จะก่อให้เกิดการตระหนักถึงความสามารถของตนเอง

3.6 มนุษย์ย่อมมีความต้องการพื้นฐานต่างๆ เช่น ความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม รวมทั้งมีความต้องการ โอกาสที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองให้ประสบผลสำเร็จแห่งชีวิต และความต้องการพื้นฐานต่างๆ ของเขา ให้ได้รับการสนองตอบด้วยความพึงพอใจและความมั่นคงปลอดภัย นอกจากนี้บุคคลยังมีความต้องการสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่จะช่วยให้แต่ละคนพัฒนาตนเอง และบุคคลย่อมมีสิทธิได้รับความพึงพอใจในความต้องการเบื้องต้นที่จำเป็นต่อชีวิตโดยปราศจากการขัดขวางใด ๆ

3.7 การกระทำหน้าที่ทางสังคมของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการที่บุคคลต้องการดิ้นรนเพื่อให้ประสบผลสำเร็จแห่งตน

3.8 สิ่งที่สังคมควรคำนึงถึงเบื้องต้น คือ บุคคลแต่ละคนซึ่งสังคมย่อมมีความผูกพันในการอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่เขาเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในตนเอง

3.9 บริการสังคมต่างๆ ย่อมจะช่วยเพิ่มพูนการกระทำหน้าที่ทางสังคมของบุคคล ทั้งนี้ องค์กรทางสังคมต่าง ๆ ต้องสนับสนุนความสามารถของบุคคล เพื่อให้เขาประสบความสำเร็จแห่งตนเอง

3.10 สังคมย่อมมีสิทธิในการช่วยเพิ่มพูนให้สมาชิกสังคมแต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์แก่ชุมชน

3.11 ครอบครัวจัดว่าเป็นหน่วยสังคมขั้นต้นที่สำคัญของมนุษย์

4. วิธีการสังคมสงเคราะห์ อาจแบ่งได้ 5 วิธี ดังนี้ (ชูรินทร์ ขวัญทอง. 2545 : 19)

4.1 การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social case work) เป็นการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนและมาขอรับการสงเคราะห์ (Client) เป็นรายบุคคลหรือรายกรณี (Case) ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องทำงานร่วมกับเขาในการแก้ปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ สังคม อารมณ์จิตใจ ปัญหาครอบครัว และอื่นๆ โดยช่วยกระตุ้น และช่วยสร้างพลังความเข้มแข็ง (Ego strength) ให้แก่ Client ร่วมกันวางแผน และแก้ไขสถานการณ์ที่กีดกัน นอกจากนี้ยังร่วมกันส่งเสริม ป้องกัน และพัฒนาตัวเองด้วย

4.2 การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน (Social group work) เป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์และใช้อิทธิพล กลไกของกลุ่มเข้าช่วยเหลือสมาชิกกลุ่มนั้นๆ เช่น จัดกลุ่มเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ พัฒนา ด้านพฤติกรรม ด้านสังคม อารมณ์จิตใจ ตลอดจนการจัดกลุ่ม เพื่อแสวงหาความรู้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนครอบครัวการปลูกพืชพันธุ์ใหม่ ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์บ้านเมืองและอื่น ๆ นอกจากนี้ นักสังคมสงเคราะห์กลุ่มชนยังช่วยให้กลุ่มได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์แก่ตนเอง และสังคม ทั้งเป็นการป้องกันปัญหาทางสังคมอีกด้วย

4.3 การจัดระเบียบชุมชนและการพัฒนาชุมชน (Community organization and community development) เป็นวิธีการสังคมสงเคราะห์อย่างหนึ่งที่ช่วยก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างทรัพยากรและความต้องการด้านสวัสดิการสังคม โดยนักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้กระตุ้นให้ชุมชนได้มองเห็นปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในชุมชนและร่วมแรงร่วมใจกันวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหานั้นๆ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน ทั้งพยายามสร้างทรัพยากรขึ้นในชุมชนหรือจัดหาทรัพยากรนอกชุมชนด้วย ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ชุมชนนั้น สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ตลอดจนช่วยพัฒนาและช่วยเหลือตนเองได้

4.4 การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ (Social work research) เป็นวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ที่เน้นการศึกษาวิจัยถึงสภาพปัญหาต่างๆ มูลเหตุแห่งปัญหา กลไกที่ป้องกันและแก้ไข ปัญหา นอกจากนี้การวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ ยังมีความหมายถึง วิธีการสำรวจ วิเคราะห์ วิจัย

บริการของหน่วยงานต่างๆ ทางสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยนั้นมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และจัดบริการเพื่อสนองความต้องการของบุคคล กลุ่มชน และชุมชน

4.5 การบริหารงานสวัสดิการสังคม (Social welfare administration) บางทีก็เรียกว่า การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ (Social work administration) เป็นวิธีการหนึ่งของการสังคมสงเคราะห์ที่มุ่งบริหารงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดที่จะทำได้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การวางโครงการ แผนงาน การวางนโยบายและการรับบุคคลเข้าทำงาน ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ตลอดจนการฝึกอบรมให้ผู้ให้บริการสังคมมีทัศนคติที่ดี และมีทักษะในการทำงานสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนักสังคมสงเคราะห์ ควรใช้การสังคมสงเคราะห์แบบผสมผสาน (Integrated method) ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการสังคมสงเคราะห์หลายๆ วิธี ผสมผสานกัน แล้วแต่กรณี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคล กลุ่ม ชุมชน และสังคม

5. กระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ อาจแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอนดังนี้ (ชูรินทร์ ขวัญทอง, 2545 : 21)

5.1 การแสวงหาข้อเท็จจริง ได้แก่ การศึกษาเรื่องราวของปัญหา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้รายละเอียดมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ วิธีการหาข้อเท็จที่นิยม ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสังเกต การเยี่ยมบ้าน และการศึกษาจากเอกสารหลักฐานต่างๆ

5.2 การวินิจฉัยปัญหา ได้แก่ การนำเอาข้อเท็จจริงที่ได้ มาวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา

5.3 การวางแผนดำเนินงาน คือ การกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหา โดยมีการพิจารณาร่วมกันระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ และผู้รับบริการสงเคราะห์

5.4 การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ ความพยายามที่จะจัดทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่สำหรับผู้บริการ

5.5 การติดตามและประเมินผลเป็นการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานต่างๆ เพื่อพิจารณาถึงปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนศึกษาถึงผลการทำงานที่ได้กระทำไป

6. หลักการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ วิธีการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย จะเป็นหลักการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่เกี่ยวกับเด็กมากที่สุด ซึ่งมีหลักการดังนี้ (ชูรินทร์ ขวัญทอง, 2545 : 21)

6.1 หลักการยอมรับ (Principle of acceptance) นักสังคมสงเคราะห์จะต้องยอมรับว่าผู้มาขอรับการสงเคราะห์ เป็นบุคคลที่มีศักดิ์ศรี และมีคุณค่า แต่อยู่ในสถานการณ์กดดัน จึงควรเข้าใจ ความหมายและสาเหตุของพฤติกรรมของเขา ในการติดต่อกับผู้มาขอรับการสงเคราะห์ ไม่ควรตำหนิติเตียนเขา ควรให้ความมั่นใจ ความอบอุ่นใจแก่เขา และช่วยแก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุงให้เขาดีขึ้น และความสัมพันธ์ควรเป็นแบบวิชาชีพ (Professional) คือมีความยุติธรรมและกระทำในนามหน่วยงานนั้น ๆ ไม่ใช่กระทำในนามของตนเอง การยอมรับเป็นการยอมรับในความเป็นมนุษย์ ถึงแม้เขาจะเป็นคนยากจน พิกุลพิการ หมดหวัง ท้อแท้ในชีวิต เขาก็ยังมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี มีความต้องการ และมีความสามารถในตนเอง ยอมรับในความรู้สึกและทำที่ที่เขาแสดงออกมา ยอมรับในสภาพที่เขาเป็นอยู่ แต่ไม่ได้หมายความว่า ยอมรับในพฤติกรรมที่ฝืนระเบียบของเขา

6.2 หลักการติดต่อสื่อสาร (Principle of communication) ในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ขอรับการสงเคราะห์ ไม่ว่าจะการติดต่อกันโดยทางวาจา หรืออวจนภาษา (Non - verbal communication) เช่น การแสดงท่าทีสีหน้าที่ดี ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้มีความจริงใจ เช่น พูดจริง ทำจริง มีศิลปะในการพูด คือเมื่อพูดแล้วทำให้ผู้ขอรับการสงเคราะห์สบายใจ มีกำลังใจในการต่อสู้ปัญหา และในการแก้ไขปัญหาใดๆ ขณะเดียวกันนักสังคมสงเคราะห์จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี เป็นต้นว่า ในขณะที่ผู้มาขอรับการสงเคราะห์เล่าเรื่องต่างๆ ให้ตนฟัง ก็ไม่ควรขัดจังหวะเพราะจะทำให้เขาท้อแท้ได้ การแสดงท่าทีสีหน้าของนักสังคมสงเคราะห์ที่ดี ต้องแสดงออกในทางเป็นมิตร ไม่ใช่แสดงสีหน้าดูถูกดูแคลน

6.3 หลักของปัจเจกชน (Principle of individualization) นักสังคมสงเคราะห์ควรเข้าใจพฤติกรรมของผู้มาขอรับการสงเคราะห์แต่ละราย เป็นต้นว่า อะไรที่ทำให้เขาอยู่ในสถานการณ์กดดัน ต้องเข้าใจว่าเขามีอะไรพิเศษกว่าคนอื่น ๆ และเขาควรได้รับการช่วยเหลืออย่างไร นักสังคมสงเคราะห์ควรพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้มาขอรับการสงเคราะห์แต่ละราย เพราะบุคคลแต่ละราย ย่อมมีคุณลักษณะพิเศษเฉพาะตน ไม่ว่าจะด้านชีวภาพ อารมณ์ จิตใจ และด้านสังคม ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องพิจารณาว่าในสถานการณ์ที่ผู้มาขอรับการสงเคราะห์ในขณะนี้ว่าอะไรคือปัญหาเกี่ยวกับบทบาททางสังคม และแบบการปรับตัวของเขา อะไรคือความเข้มแข็งหรือความอ่อนแอของเขาและจะกระตุ้นให้เขามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาของเขาอย่างไร ซึ่งทั้งหมดจะต้องพิจารณาเป็นบุคคลแต่ละราย เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน

6.4 หลักในการมีส่วนร่วม (Principle of participation) ในการช่วยผู้มาขอรับการสงเคราะห์แก้ปัญหาต่างๆ ของเขานั้น นักสังคมสงเคราะห์ควรยึดหลักที่จะให้ผู้มาขอรับการสงเคราะห์มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ๆ ด้วย นับตั้งแต่การมองปัญหาร่วมกัน การเข้าใจ

ปัญหาด้วยกัน ตลอดจนถึงการแก้ปัญหาที่ต้องร่วมมือกันและร่วมแก้ปัญหาอื่นๆ ระหว่างผู้มาขอรับการสงเคราะห์ ไม่ใช่บังคับสงเคราะห์ต้องแก้ปัญหาให้ หรือกระทำให้ผู้มาขอรับการสงเคราะห์เพียงฝ่ายเดียว เกี่ยวกับการตัดสินใจใดๆ นั้นควรเป็นหน้าที่ของผู้มารับการสงเคราะห์มีการตัดสินใจด้วยตัวเอง (Self - determination) ว่าเขามีทางเลือกอย่างไรจะแก้ปัญหานั้นๆ อย่างไร

6.5 หลักในการรักษาความลับ (Principle of confidentiality) การรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ของผู้มาขอรับการสงเคราะห์ เป็นเรื่องสำคัญมาก และถือว่าเป็นจรรยาบรรณข้อหนึ่งของนักสังคมสงเคราะห์ แต่จะเปิดเผยได้ในกรณีพิเศษเฉพาะกรณี เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ประชุมปรึกษาหารือการแก้ไขปัญหาแก่หน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้รับการสงเคราะห์ ก็ควรจะได้รับอนุญาตจากเขาก่อนถึงจะเปิดเผยได้

6.6 หลักในการตระหนักรู้ตนเอง (Principle of self - awareness) ในการปฏิบัติงาน นักสังคมสงเคราะห์ควรมีความเข้าใจในตนเอง สามารถควบคุมอารมณ์จิตใจของตนเองไว้ได้ และต้องตระหนักรู้ตนเองว่า ตนคือใคร กำลังทำอะไรอยู่ การปฏิบัติงานต้องยึดมั่นในหลักการต่างๆ และสามารถจะนำหลักการและทฤษฎีนั้นมาใช้ให้เหมาะสมในแต่ละกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความสัมพันธ์ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์กดดัน นักสังคมสงเคราะห์ควรจะเข้าใจและสามารถควบคุมจุดบอดส่วนบุคคลไว้ได้ เช่น เมื่อผู้ขอรับการสงเคราะห์แสดงท่าทางโกรธ ก็ไม่ควรโกรธตอบ หรือถ้าเขาแสดงท่าทีสีหน้าไม่พอใจก็ไม่ควรแสดงปฏิกิริยาตอบโต้เช่นกัน

6.7 หลักการไม่ตัดสินความใด ๆ (Principle of non - judgmental attitude) นักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเป็นผู้นำการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลง มาสู่ผู้ขอรับการสงเคราะห์นั้น จะต้องไม่อยู่ในฐานะ ไม่ตัดสินความใด ๆ ให้แก่เขาว่า เป็นคนผิดหรือคนถูก เป็นคนแพ้หรือเป็นคนชนะ นักสังคมสงเคราะห์ควรเป็นคนที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้มีปัญหา ไม่ตำหนิติเตียน หรือประณามเขาว่าเป็นการกระทำที่ชั่วร้าย ในทางตรงกันข้าม นักสังคมสงเคราะห์ควรเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจเขาและไม่มีอคติใด ๆ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับการการจัดสวัสดิการสังคมได้มีผู้ให้แนวคิด และให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

Friedlander (1963 : 16) กล่าวถึงสวัสดิการสังคมว่า หมายถึง นโยบายผลประโยชน์และบริการ ซึ่งจะทำให้การจัดบริการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างแน่นอน เพื่อให้ตรงหรือสอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นบริการพื้นฐานในการจัดสวัสดิการแก่ประชาชน

Weinberger (1973 : 2) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการสังคมสมัยใหม่ มีควรวินิจฉัยจัดให้กับผู้มาใหม่ คนแปลกหน้า มากกว่าและไม่ควรให้เป็นรายบุคคล ทั้งนี้เนื่องมาจากความเดือดร้อนและวิธีการช่วยเหลือทางสังคมหลักการจัดสวัสดิการมีผลแตกต่างจากการสงเคราะห์ทั่วไป

มูลนิธิเด็ก (2555 : เว็บบไซต์) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า เป็นระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และเป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับและการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ พร้อมทั้งให้ความหมายของการจัดสวัสดิการสังคมว่า เป็นการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด และสำหรับผู้รับบริการสวัสดิการสังคมนั้นจะต้องเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอยู่ในสภาวะยากลำบากหรือที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ เช่น เด็ก เยาวชน คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ถูกละเมิดทางเพศ หรือกลุ่มบุคคลอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดภูเก็ต (2550 : เว็บบไซต์) ให้ความหมายของการจัดสวัสดิการสังคม (Social welfare) ว่าเป็นระบบการจัดบริการสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคมรวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐานโดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการและบริการทางสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการทางสังคมในทุกระดับ

พิมพ์พันธ์ อินตา (2550 : 14) ได้อธิบายเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมว่า หมายถึง กิจกรรมที่จัดไว้อย่างเป็นระเบียบในอันที่จะช่วยเหลือเจือจานบุคคลและสภาวะแวดล้อมของเขาโดยใช้เทคนิคและวิธีการต่างๆ เข้าช่วยให้บุคคลกลุ่ม และชุมชน บรรลุความต้องการสามารถแก้ไขปัญหาและปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ตลอดจนปฏิบัติการกิจต่างๆ จนทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมดีขึ้นกว่าเดิม สวัสดิการสังคมเป็นความช่วยเหลือที่เอื้อให้ผู้อ่อนแอ หรือด้อยโอกาสทางสังคมช่วยเหลือตัวเองได้ งานสวัสดิการสังคมเป็นภารกิจที่มุ่งสนองความต้องการประเภทต่างๆ

ประกอบด้วย ความต้องการของบุคคลธรรมดาความต้องการของบุคคลที่มีปัญหา ขอบเขตการบริการ ตามหลักการสวัสดิการการสังคมสากล บุคคลที่ถือว่าเป็นผู้รับบริการมีหลายประเภท ได้แก่ เด็ก สตรี หัวหน้าครอบครัว คนชรา ไร้ญาติขาดมิตร คนพิการทั้งร่างกายและจิตใจทุกประเภท ผู้ประสบภัยพิบัติ ผู้พ่นโทษ ไร้ญาติขาดมิตรผู้ที่เคยป่วยเป็นโรคเรื้อนและหายแล้ว แต่สังคมยังรังเกียจ ครอบครัวผู้ต้องโทษ ผู้มีความคับแค้นทางอารมณ์ที่ฆ่าตัวตายแต่ยังไม่ตาย ผู้ที่ติดยาเสพติดเกือบทั้งครอบครัว ผู้ที่ไม่มีที่อยู่อาศัย หรืออยู่อย่างขัดสน เช่น แหล่งเสื่อมโทรมชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพมาจากประเทศอื่น ผู้ลี้ภัย ลักษณะของการบริการ (Social welfare services) เป็นการช่วยเหลือจนเจือสังคม โปรแกรมสุขภาพอนามัยต่างๆ รวมไปถึงโปรแกรมทุกประเภทที่ไม่ใช่บริการทางการแพทย์ของเอกชน การให้บริการการศึกษาของรัฐ กิจกรรมด้านอาคารสงเคราะห์ของรัฐทุกประเภท โปรแกรมเกี่ยวกับกำลังคน

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า สวัสดิการสังคมเป็นกิจกรรมที่จัดไว้อย่างเป็นระเบียบในอันที่จะช่วยเหลือจนเจือบุคคลและสภาวะแวดล้อมของเขาโดยใช้เทคนิคและวิธีการต่างๆ เข้าช่วยให้บุคคล กลุ่ม และชุมชน บรรลุความต้องการ สามารถแก้ไขปัญหาปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ตลอดจนปฏิบัติการกิจต่างๆ จนทำให้ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมดีขึ้นกว่าเดิม

จุดมุ่งหมายของงานสวัสดิการสังคม

งานสวัสดิการสังคมเป็นภารกิจที่มุ่งสนองตอบความต้องการประเภทต่างๆ ดังนี้

1. ความต้องการของบุคคลธรรมดา ประกอบด้วย ความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ตามที่ มาสโลว์ (สัทสน์ โพธิกัน. 2549 : 19) กล่าวว่า พื้นฐานความต้องการของมนุษย์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical needs) อันได้แก่ ปัจจัยสี่ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการความรัก (Social needs) หรือการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self - actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของบุคคล ต้องการที่จะได้ใช้ความรู้ ความสามารถตามศักยภาพ (Potential) ที่มีอยู่เพื่อทำงานในสิ่งที่ตนปรารถนาหรือสิ่งที่ตนพอใจ

2. ความต้องการของบุคคลที่มีปัญหา ตามที่ ชูรินทร์ ขวัญทอง (2545 : 14) ให้ความหมายไว้ดังนี้

- 2.1 บุคคลที่ไร้ความสามารถ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เช่น คนพิการด้านร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

2.2 บุคคลที่ขาดการเตรียมตัวหรือโอกาสทางสังคม คือ ผู้ที่มีความสามารถแต่ไม่มีการเตรียมตัว เช่น ผู้ที่ไม่รู้หนังสือ ไม่มีการศึกษา ขาดการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคม และการดำรงชีวิตในสังคม ความต้องการเช่นนี้เกิดจากการปรับตัวไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม

2.3 บุคคลที่เป็นเหยื่อภัยพิบัติต่าง ๆ ได้แก่ บุคคลธรรมดาที่ประสบภัยพิบัติหรืออยู่ในสถานะฉุกเฉิน เช่น ภัยธรรมชาติ การจลาจล และอากาศเป็นพิษ เป็นต้น

2.4 บุคคลที่ประสบภาวะวิกฤตในชีวิต ที่เกิดจากระบบโครงสร้างของสังคม ได้แก่ เด็กขาดการอบรม การขาดแคลนที่อยู่อาศัย การแบ่งเชื้อชาติ และความแตกต่างระหว่างชนชั้น

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเด็กและเยาวชน

ทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2555) กำหนดขึ้นบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและอัญเชิญ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อมุ่งสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันดังนั้นยุทธศาสตร์การพัฒนาคนและสังคมไทยจึงให้ความสำคัญลำดับสูงกับการพัฒนาคุณภาพคน เนื่องจากคนเป็นทั้งเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนา ขณะเดียวกันเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุล ทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้ และทักษะความสามารถ เพื่อให้เทียบพร้อมทั้งด้านคุณธรรมและความรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุมีผล รอบคอบ และระมัดระวัง ด้วยจิตสำนึกในศีลธรรมและคุณธรรม ทำให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถตัดสินใจโดยใช้หลักความพอประมาณในการดำเนินชีวิตอย่างมีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต อุดมคติ ขยันหมั่นเพียร อันจะเป็นภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีให้คนพร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีและมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม อยู่ในครอบครัวที่อบอุ่น และสังคมที่สงบสันติสุข ขณะเดียวกันเป็นพลังในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจให้มีคุณภาพ มีเสถียรภาพและเป็นธรรม รวมทั้งการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เป็นฐานการดำรงชีวิตและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน นำไปสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2550 : 47)

เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพพร้อมคุณธรรมและรอบรู้อย่างเท่าทัน แนวทางการพัฒนาภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ในระยะ 5 ปี ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนใน 3 มิติ คือ การพัฒนาคนให้มีคุณธรรมนำความรู้ โดยมุ่งให้เกิดการเสริมสร้างความรู้ตาม

ความเหมาะสมของคนทุกกลุ่มทุกวัย เพื่อให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ก้าวสู่สังคม ฐานความรู้ได้อย่างมั่นคงและสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถของประเทศ ในขณะเดียวกัน มุ่งเสริมสร้างคนไทยให้มีสุขภาพที่ดี ควบคู่กับการเสริมสร้างคนไทยให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้ อย่างสันติสุข การคุ้มครองทางเศรษฐกิจและสังคม กระบวนการยุติธรรม การคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และมีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต (พิมพ์พันธ์ อินถา. 2550 : 23)

การพัฒนาคนให้มีคุณธรรมนำความรู้ เกิดภูมิคุ้มกัน โดยมุ่งเตรียมเด็กและเยาวชนทั้งด้าน จิตใจ ทักษะชีวิตและความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิต การพัฒนาสมรรถนะและทักษะแรงงาน และ เร่งผลิตกำลังคนเพื่อตอบสนองการพัฒนาประเทศ ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการจัดการองค์ความรู้ด้วยการ พัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีจิตใจที่ดีงาม อยู่ในกรอบของ ศีลธรรม และมีจิตสำนึกสาธารณะ โดย

1. ผลักดันให้ครอบครัว ชุมชน สถาบันศาสนา และสถาบันการศึกษา ร่วมกันพัฒนาเด็ก และเยาวชนให้มีพื้นฐานจิตใจที่ดีงาม เป็นคนดี ห่างไกลอบายมุขและยาเสพติด มีภาวะผู้นำ อุทิศ ตนเพื่อส่วนรวม และมีบทบาทดูแล ตักเตือน เฝ้าระวังความประพฤติอันชั่วร้าย รวมทั้งสืบค้น คนดีในสังคม เชิดชูให้เป็นแบบอย่างที่ดีในทุกระดับ

2. ปลุกฝังทัศนคติและการเรียนรู้ในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม เปิดโอกาสให้คนทุกวัย โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนมีส่วนร่วมเรียนรู้ทำงานร่วมกันประสานประโยชน์ เช่น กิจกรรมอาสาสมัคร เพื่อสาธารณประโยชน์ การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กิจกรรมลูกเสือและเนตรนารี และกิจกรรมสหกรณ์ เป็นต้น และในระดับองค์กรของทุกภาคีการพัฒนา มุ่งส่งเสริมให้มีการ ดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

การสร้างและพัฒนาเด็กและเยาวชนให้มีความพร้อมด้านสติปัญญา อารมณ์ และ ศีลธรรม ภายใต้ระบบการศึกษาที่มุ่งการเรียนรู้ทั้งทางปฏิบัติและวิชาการ โดย

1. พัฒนาเด็กเริ่มตั้งแต่ในครรภ์มารดาจนกระทั่งเกิดให้เติบโตตามวัยอย่างเหมาะสมและ พร้อมเรียนรู้ โดยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้กับพ่อแม่ในการดูแลสุขภาพและพัฒนาเด็ก ตั้งแต่แรกเกิดทั้งทางจิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ฝึกให้เด็กคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล เป็นระบบ รู้จัก เข้าใจ และสามารถควบคุมตนเองได้อย่างเหมาะสม รู้ถึงความสามารถที่ตนมีอยู่ และร่วมมือกับผู้อื่น ผ่านการเรียนรู้ร่วมกันจากประสบการณ์จริงและมีความสุขจากการเรียนรู้

2. พัฒนาหลักสูตรทั้งในและนอกระบบให้หลากหลายสอดคล้องกับพัฒนาการทาง สมองที่บูรณาการเรื่องศีลธรรม ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และการลดความขัดแย้งแบบสันติวิธี เป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจในรากเหง้าของตน และเรียนรู้การอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข พัฒนา

สื่อการเรียนการสอนที่มุ่งใจให้เด็กสนใจและใฝ่รู้ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ และพัฒนาคุณภาพครูให้รู้เท่าทันวิทยาการสมัยใหม่

3. สร้างเยาวชนรุ่นใหม่ที่มีมุ่งศึกษาสายอาชีพศึกษาเพิ่มขึ้น โดยสร้างระบบเครือข่ายผู้ปกครอง การจัดบริการเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่องทั้งการซ่อมสร้าง พัฒนาระบบถ่ายโอนที่มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการส่งเสริมผู้ที่จบการศึกษาขั้นพื้นฐานและกลับสู่ภูมิลำเนาได้มีโอกาสเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากมติที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2550 คณะรัฐมนตรีอนุมัติตามมติคณะกรรมการกถนกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ 3 ซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เป็นประธาน ที่อนุมัติหลักการร่างพระราชบัญญัติพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ ตามที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เสนอ และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา โดยให้รับข้อสังเกตตามประเด็นอภิปรายของคณะกรรมการกถนกรองฯ และความเห็นของกระทรวงการคลังกระทรวงมหาดไทย สำนักงบประมาณ สำนักงาน ก.พ.ร. และคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงร่างพระราชบัญญัติดังกล่าว แล้วให้ส่งคณะกรรมการประสานงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ พิจารณาก่อนนำเสนอสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาต่อไป ร่างพระราชบัญญัติพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ พ.ศ. มีสาระสำคัญเป็นการกำหนดให้รัฐดำเนินการพัฒนาเด็กและเยาวชน โดยส่งเสริมให้ภาคต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาทั้งในระดับชาติและระดับจังหวัด (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและ ผู้สูงอายุ. 2550 : เว็บไซต์)

4.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมของมนุษย์ที่สามารถสังเกตได้ โดยตรงหรือใช้เครื่องมือวัดได้หรือสังเกตได้โดยทางอ้อม เช่น การร้องเพลง การเคลื่อนไหว การจำ การคิด การแก้ปัญหา ดังนั้นจึงแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 2552 : เว็บไซต์)

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้โดยตรงหรือใช้เครื่องมือวัด แบ่งออกเป็น 2 พวกคือ

1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar behavior) เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้โดยตรง สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5

1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงต้องใช้เครื่องมือวัด เช่น เครื่องมือวัดการเต้นของหัวใจ การวัดคลื่นสมอง การวัดน้ำตาลในเส้นเลือด

2. พฤติกรรมภายใน (Covert behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงและไม่สามารถใช้เครื่องมือวัดได้แต่ต้องใช้ภาวะสันนิษฐาน (Hypothetical construct) จากพฤติกรรมภายนอก เช่น ความเครียด วัดได้จากมือสั่น ไม่พูดไม่จา เขามาที่ทำงานแต่เช้า กลับมีผลงานเสร็จเรียบร้อยดีทุกอย่างก็สรุปว่าเขาขยัน เอาใจใส่ในงาน เราพิจารณาพฤติกรรมภายนอก การสรุปพฤติกรรมภายในเป็นสิ่งที่ควรระวังให้มาก เพราะ โอกาสผิดพลาดเกิดขึ้นได้มาก

วิธีการศึกษาพฤติกรรม

วิธีการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์เพื่อให้ได้ความรู้อย่างเชื่อถือได้นั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะจะนำไปสู่เป้าหมายที่สำคัญได้แก่การอธิบาย (Explain) การทำนาย (Predict) และ การควบคุมพฤติกรรม (Control) สิ่งที่ต้องคำนึงถึงการใช่วิธีการใดในการศึกษาพฤติกรรม มนุษย์คือวิธีการนั้น จะมีความตรง (Validity) ซึ่งหมายถึงวิธีการนั้นสามารถวัดหรือกำหนดสิ่งที่ วัดได้อย่างถูกต้องตามเนื้อแท้ อีกประการหนึ่งคือความเที่ยง (Reliability) หมายถึงความ สอดคล้อง ความคงที่ของสิ่งที่วัดหรือศึกษาไม่เปลี่ยนแปลงไปมา วิธีการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์โดยทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 2552 : เว็บไซต์)

1. การรายงานตนเอง (Self report) เป็นวิธีการที่ให้ผู้ที่มีประสบการณ์หรือมีความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ รายงานความคิดออกมา แล้วผู้ศึกษาจะนำคำรายงานเหล่านั้นมาทำการวิเคราะห์พฤติกรรมต่อไป ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1.1 การคิดออกเสียง (Think aloud) เป็นการให้ผู้คิดรายงานความคิดและการกระทำในขณะที่แก้ปัญหา ซึ่งสามารถทำได้ทั้งขณะมีกิจกรรมนั้น หรือหลังจากเสร็จกิจกรรมนั้นก็ได้ ในการศึกษากระบวนการคิดมักใช้วิธีนี้ เช่น ให้นักคณิตศาสตร์รายงาน การคิดขณะแก้ปัญหา คณิตศาสตร์ว่าทำอะไรตั้งแต่ได้รับโจทย์ปัญหาจนถึงการตอบปัญหาท้าย สุด ทำให้ทราบกระบวนการแก้ปัญหา การคิดอื่นก็เช่นกัน เช่น ความคิดสร้างสรรค์ วิธีการนี้มี สิ่งที่ทำให้ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงได้ เช่น การปิดบัง การลืม และการไม่รู้ตัวทำให้รายงาน ไม่ครบ

1.2 การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลจากการสนทนาที่มีจุดหมายระหว่างผู้ถูกสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ต้องเตรียมการมาเป็นอย่างดีว่าจะสัมภาษณ์อะไร อย่างไรจึงจะได้ข้อมูลเพียงพอในการประเมินพฤติกรรม วิธีการสัมภาษณ์เป็นวิธี การหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในการศึกษาพฤติกรรม (Banyard & Hayes. 1994 : 30)

1.3 การใช้แบบสอบถามและการสำรวจ (Questionnaires and surveys) เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่มีจำนวนมากและสามารถได้คำตอบอย่างรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย การใช้แบบสอบถามและการสำรวจจึงต้องให้ความสำคัญของแบบสอบถามและแบบสำรวจให้มากกว่าผู้ตอบตามความจริง ยากตอบและที่สำคัญคือการได้รับคืนของแบบสอบถามนั้น การเก็บข้อมูลตัวต่อตัว (Face to face) จะคล้ายกับการสัมภาษณ์ทำให้สิ้นเปลืองทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย การเก็บข้อมูลโดยกำหนดกลุ่ม วันเวลานัดหมายไว้ (Handout questionnaires) ทำให้ได้ข้อมูลเร็ว การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Postal questionnaires) มีโอกาสได้รับคืนน้อยมาก ส่วน การเก็บข้อมูลโดยทางโทรศัพท์ (Telephone questionnaires) ทำให้ได้ข้อมูลเร็วและทันการณ์มากที่สุด (Banyard & Hayes. 1994 : 25) แบบสอบถามหรือแบบสำรวจที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็น

1. แบบสอบถามปลายเปิด - ปลายปิด
2. มาตรฐานประมาณค่า (Rating scale)
3. การจัดอันดับ (Order scale)

ในการเก็บข้อมูลจะต้องเก็บจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ให้มากพอและมีวิธีการเลือกอย่างไรที่จะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร (Population) ได้

2. การสังเกต (Observation) เป็นการศึกษาพฤติกรรมที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน เพราะเป็นวิธีการที่มีความชัดเจน ตรงไปตรงมาและได้รับการพัฒนาในเทคนิควิธีมากจึงได้รับการยอมรับและกำลังก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในกลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism)

วิธีการสังเกตพฤติกรรม เป็นการเฝ้าดูพฤติกรรมเป้าหมายของบุคคลว่าเป็นอย่างไร มีความถี่ ความยาวนานของพฤติกรรมนั้นแค่ไหน ดังนั้นการสังเกตพฤติกรรมจึงต้องกำหนดพฤติกรรมให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมเป็นอันดับแรก วิธีการสังเกตดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 2552 : เว็บไซต์)

1. การสังเกตพฤติกรรมเป็นความถี่ เป็นการสังเกตจำนวนครั้งของการเกิดพฤติกรรมเป้าหมายในช่วงเวลานั้น
2. การสังเกตพฤติกรรมแบบเป็นขั้นพวกที่เป็น 2 ชั้น เช่น ถูก - ผิด ทำ - ไม่ทำ เช่น พฤติกรรมคุยกับเพื่อน
3. การสังเกตพฤติกรรมเป็นจำนวนบุคคล เช่น จำนวนบุคคลที่ขับรถไม่ถูกกฎจราจร
4. การสังเกตพฤติกรรมเป็นช่วงเวลาในการเกิดพฤติกรรม เป็นการสังเกตว่าพฤติกรรมที่เราสังเกตเกิดขึ้นนานเท่าไร เช่น การอ่านหนังสือ การทำการบ้าน

ในการสังเกตพฤติกรรมในบางครั้งไม่สามารถทำได้ในสภาพการณ์ปกติเพราะพฤติกรรมที่ต้องการเกิดขึ้นได้ยาก อาจใช้วิธีการทางคลินิกได้คือสร้างเหตุการณ์ให้เกิดขึ้นแล้วสังเกตพฤติกรรม

3. แบบทดสอบ (Psychometrics) เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาเพื่อวัดคุณลักษณะทางจิต ดังนั้นจึงต้องมีแบบทดสอบที่ได้มาตรฐาน มีทฤษฎีรองรับ ผ่านการวิเคราะห์ทั้งเนื้อหาและกระบวนการวัดผลมาแล้วเป็นอย่างดี โดยเฉพาะความตรง ความเที่ยง และการแปลความจากคะแนนที่ได้ อีกสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อการใช้แบบสอบวัดคือวิธีการดำเนินการสอบ อันจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องมากขึ้น แบบสอบวัดที่ใช้มากได้แก่ (มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 2552 : เว็บไซต์)

1. แบบทดสอบวัดความสามารถ
2. แบบทดสอบวัดความสนใจ
3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
4. แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ
5. แบบทดสอบวัดความถนัด
6. แบบทดสอบวัดการคิด

4. วิธีการทดลอง (Experiments) เป็นการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในลักษณะความสัมพันธ์ ตามเหตุผล โดยผู้ศึกษาจะต้องสร้างสถานการณ์สิ่งที่จะศึกษาให้เกิดขึ้นเพื่อดูความเป็นเหตุเป็นผล สิ่งที่เป็นเหตุเรียกว่าตัวแปรต้น (Independent variables) เป็นตัวแปรที่สร้างขึ้นมาเพื่อดูว่าส่ง ผลต่อตัวแปรตาม (Dependent variables) อย่างไร ผู้วิจัยจะต้องตั้งสมมุติฐานก่อนแล้วจึงทำการทดลอง (มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 2552 : เว็บไซต์)

สรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมของมนุษย์ที่สามารถสังเกตได้โดยตรงหรือใช้เครื่องมือวัดได้หรือสังเกตได้โดยทางอ้อม การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ มีหลายวิธี ได้แก่ การรายงานตนเอง การสังเกต แบบทดสอบ และวิธีการทดลอง แล้วแต่ความเหมาะสม

4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นเป็นแนวทางในการศึกษามีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้ ไมเออร์ (Maier. 1955 : 52) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) เป็นการแสดงออกของทัศนคติส่วนหนึ่งและเป็นการแปลความหมายข้อเท็จจริง (Fact) อีกส่วนหนึ่งนอกจากนั้นแล้วจะพบเสมอเมื่อบุคคลใดเกิดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งแล้ว บุคคลมักจะมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลเพื่อสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น แต่การแสดงเหตุผลดังกล่าวเป็นเพียงผลที่เกิดจากความคิดเห็นเท่านั้น มิได้ชี้ให้เห็นทัศนคติแท้จริงแต่อย่างใด และยังได้กล่าวว่าความคิดเห็นบางอย่างเป็น

ผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ไมเออร์ (Maier) ยังชี้ให้เห็นลักษณะของการแปลความหมายดังกล่าวขึ้นอยู่กับอิทธิพลและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น สรุปว่า "ความคิดเห็น" ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติและเราทราบทัศนคติได้จากการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ

ไอแซก (Isaak. 1981 : 203) ได้ให้ความหมายว่าความคิดเห็นคือการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทุกๆ ไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะแต่เจตคติ จะเป็นเรื่องทั่วไปซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

ชาญณรงค์ คำเพชร (2549 : 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากการรับรู้และการเรียนรู้ของบุคคลนั้น เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา ความคิดเห็นของคนแต่ละคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเหมือนหรือไม่เหมือนกันก็ได้

มลชา พิทักษ์ (2554 : 34) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง คำตอบของความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความคิดของแต่ละบุคคลและได้แสดงออกมาให้กับบุคคลอื่นได้รับรู้ซึ่งเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สุรางค์ ไคววารินทร์ (2551 : 39) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใด โดยเฉพาะการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน สภาพแวดล้อมและอารมณ์เป็นส่วนประกอบสำคัญ ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใด โดยเฉพาะด้วยการพูด การเขียน ซึ่งการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ บุคคลสามารถมีความคิดเห็นในใจได้โดยไม่ต้องแสดงออก และบุคคลก็อาจแสดงทัศนคติออกมาเป็นคำพูดได้เช่นกัน

4.6 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos. 1990 : 99) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้น จากการ

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 159) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการ ใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เลิฟล็อก (Lovelock. 1992 : 176) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

เวเบอร์ (Weber. 1966 : 340) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงาน โดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

สโบล (Sabolo. 1975 : 15) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วิรัช พงศ์ภารักษ์ (2550 : 8) กล่าวว่า การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของภาครัฐ และให้ได้สรุปความหมายของการให้บริการไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ

บรรพจน์ ชาญกิจกรณ์ (2552 : 25) สรุปไว้ว่า การให้บริการ เป็นงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ

จากความหมายของการบริการดังกล่าว ทำให้ทราบว่า การบริการ คือกิจกรรม หรืองานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจไม่ว่าเป็นภาคธุรกิจหรือภาครัฐ

ความสำคัญของการบริการ

ชนันทกานต์ เป็นสวน (2555 : 35) ได้รวบรวม และสรุปถึงความสำคัญของการบริการว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง การติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ เป็นบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ สรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้าซึ่งการบริการอาจจะกระทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับและเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์
3. การให้บริการขายหน้าร้าน
4. การให้บริการทางร้านค้า หรือสำนักงาน
5. การบริการภายหลังการขาย
6. การบริการสำหรับพนักงานช่าง
7. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

สมิต สัจฉกร (2546 : 14 - 15) ได้กล่าวถึง การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ ฉะนั้นการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้ลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ผลของการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการมีทัศนคติ ทางด้านความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึง และยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้ผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ดี

2. ผลของการบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบ และความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้ผู้มาใช้บริการอีก
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จากความสำคัญของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ อยู่ที่การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพโดยอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อ หรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า และการบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งอื่น หรือสูญเสียลูกค้าไป

ลักษณะของการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2546 : 17) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการมีข้อค่านึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้มาใช้บริการเป็นหลัก จะต้องนำเอาความต้องการของผู้มาใช้บริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นกรให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้มาใช้บริการเพียงใด แต่ถ้าผู้มาใช้บริการ ไม่สนใจให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

นอกจากนี้ สมิต สัจฉกร (2546 : 175 - 176) ได้กล่าวถึง ลักษณะองค์การบริการที่ดีกว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่าง ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข และความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่าง ๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียวแต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพ้อไต่ยนกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

จากรายละเอียดข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดี คือ การบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ จากการทำด้วยความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ทำถูกต้อง ทำอย่างเท่าเทียมกัน และทำให้เกิดความชื่นใจ

นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ส่วนประสมทางการตลาดมาประยุกต์ใช้กับงานบริการดังที่ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548 : 29 - 30) อธิบายรายละเอียดของส่วนประสมการตลาดบริการไว้ว่า

1. ด้านสินค้า (Product) ในธุรกิจบริการหมายถึงสิ่งที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายจากการได้รับบริการ

2. ราคา (Price) คือ การกำหนดระดับราคาที่ถูกค่าจะต้องจ่ายเพื่อแลกกับการบริการ เนื่องจากราคามีส่วนในหารทำให้บริการต่าง ๆ แตกต่างกันและมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการ โดยเทียบกับราคา และคุณภาพของบริการ

3. ด้านสถานที่ (Place) คือการกำหนดช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้ให้บริการและความยากง่ายต่อการเข้าถึง มีความครอบคลุมในด้านกายภาพและการติดต่อสื่อสาร

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ การสื่อสารกับตลาดต่าง ๆ ผ่านทางโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรมการส่งเสริมการขายรูปแบบอื่น ๆ ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์

5. บุคลากร (People) ในธุรกิจบริการ คือ ผู้ผลิตบริการ และขายผลิตภัณฑ์บริการ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการควบคุมระดับของคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับคงที่

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) คือ สิ่งที่สามารถแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของบริการ เช่น การสร้างสภาพแวดล้อม การสร้างบรรยากาศภายในร้าน หรือการใช้ลักษณะทางกายภาพเพื่อสนับสนุนการบริการ

7. กระบวนการ (Process) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการ ระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการ อำนาจการตัดสินใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ

สรุปได้ว่า ในงานบริการสามารถประยุกต์ แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ได้ โดยมี 7 ประการ คือ สินค้าหรืองานบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ แล้วแต่ความเหมาะสม

4.7 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

เกทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แคนเนท (Katz Elihu and Brenda Danet. 1973) (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพโรจน์. 2554 : 18) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ ได้แก่

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินสินค้า ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น และ 2) การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้ เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วย

ทำให้ทราบ ถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่ เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 : 65 - 68) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่าย ปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทาง ปกครอง” (Police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (Service public) ภาครัฐมีการให้บริการ แก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทาอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมาย มากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขา มีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หาก บริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความ เดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำหลักการที่ สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการ สาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมี กรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กร ปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทน เพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

สรุปว่า การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนิน บทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของ ประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญใน การกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงาน ภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของ

การปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

4.8 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสภาวะ และความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคล ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการจากความคาดหวัง มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

อุทัยพรรณ สุคติ (2545 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

คลใจ มณีงาม (2550 : 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ สนใจ ไม่สนใจ ในสิ่งที่ได้สัมผัสหรือพบเห็น และได้แสดงออกถึงความรู้สึกดังกล่าวออกด้วย ท่าทาง และคำพูดต่าง ๆ

ดวงกมล รักขยัน (2552 : 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึกดี ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง

วรูม (Vroom. 1982 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ เช่น ความพอใจ ชอบใจ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ สนใจ ไม่สนใจ ในสิ่งที่ได้สัมผัสหรือพบเห็น และได้แสดงออกถึงความรู้สึกดังกล่าวออกมาด้วย ท่าทาง และคำพูดต่าง ๆ

ขอบข่ายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะมีการศึกษา กันสองส่วนคือ ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถอธิบายและขยายความได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) จะเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล ดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็ก ละน้อย จากการศึกษาของวูม พบว่างานที่เปิดโอกาสให้คน ได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วย ในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติงานแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคล คือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้นซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองส่วนนี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเห็นปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นความที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก ความคิดและด้านพฤติกรรมประกอบกันไป ซึ่งไม่สามารถที่จะแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าที่แสดงผลลัพธ์ ซึ่งจะแบ่งเป็น 3 ลักษณะคือทางบวก ทางลบ และเฉย ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คอทเลอร์ (Kotler. 2000 : 259) ให้แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived performance) กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้

ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted customer)

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) โดยผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) ซึ่งเกิดจากการผลิตและการตลาดรวมทั้งการทำงานร่วมกันฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวมการคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อจากกลุ่มเพื่อนและคนใกล้เคียงรวมถึงข้อมูลและสัญญาณจากนักการตลาด และคู่แข่ง ถ้าหากนักการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ไว้เกินจริงผู้บริโภคมักจะผิดหวัง เมื่อบริษัทไม่สามารถส่งมอบคุณค่าได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จคือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า

คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน โดยคุณค่าที่มอบให้ลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ซึ่งความแตกต่างทางการแข่งขันเป็นการออกแบบลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริษัทให้แตกต่างจากคู่แข่ง และต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) ความแตกต่างด้านการบริการ (Services differentiation) ความแตกต่างด้านบุคลากร (Personal differentiation) ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image differentiation) ความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า ซึ่งเป็นผลรวมของอรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง โดยพิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเรียกรวมกันว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง หรือเป็นสภาพความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการใช้บริการตามที่คาดหวัง มากกว่าที่คาดหวังหรือน้อยกว่าที่คาดหวังอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นกับระยะเวลาหรือสภาพแวดล้อม โดยที่บุคคลในที่นี้ หมายถึง ผู้ใช้บริการ

4.8 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อแนวคิดและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมา จึงมีผู้ให้ความหมายของความต้องการไว้หลากหลาย พรทิพย์ สัมปตตะวนิช (2546 : 6) แสดงความคิดเห็นว่า ความต้องการมีความหมายเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ในลักษณะที่มองความต้องการเป็นเรื่องวัตถุวิสัย (Objective) ดังนั้นความต้องการจึงหมายถึง การเรียกร้องของมนุษย์ให้มีการตอบสนอง เพื่อทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตและเพื่อให้มนุษย์พัฒนาขึ้นในสังคมนั้น ๆ ได้ หรือ สภาวะที่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองให้พึงพอใจอย่างน้อยบางส่วน เพื่อทำหน้าที่ของมนุษย์ต่อไปได้

2. ในด้านของจิตวิสัย (Subjective) คือ เป็นลักษณะของจิตใจเฉพาะบุคคล ซึ่งไม่สามารถให้คำจำกัดความที่แน่นอนได้ แต่จะสามารถสรุปออกมาเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการได้ว่า “ความต้องการจะแตกต่างกันไปตามสังคม สิ่งนี้ทำให้การกำหนดลำดับ ก่อน-หลัง ในความต้องการเป็นไปได้ และเป็นไปไม่ได้ที่จะบอกว่า ความต้องการสามารถประยุกต์ใช้ได้เหมือนกันหรือมีลักษณะเป็นสากล”

จะพบว่าความต้องการนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของมนุษย์ ที่ต้องการให้มีการตอบสนองสิ่งนั้น เอ็นเกล เบ็ลคเวล และไมเนียร์ส (Engle, Blackwell and Miniard) (พรทิพย์ สัมปตตะวานิช. 2546 : 7) ให้แนวคิดว่า ความต้องการหรือสิ่งกระตุ้น จะถูกกระตุ้นให้เกิดขึ้นเมื่อมีความแตกต่างอย่างมากพอระหว่างสภาวะที่มนุษย์คนนั้นดำรงอยู่จริงกับสภาวะที่มนุษย์คนนั้นต้องการให้เป็น เมื่อสภาวะความแตกต่างเพิ่มมากขึ้น ก็จะก่อให้เกิดการปลุกเร้า (Arousal) หรือแรงขับหรือแรงผลักดัน ซึ่งความต้องการที่มนุษย์รู้สึก (Felt needs) สามารถกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น กระตุ้นทางกายภาพ อาทิ ความหิว ความกระหาย ฯลฯ นอกจากนั้นมนุษย์ยังสามารถกระตุ้นความต้องการโดยคิดถึงวัตถุหรือบุคคลที่มีได้มีตัวตนอยู่ในขณะนั้น หรือใช้วิธีการจินตนาการนั่นเอง โดยจินตนาการถึงผลที่อาจจะเกิดขึ้นดังที่ตนเองต้องการเมื่อได้กระทำพฤติกรรมใด ๆ กระบวนการทางความคิดในลักษณะนี้เองที่เราเรียกว่าการปลุกเร้า (Arousing) ทางด้านของ พงศ์ หรดาล (2540 : 66) มีความคิดเห็นว่า ความต้องการเกิดจากการขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดในตัวบุคคล ซึ่งเป็นการขาดความสมดุลทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อมและได้กล่าวถึงความหมายของความต้องการไว้ว่า เป็นสภาวะที่อินทรีย์ขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่างและต้องการได้รับสิ่งนั้น ซึ่งความต้องการนั้นเป็นความต้องการทั้งด้านร่างกายและทางจิตใจ ทางด้านสมยศ นาวิการ (2540 : 127) แสดงความเห็นแตกต่างออกไปว่า ความต้องการทางสังคม จิตใจ ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับความอยู่รอด ดังนั้น ความต้องการเหล่านั้นจะแตกต่างกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ และความต้องการทางสังคมจะปรากฏขึ้นหลังจากความต้องการทางชีวภาพได้รับการตอบสนองแล้ว และลูซิซัย จ้านงค์ (2544 : 453) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์หรือแม้แต่สัตว์ทั่วไป เราไม่อาจสังเกตเห็นได้จนกว่าความต้องการนั้นจะแสดงออกมาในรูปของแรงขับ (Drive) และความกระวนกระวาย (Anxiety) จึงอาจทราบได้บ้างว่าบุคคลผู้นั้นมีความต้องการอะไร

สรุปได้ว่า ความต้องการหมายถึง สิ่งที่เราจะไปในสภาวะสิ่งที่เป็นในการดำรงอยู่ของมนุษย์ ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้หาสิ่งที่จะตอบสนองสภาวะจำเป็นที่เราไปนั้นให้กับบุคคลนั้น ซึ่งความต้องการนั้นอาจเป็นได้ทั้งในด้านพื้นฐานความต้องการทางร่างกาย สังคม และจิตใจ

ประเภทของความต้องการของมนุษย์นั้นวิชัช แหวนเพชร (2543 : 32) ได้แบ่งประเภทของความต้องการออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่เกิดจากร่างกาย (Physiological needs) เช่น ความหิวอาหาร ความต้องการอากาศหายใจ ความต้องการที่อยู่อาศัย การรักษาโรค ฯลฯ
2. ความต้องการที่เกิดจากจิตใจ (Psychological needs) เช่น ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ต้องการยศถาบรรดาศักดิ์ ลาภยศ สรรเสริญ ความรักและความห่วงใย ฯลฯ
3. ความต้องการที่เรียนรู้จากสังคม (Sociological needs) แล้วแต่สังคมจะสอนให้ต้องการ เช่น ความต้องการเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนฝูง ต้องการเป็นที่ยกย่องสรรเสริญ ต้องการความสำเร็จในชีวิต ฯลฯ

นิวแมนและซัมเมอร์ (Newman & Summer, 2001 : 127 - 148) ได้ทำการศึกษาและแบ่งความต้องการออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs) ได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ตลอดจนบริการและสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น
2. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) ได้แก่ การติดต่อสังสรรค์ หรือร่วมในพิธีการต่าง ๆ เป็นต้น
3. ความต้องการแสดงความคิดเห็น (Self expression needs) ได้แก่ โอกาสแสดงความคิดเห็นของตนอย่างเสรี
4. ความต้องการความมั่นคง (Security needs) ได้แก่ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางจิตใจ เป็นต้น

สมพร สุทัศน์ย์ (2546 : 62-63) ได้สรุปประเภทความต้องการไว้ 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย มนุษย์ไม่ว่าอยู่เฉาพันธุ์ใดย่อมมีเป้าหมายพื้นฐานเดียวกัน คือ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ อุณหภูมิที่พอเหมาะแก่ร่างกาย การขับถ่าย การเคลื่อนที่ การพักผ่อน การผสมพันธุ์ และการปราศจากความเจ็บป่วย เมื่อร่างกายได้รับความตอบสนองความต้องการเหล่านี้เพียงพอ ร่างกายจะอยู่ในสภาพสมดุลไม่คืนรน แต่ถ้าเมื่อใดร่างกายพร่องในสิ่งที่ต้องการ ก็จะเกิดแรงขับทางกาย แรงขับทางกายจะผลักดันให้สิ่งมีชีวิตมีพฤติกรรมเพื่อตอบสนอง ความต้องการของร่างกายพฤติกรรมตอบสนองความต้องการทางกายมี 2 ระดับ

1.1 ระดับที่ 1 กิริยาสะท้อน เป็นกลไกหนึ่งซึ่งทำให้ร่างกายปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เพื่อรักษาสภาพความสมดุลของร่างกาย เช่น ร่างกายมีอุณหภูมิสูงกว่า 98.6 องศาฟาเรนไฮต์ ร่างกายจะเกิดการขับเหงื่อเพื่อลดความร้อนภายในให้อยู่ในระดับ 98.6 องศาฟาเรนไฮต์ (สมดุล) ถ้าอุณหภูมิของร่างกายต่ำกว่า 98.6 องศาฟาเรนไฮต์ ร่างกายจะรู้สึกหนาวและทำให้เกิดการเผาผลาญภายในมากขึ้น เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมเจตนา เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายนอกอย่างมีเจตนาเพื่อบรรลุมุ่งหมายของตน เช่น เมื่อรู้สึกร้อนจะเปิดพัดลม จะถอดเสื้อหรือจะอาบน้ำ เมื่อรู้สึกหนาวจะหาเสื้อหนาวมาใส่หรือหาผ้าห่มมาห่ม เมื่อรู้สึกกระหายจะเดินไปเปิดตู้เย็นหยิบน้ำมาดื่มเพื่อให้หายกระหาย เป็นต้น

2. ความต้องการด้านจิตใจ เป็นความต้องการทางจิตวิทยา ซึ่งรวมถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการทางอารมณ์ ลักษณะสำคัญของความต้องการด้านจิตใจมีดังนี้

2.1 ระดับความต้องการด้านจิตใจของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการศึกษาในเรื่องนั้น เช่น เด็กที่พ่อแม่ทอดทิ้ง กลียุคชัง เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่จะโหยหาความรักมากกว่าคนที่เคยได้รับความรักความอบอุ่นในวัยเด็ก เป็นต้น

2.2 เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น วัดปริมาณไม่ได้ บางคนก็มีความต้องการในระดับสูง บางคนก็ต้องการในระดับปานกลางและต่ำ

2.3 สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เช่น เมื่อเด็ก ๆ ต้องการความรักและการยอมรับในระดับสูง เขาก็พยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ได้รับความรักและการยอมรับ เช่น ได้เป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียง ได้เป็นนักเขียนนวนิยายที่เป็นที่นิยมของประชาชนในระดับสูง ความต้องการดังกล่าวจะลดลง แต่ถ้าพฤติกรรมที่แสดงออกแล้วไม่ประสบผลสำเร็จ ความต้องการจะมากขึ้นจนกลายเป็นความต้องการเอาชนะและอิจฉาริษยาผู้อื่นได้

2.4 กลุ่มมีอิทธิพลต่อระดับความต้องการด้านจิตใจ เมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มสังคมจะทำให้ความต้องการด้านนี้มีมากกว่าอยู่คนเดียว คือ ความต้องการการยอมรับจากกลุ่ม ต้องการเกียรติยศชื่อเสียงมากขึ้น เพื่อทำให้ตนเองเด่นเหนือคนอื่น

2.5 มีลักษณะปิดบังซ่อนเร้น เช่น คนที่ต้องการความรักจากผู้อื่นก็จะต้องให้ความรักแก่ผู้อื่นก่อน สังเกตได้จากทำให้กุหลาบสีแดงแก่ผู้อื่นก็จะเงินอาย ไม่เหมือนอีกคนหนึ่งซึ่งต้องการกินอาหาร สามารถพูดคำว่า “หิว” ได้อย่างสบายใจกว่า ลักษณะปิดบังซ่อนเร้นนี้ คนไทยสมัยโบราณจะปิดบังซ่อนเร้นมากกว่าคนไทยในสมัยปัจจุบัน

2.6 ผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ โดยปราศจากเหตุผล เช่น คนที่ขาดความรัก ต้องการความรัก จะทำทุกอย่างเพื่อให้ได้รับความรักโดยไม่คำนึงถึงว่าการกระทำนั้นจะถูกต้อหรือไม่ เป็นต้น

2.7 ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน เช่น บุคคลใดขาดความรักมาก ก็จะต้องความรักมาก ในทำนองเดียวกัน บุคคลใดไม่เคยได้รับความรักมากเพียงใด ก็จะต้องความรักมากขึ้นเพียงนั้น เป็นต้น

สรุปได้ว่า ประเภทของความต้อการนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ด้วยกันคือ ด้านความต้อการทางด้านพื้นฐาน ซึ่งมาจากความต้อการทางด้านร่างกาย จิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของพื้นฐานของมนุษย์ในการผลักดัน และส่งผลทางด้านพฤติกรรมมนุษย์ในการแสวงหาสิ่งทีตอบสนองความต้อการ ซึ่งความต้อการนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ และความต้อการทางสังคม เป็นความต้อการทีมีการพัฒนามาจากความต้อการพื้นฐานแล้ว เป็นความต้อการทีจะเป็นทียอมรับของคน โดยทั่วไปเป็นความต้อการประเภทหนึ่งทีมนุษย์มักจะทำให้ความสำคัญ ความต้อการเป็นพื้นฐานและเป็นแรงกระตุ้นสำคัญของการกระทำของมนุษย์เราทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็ความต้อการขั้นพื้นฐานของร่างกายและจิตใจ ความต้อการทีบรรลุผลสำเร็จในการทำงานหรือสิ่งทีตั้งเป้าหมายไว้ นั้น ความต้อการการยอมรับ ความต้อการอำนาจ และอื่นๆ อีกมากมายในชีวิต รวมทั้งส่งเสริมมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถทีจะฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็งได้

4.9 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้อการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need)

มาสโลว์ (Maslow) (ฉัทธา กริหิรัญ, 2550 : 15-17) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนด และควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็สิ่งสำคัญทีผู้บริหารควรได้รับทราบว่ แรงจูงใจหรือความต้อการ (Motive or wants) ของพนักงานในองค์การนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าว ได้รับการศึกษาอย่างต้อการจนกระทั่งตั้งเป็ทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นไว้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้คือ อมราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้

1. คนทุกคนมีความต้อการและความต้อการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีทีสิ้นสุด และความต้อการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม

2. ความต้อการทีได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้อการทียังมิได้รับการตอบสนองเท่านั้นทีเป็สิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของคน จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ “Hierarchy of needs” ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะทำให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องไปหาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์คือความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค่ามันส์สัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมอก็ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วยความต้องการชนิดนี้ อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วพนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบกับรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบ และจ้างต่อไปหรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongings needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี การที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้นจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเอง ว่าเป็นผู้มีมีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอตนหรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจการค้าตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น ความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมาก และจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ตัวอย่างของความ ต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้บางอย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นนักกีฬาระดับโลก หรืออยากมีบุตรชายหญิงในจำนวนเหมาะสม อยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายกฯ หรืออยากจะทำประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของตน หรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศลเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ลำดับขั้นของความต้องการ หรือ “Hierarchy of needs” ของมนุษย์ มีอยู่ 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง

4.10 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

วรูม (Vroom) (บรรพต ศรีวิเศษ. 2550 : 10) ได้อธิบายถึง ความหวังของคนเรานั้นเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้คนเราพยายามที่จะทำให้สิ่งที่จะทำให้ตนเองได้รับความหวังตามความคาดหวัง เปรียบเสมือนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ต้องการที่จะตอบสนองความคาดหวังของตนเองซึ่งจะให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลรับรู้ในสถานการณ์พิจารณาผลกระทบที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยทางองค์การที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจจะนำมาซึ่งความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งทฤษฎีของวรูม (Vroom) ประกอบด้วย

1. ความคาดหวัง (Expectancy) การที่บุคคลประเมินตนเองว่าตนสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด การที่รับรู้เป็นไปได้ว่าหากมีความพยายามเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้นที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2. เครื่องมือนำไปสู่ผลลัพธ์ (Instrumentality) หรือ โอกาสที่จะปฏิบัติงานนำไปสู่ผลลัพธ์ คือ การที่บุคคลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของตนกับผลลัพธ์ของการทำงาน หรือความเป็นไปให้ที่ผลงานจะเกิดขึ้นจากความพยายามที่ทำเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ เช่น บุคคลคาดหวังว่าหากผลงานเพิ่มมากขึ้น คงจะได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ความเป็นเครื่องมือสูงจะแสดงให้เห็นว่าความเป็นไปได้ของเงินเดือนเพิ่ม

3. การให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ (Valences) คือ ลักษณะของความชอบหรือไม่ชอบในรางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้นั้นเขามีความต้องการเพียงใด และให้คุณค่าต่อผลลัพธ์นั้นแค่ไหน การดีว่ารางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้สภาพความพอใจหรือไม่

การกระทำทุกอย่างมีผลลัพธ์ (Outcome) เกิดขึ้นซึ่งผลลัพธ์นั้นเป็นสิ่งที่พอใจหรือไม่นั้นพิจารณาคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ ถ้าเรารับรู้และได้รับตอบสนองตามที่เราคาดหวังก็จะมี ความพยายามในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริจาคนที่มีการให้บริการของสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว จังหวัดอ่างทอง ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

นันทพร แสงโสภา (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กกรมประชาสงเคราะห์ : กรณีศึกษา สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 121 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 14 ปี (ร้อยละ 30) รองลงมาคืออายุ 12 ปี (ร้อยละ 20) และ อายุ 13 ปี (ร้อยละ 18) ตามลำดับ สาเหตุที่เข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ เนื่องจากครอบครัวยากจน (ร้อยละ 35) ต้องการเรียนหนังสือ (ร้อยละ 17) และครอบครัวแตกแยก (ร้อยละ 14) มีเด็กที่มีส่วนสูงตามเกณฑ์อายุ (ร้อยละ 68) น้ำหนักตามเกณฑ์อายุ (ร้อยละ 73) และภาวะโภชนาการ การเจริญเติบโตปกติ พบว่าเด็กมีการเจริญเติบโตปกติดี ทั้งด้านน้ำหนัก และส่วนสูง (ร้อยละ 69) ในส่วนของการศึกษา พบว่า ปัจจุบันเด็กในสถานสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ศึกษาในโรงเรียนภายนอกสถานสงเคราะห์ (ร้อยละ 79) ศึกษาในระดับชั้นต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ (ร้อยละ 30.6) และกลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกวิชาชีพจากสถานสงเคราะห์ฯ (ร้อยละ 53.7) ส่วนข้อมูลด้านสุขภาพจิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสุขภาพจิตเท่ากับคนทั่วไป (ร้อยละ 71) และสุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป (ร้อยละ 19.8) และผลการวิเคราะห์ความพร้อมทั้ง 3 ด้าน เพื่อวัดประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ฯ พบว่าปัจจุบันเด็กในสถานสงเคราะห์ ส่วนใหญ่ศึกษาในโรงเรียนภายนอกสถานสงเคราะห์ (ร้อยละ 79) ศึกษาในระดับชั้นต่ำกว่าเกณฑ์ปกติ (ร้อยละ 30.6) และกลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกวิชาชีพจากสถานสงเคราะห์ฯ (ร้อยละ 53.7) ส่วนข้อมูลด้านสุขภาพจิต พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสุขภาพจิตเท่ากับคนทั่วไป (ร้อยละ 71) และสุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป (ร้อยละ 19.8) และผลการวิเคราะห์ความพร้อมทั้ง 3 ด้าน เพื่อวัดประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ฯ พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถีในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก นั่นคือ มีเด็กที่มีความพร้อมครบทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 69.4 โดยผลการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ในแต่ละด้าน ด้านสุขภาพร่างกายมีประสิทธิผลอยู่ใน ระดับมากที่สุด คือ จำนวนเด็กที่มีความพร้อมคิดเป็นร้อยละ 99.2 ด้านจิตใจ อารมณ์ สังคมมีประสิทธิผลในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก จำนวนเด็กที่มีความพร้อมคิดเป็นร้อยละ 75.2 และด้านการศึกษา ฝึกวิชาชีพ มีประสิทธิผลในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยมีจำนวนเด็กที่มีความพร้อม คิดเป็นร้อยละ 69.4

กัลลฑเพชร บัญชาพัฒนศักดิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน : ศึกษากรณีสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครองผู้กระทำผิด เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชน โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึง

พอใจมากที่สุดในระดับมาก เรื่องสถานที่จัดการประชุมกลุ่มมีความสะดวก และการดำเนินการประชุมกลุ่มช่วยเหลือเด็กหรือเยาวชนที่กระทำผิดได้ตรงกับปัญหาในสังคม ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด ในระดับมากในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ท่านเกี่ยวกับเรื่องการอบรมเลี้ยงดูเด็กหรือเยาวชน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดในระดับมากเรื่อง การประชุมกลุ่มเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมพูดคุยกันอย่างเสรี เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดในระดับมาก เรื่อง ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญเท่าเทียมกัน ในการแสดงความคิดเห็น ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับมากเรื่อง การให้ครอบครัวและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขพฤติกรรมเด็กหรือเยาวชน ได้ผลดีกว่าการนำเด็กหรือเยาวชนเข้าสถานพินิจ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ที่เพศต่างกัน สถานภาพสมรสต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่แตกต่างกันด้านอายุ บทบาท การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะมีระดับความพึงพอใจต่อระดับการประชุมกลุ่มครอบครัวและชุมชนแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษา ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้อื่น

นันทนา ทิมสุวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง วิถีชีวิตเด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนเบธานี อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่า วิถีชีวิตของเด็กกำพร้าในสถานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนเบธานี แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวของมนุษย์เพื่อให้อยู่รอดได้ในสังคม โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันหลายฝ่ายที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนและเป็นปัจจัยเสริมให้เกิดสภาพของการดำรงอยู่ของชีวิต และบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันออกไปนับจากก้าวแรกที่เด็กและเยาวชนได้เข้ามาอยู่อาศัยในบ้านเบธานี จนกระทั่งออกไปจากบ้านเบธานี ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวนี้มีบทเรียนและประสบการณ์อันทรงคุณค่าแห่งชีวิตปรากฏอยู่ บ้านเบธานี สะท้อนให้เห็นถึง ความล้มเหลวของระบบครอบครัวไทยในสังคมปัจจุบันได้เป็นอย่างดี วิถีชีวิตของเด็กเยาวชนเบธานี มีส่วนสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสาเหตุของการเข้ามาอยู่อาศัยในสถานเลี้ยงเด็กกำพร้าแห่งนี้ ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาอยู่เพราะพ่อแม่ไม่สามารถเลี้ยงดูได้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ โดยเฉพาะความยากจน ซึ่งส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมที่แสดงออกมา

เฉลิมศรี สุทนต์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน บ้านแห ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ส่วนใหญ่ มารับบริการประเภทอายุรกรรม มีความถี่ในการรับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ 1 - 2 ปี ค่าใช้จ่ายในการรับบริการโดยใช้บัตรทอง 30 บาท และสาเหตุที่มารับบริการ คือ ใกล้เคียงบ้านหรือใกล้ที่ทำงาน 2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแหในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผู้มารับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มี อายุและ อาชีพ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ผู้มารับบริการที่มีประเภทการรับบริการ, ความถี่ในการรับบริการ/เดือน ค่าใช้จ่ายในการรับบริการและระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนสาเหตุที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิสา ภู่อภรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มาใช้บริการครั้งแรก ระยะเวลาที่มาใช้บริการต่ำกว่า 1 ปี เหตุผลในการเลือกใช้บริการ คือ ตามสิทธิบัตร ค่าใช้จ่ายในการรักษาโดยวิธีใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและแผนกที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ศัลยกรรมและอายุรกรรม 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านผู้ให้บริการ 3) อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการโรงพยาบาลอ่างทองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการโรงพยาบาลอ่างทองด้านการรักษาพยาบาล และด้านผู้ให้บริการแตกต่างกัน ระยะเวลาที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการโรงพยาบาลอ่างทองด้านผู้ให้บริการแตกต่างกัน ลักษณะค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และประเภทที่มาใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อบริการโรงพยาบาลอ่างทองด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิมพ์พันธ์ อินตา (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กต่อการช่วยเหลือของมูลนิธิสงเคราะห์เด็ก ซี.ซี.เอฟ. ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองเด็กต่อการช่วยเหลือของมูลนิธิสงเคราะห์เด็กยากจน ซี.ซี.เอฟ. ทั้ง 6 ด้าน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านโภชนาการ รองลงมา คือ ด้านสุขภาพ

อนามัย และด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านปฐมวัย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ด้านสุขภาพ อนามัย ความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดอบรมเรื่องสุขภาพปากและฟัน (ฟันดีมีสุข) รองลงมา คือ การจัดกิจกรรมรณรงค์ใช้เกลือดอก และความพึงพอใจต่ำสุด คือ การจัดเวทีระดมสมอง/สรุปกิจกรรม 6 เดือน/ครั้ง ด้านโภชนาการ ความพึงพอใจสูงสุด คือ การได้รับการสนับสนุนเงินค่าอาหารกลางวัน แก่เด็ก ด้านปฐมวัยจากการสนับสนุนกิจกรรมโครงการอาหารกลางวันแบบยั่งยืน ข้อที่มีความพึงพอใจ สูงสุด คือ การปลูกพืชผักสวนครัวปลอดสารพิษ รองลงมา คือ การเลี้ยงปลาในบ่อดิน และข้อที่มีความ พึงพอใจต่ำสุด คือ การเลี้ยงไก่พันธุ์ไข่ ด้านการศึกษา ผู้ปกครองมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การ ได้รับการสนับสนุนค่าเสื้อผ้าชุดนักเรียน รองลงมา คือ การได้รับการสนับสนุนค่าถุงเท้า รองเท้า และ ความพึงพอใจต่ำสุด คือ การสนับสนุนการจัดซื้อเครื่องดนตรีสากล (กีตาร์ กลอง ฯลฯ) ด้านพัฒนา อาชีพ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดอบรมให้ความรู้การจัดทำบัญชีให้กับเด็กและ เยาวชน รองลงมา คือ การจัดตั้งระเบียบว่าด้วยการออมทรัพย์ของผู้ปกครองเด็ก และความพึงพอใจ ต่ำสุด คือ การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณในแต่ละงวด

ชนโกสิน รักษ์อ่อน (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในการดำเนินชีวิตนอกระบบ สถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าและยากจน วัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15 - 16 ปี สาเหตุการเข้ารับการอุปการะส่วนใหญ่มาจากความยากจน มีระยะเวลาอยู่ในสถานสงเคราะห์ 3 - 6 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมด้านการบริการทั่วไป ในระดับดีมากที่สุด ซึ่ง กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบริการอาหารที่ได้วันละ 3 มื้อดีมากที่สุด รองลงมาคือครูปกครองให้การดูแลเอา ใจใส่ในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้ และกลุ่มตัวอย่างยังมีความพอใจกับการบริการเสื้อผ้าที่ ได้รับบริจาคมีความสะอาดน่าใช้ ผลการศึกษาความคาดหวังของเด็กในการดำเนินชีวิตนอกระบบ สถานสงเคราะห์ ด้านการประกอบอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่จะประกอบ อาชีพที่ตนเองชอบมากที่สุด รองลงมามีความคาดหวังที่จะช่วยเหลือครอบครัวในการประกอบอาชีพ และกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่จะประกอบอาชีพที่ได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน สำหรับ ความคาดหวังในด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการทุนการศึกษาในการเรียนต่อมากที่สุด และ รองลงมากลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจที่จะศึกษาต่อหลังพ้นการอุปการะจากสถานสงเคราะห์

วาสนา ทองจันทร์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้ บริการของผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ : กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผล การศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ฯ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยมี ปฏิสัมพันธ์ในการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่ เคยมีปฏิสัมพันธ์ใน การแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของบริการต่าง ๆ ที่จัดให้ ผู้สูงอายุได้รับคำแนะนำเรื่องระเบียบการ เข้าพักอาศัย มีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากเสียงตามสาย สามารถติดต่อกับครอบครัวและเพื่อนได้

และผู้สูงอายุมีช่องทางการเสนอแนะและร้องทุกข์ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการมีส่วนร่วมในสังคมผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยได้รับการสำรวจความต้องการในการจัดบริการเคยเข้าร่วมประชุมเพื่อวางแผนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ แต่ไม่เคยมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดบริการ 2) ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์ฯ ด้านปัจจัยสี่ ด้านการแพทย์และอนามัย ด้านกายภาพบำบัด ด้านสังคมสงเคราะห์ ด้านกิจกรรมของศาสนา และด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านอาชีพบำบัด มีระดับความพึงพอใจปานกลาง 3) ผู้สูงอายุมีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) การมีปฏิสัมพันธ์ในการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นฯ การแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพของการบริการต่าง ๆ การให้คำแนะนำในเรื่องระเบียบในการเข้าพักอาศัย และช่องทางในการเสนอแนะและร้องทุกข์ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรหมพลิชย์ รักษาพรหมณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุก อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน และบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุก ในด้านการบริหารงาน ด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พระวิบูลย์ ทัศนุรักษ์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์เด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาส ของวัดตาลเจ็ดยอด ตำบลตลาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาส มีอายุ 11-15 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษาอาศัยอยู่ในวัดระยะเวลา 4 ปี มีภูมิหลังสถานภาพของบิดามารดาหย่าร้างและแยกกัน ภูมิลำเนาเดิมส่วนใหญ่อยู่นอกเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง สภาพปัญหาการดูแลให้ความช่วยเหลือสังคมสงเคราะห์เด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาสของวัดตาลเจ็ดยอด พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยและเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน ได้แก่ด้านสวัสดิการ ด้านจริยธรรม ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านสุขภาพ อยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน ความต้องการของเด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาสที่พักอาศัยในวัดตาลเจ็ดยอดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับภาพรวมยกเว้นด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์เด็กและเยาวชนผู้ด้อยโอกาสของวัดตาลเจ็ดยอด ได้จัดทำยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการ และยุทธศาสตร์ด้านอาชีพ

อรรถพร อรรถวิชัย (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี ระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษา อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท สถานภาพสมรส และมีความเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนโดยเป็นบิดา มารดา/ผู้ปกครองเรื่องและผู้ปกครองมาขอรับบริการมากที่สุด คือเรื่องการขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกัน) เด็กและเยาวชนในเวลาราชการ ช่วงเวลาที่ผู้ปกครองขอรับบริการส่วนใหญ่ คือ เวลา 08.31 – 12.00 นาฬิกา และเวลา 12.01 – 16.30 นาฬิกา โดยมาขอรับบริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ประเภทหลักทรัพย์ที่ใช้ในการประกันตัว คือเงินสด วัตถุประสงค์ในการเบิกถอนเงินผู้เยาว์ คือ เป็นค่าการศึกษา และเหตุผลที่ขอถอนประกันตัวเด็กและเยาวชน คือ อัยการฯ สั่งฟ้อง และผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพินิจฯ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน และผู้ปกครองที่มีเรื่องที่มาขอรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

วโรชา แน่นอุดร (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนพิการ: กรณีศึกษาสถานสงเคราะห์คนพิการการุณยเวศม์ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คนพิการมีความพึงพอใจในบริการด้านการเลี้ยงดู บริการด้านการรักษาพยาบาล บริการด้านกายภาพบำบัด บริการด้านอาชีพบำบัด บริการด้านสังคมสงเคราะห์ บริการด้านฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาจิตใจ บริการด้านการศึกษา กีฬา และนันทนาการ และบริการด้านการฉาบปูนทาสี โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ระดับความแตกต่างของความพึงพอใจในการบริการเมื่อจำแนกตามอายุโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมที่แตกต่างกัน อาชีพเดิมที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมที่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพเดิมโดยรวมทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน ประเภทความพิการที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมที่แตกต่างกัน สาเหตุของความพิการที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมที่แตกต่างกัน สาเหตุที่เข้ารับการสงเคราะห์ที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมที่แตกต่างกัน และระยะเวลาที่อยู่สถานสงเคราะห์ที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมที่แตกต่างกัน

อมรรัตน์ อภินันท์มหกุล (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สังคมไทยกับการบริจจาคและการประกอบกิจกรรมทางศาสนา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จก่อให้เกิดผลกระทบที่เป็นบวก (Positive externality) ต่อการตัดสินใจบริจจาค จำนวนเงินที่ให้ และจำนวนครั้งของการทำงาน

จิตอาสาแก่วัด และแก่องค์กรสาธารณะกุศลโดยทั่วไป การส่งเสริมการศึกษาจึงเป็นประโยชน์ไม่เพียงต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ แต่ยังมีส่วนช่วยปลูกฝังค่านิยมการช่วยเหลือสังคมแก่ผู้สำเร็จการศึกษาด้วย และ ทุนทางสังคมของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายทางสังคมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และเครือข่ายทางศาสนาต่างมีผลที่เป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจบริจาค จำนวนเงินที่บริจาค และจำนวนครั้งของการทำงานจิตอาสา ทั้งนี้เพราะเครือข่ายทางสังคมเป็นช่องทางให้บุคคลได้รับข่าวสารข้อมูลมากขึ้น รับทราบปัญหาและความต้องการของผู้ที่เดือดร้อน รัฐบาลจึงควรมีมาตรการส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนต่างๆ สร้างเครือข่ายทางสังคมด้วยการส่งเสริมการทำกิจกรรมในชุมชนอย่างน้อยเดือนละครั้งทุกเดือน เครือข่ายในชุมชนที่เข้มแข็งจะส่งเสริมให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งในการประกอบอาชีพ และการจัดสรรสวัสดิการภายในชุมชน นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายทางสังคมยังอาจช่วยชดเชย Crowding out effect อันเนื่องจากงบประมาณรายจ่ายเพื่อศาสนาของรัฐด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปว่า การให้บริการของสถานสงเคราะห์แก่เด็กในสถานสงเคราะห์ ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการศึกษา ด้านการรักษาพยาบาล ด้านสังคมสงเคราะห์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้มาบริจาคว่ามีความเห็นด้วยในระดับใดที่สถานสงเคราะห์ได้จัดให้มีการบริการดังกล่าว ความพึงพอใจของผู้บริจาค ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดกรอบแนวคิดต่อไป