

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง
กรุงเทพมหานคร

รายงานการวิจัย
ของ
อรพิน โอพารานนท์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่
ตุลาคม 2547

๑
๓๖๔.๖
๑๓๓๔๗

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง
กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
อรพิน โอพารานนท์

12 มี.ค. 2550

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่
ตุลาคม 2547

h 303380

อรพิน โอพารานนท์. (2547). ความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ
ดินแดง กรุงเทพมหานคร
รายงานการวิจัย กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจวบจั่น

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด และด้านศาสนา จำแนกตามตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ปัจจุบัน สมาชิกในครอบครัว และอาชีพเดิม

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มารับบริการของในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 130 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย การเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ตามแบบการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเคแนห์ (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบรายคู่ของ เชฟเฟ (Scheffe ' s Method)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดงกรุงเทพมหานคร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจทางด้านกายภาพบำบัดและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านอาชีพบำบัด และด้านศาสนา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรด้าน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่าโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และพบความแตกต่างของความพึงพอใจตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ อาชีพเดิม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพเดิม แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการด้านการออกกำลังกาย ด้านศาสนา ด้านอาชีพบำบัด ด้านกีฬา และด้านกายภาพบำบัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ระดับ .05 ตามลำดับ
3. ในด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร ผู้สูงอายุเสนอแนะให้ศูนย์บริการจัดหาอุปกรณ์การบริการ

ในด้านกิจกรรมต่างๆ การจ้างวิทยากรมาบรรยาย การจัดหาบุคลากรมาประจำเพื่อให้
บริการด้านกายภาพบำบัดและการออกกำลังกาย และควรปรับกิจกรรมต่างๆ หรือเพิ่ม
กิจกรรมตลอดจนควรมีการพัฒนาการบริการใหม่ๆ ให้ดีกว่าในปัจจุบัน

SATISFACTIONS FOR SERVICES PROVIDED DIN DAENG
ELDERLY SOCIAL SERVICE CENTER, BANGKOK METROPOLIS

AN ABSTRACT
BY
ORAPIN OLARANONT

๑
362.6
๑334๓

Presented in partial Fulfillment of the requirements
For the Master of Education Degree in Adult Education
At Srinakharinwirot University
October 2004

Orapin Olaranont. (2004). Satisfaction on Services Provided by Din Daeng Social Service Center for the Elderly, Bangkok Metropolis.
Research Report for M.Ed. Degree in Adult Education
Srinakharinwirot University, Bangkok : Thailand
Advisor : Associate Professor. Dr. Penkhae Prachonpachanuk.

0

The main purpose of this study was to find out satisfaction on services provided by Din Daeng Social Service Center for the Elderly, Bangkok Metropolis in six areas : physical therapy, exercise, sports, recreation, career therapy and religion.

Differences in satisfaction varied by variables sex, age, educational level, marital status, monthly income, former occupation and family size were also compared.

One hundred and thirty elderly members of the Center were drawn for the study by using simple random technique. Data collection was made through the interview using structured interview guide. Data analysis was made by various types of statistics : percentage, mean, standard deviation, t – test , F – test and Scheffe' s Method.

Research results were as follows;

1. The elderly members has moderate levels of satisfaction on the service provided by the Social Service Center by all while the satisfaction on physical therapy and recreation were in high level.

2. Comparing satisfaction varied by variables educational level, marital status family size monthly income no differences were found wherey differences were found among variables sex, age, and former occupation at statistically significantly difference at .05 level. When comparing satisfaction of the elderly on each area of the services, it was found that the elderly members who were different in sex, age, educational level, marital status and former occupation had different levels of satisfaction on services on exercise, religion, career therapy, sports, and physical therapy at statistically significantly difference at .05 level.

3. As for suggestions, the elderly members suggested that the Social Service Center should provide facilities in operating service for the elderly members. More numbers of personnels and lecturers should be hired , especially for the services on physical therapy and exercise. Improving of activities and services should be made.

อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการการสอบ ได้พิจารณารายงานการวิจัยฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก การศึกษาผู้ใหญ่ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจวบจั่น)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจวบจั่น)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

..... กรรมการ
(อาจารย์กัมปนาท บริบูรณ์)

อนุมัติให้รับรายงานการวิจัยฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)
วันที่ 30 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จด้วยความเรียบร้อยได้ โดยได้รับความกรุณาช่วยเหลือเอาใจใส่ดูแล และให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจณปัจจนิก อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนอง โลหิตวิเศษ ดร.ราณี รัชนพงษ์ และอาจารย์กัมปนาท บริบูรณ์ คณาจารย์ของภาควิชาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนให้แนวทางในการตรวจแก้ไข

รายงานการวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ หวน พันธุพันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เลิศ ชูนาคนางสาวกาญจนา ตระกูลพานิชย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการกองสังคมสงเคราะห์ และผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดงทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลของการสัมภาษณ์อย่างดียิ่งจนแล้วเสร็จ

คุณค่าอันพึงมี จากรายงานการวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้เป็นผู้ให้การส่งเสริมสนับสนุนให้กำลังใจในการศึกษาเล่าเรียน และในการทำรายงานการวิจัยฉบับนี้จนประสบผลสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

อรพิน โอพารานนท์

ตุลาคม 2547

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของผู้สูงอายุ.....	7
การเปลี่ยนแปลงในวัยผู้สูงอายุ และปัญหาที่เกิดขึ้น.....	9
ทฤษฎีว่าด้วยผู้สูงอายุ.....	12
ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
สมมติฐานในการวิจัย.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	32
วิธีสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	33
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุป	68
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	68
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	68
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	70
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะเพื่อปฏิบัติ	77
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย	85
ภาคผนวก ข. รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์	90
ภาคผนวก ค. แบบประเมินเครื่องมือวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการ บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร	92
ภาคผนวก ง. แบบสัมภาษณ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของ ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร	98
ประวัติย่อผู้วิจัย	108

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
2 ข้อมูลการมาใช้บริการของศูนย์บริการฯ ของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ.....	42
3 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน.....	44
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านกายภาพบำบัดเป็นรายข้อ.....	45
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านการออกกำลังกายเป็นรายข้อ.....	46
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านนันทนาการเป็นรายข้อ.....	47
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านอาชีพบำบัดเป็นรายข้อ.....	48
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านกีฬาเป็นรายข้อ.....	49
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านศาสนาเป็นรายข้อ.....	50
10 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	51
11 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	52
12 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านอาชีพบำบัดในการ บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
14 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการ ทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม สถานภาพการสมรส.....	55
15 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการ ทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนปัจจุบัน.....	56
16 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการ ทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....	57
17 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการ ทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม อาชีพเดิม.....	58
18 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวม ในการบริการ ของศูนย์บริการ ทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม.....	59
19 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านกายบำบัด ในการบริการของศูนย์บริการ สังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม.....	60
20 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางการออก กำลังกาย ในการบริการของศูนย์บริการ สังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม.....	61
21 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านกีฬา ในการบริการของศูนย์บริการ สังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม.....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านนันทนาการ ในการบริการของศูนย์บริการ สังกัดผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม.....	63
23 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านอาชีวบำบัด ในการบริการของศูนย์บริการ สังกัดผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม.....	64
24 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านศาสนา ในการบริการของศูนย์บริการ สังกัดผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม.....	64
25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการกับทางศูนย์ บริการฯ ทั้ง 6 ด้าน.....	66

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันเรื่องของผู้สูงอายุได้รับความสนใจมากขึ้นทั้งในประเทศไทยและประเทศอื่นๆ สาเหตุสำคัญอาจเป็นมาจากการมีจำนวนผู้สูงอายุสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และประชากรผู้สูงอายุในด้านสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุนั้น ในปี พ.ศ. 2542 โลกมีประชากรที่มีอายุ 60 ปี หรือมากกว่าอยู่ประมาณเกือบ 600 ล้านคน จากประชากรโลกทั้งหมดเกือบ 6,000 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด ส่วนประชากรสูงอายุของประเทศไทยนั้นแม้มีขนาดไม่ใหญ่นัก แต่ถ้าจัดด้วยสัดส่วนของประชากรสูงอายุ ประเทศไทยนับเป็นประเทศที่มีผู้สูงอายุอันดับที่ 16 ของโลก (United Nations, 1999)

จากสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งได้สำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทยในเดือนเมษายน ปี พ.ศ. 2546 พบว่าจำนวนประชากรทั้งสิ้น 63.39 ล้านคน มีประชากรสูงอายุ 5.94 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 9.4 แบ่งเป็นชาย 2.73 ล้านคน หญิง 3.21 ล้านคน (น.ส.พ. เดลินิวส์ 2545 : 3) ส่วนในปี พ.ศ. 2553 และปี พ.ศ. 2563 สัดส่วนประชากรสูงอายุที่ได้รับการคาดหมายว่าจะเพิ่มขึ้นถึงระดับร้อยละ 11 และ 15 ตามลำดับ จัดตามเกณฑ์ของสหประชาชาติได้ว่าเป็นประเทศที่มีภาวะประชากรสูงอายุ เมื่อประชากรนั้นมีภาวะประชากรสูงอายุ (Population Ageing) (แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2.2545 : 7) เกิน 7 %

ในขณะเดียวกันนี้ โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทั้งนี้เป็นผลจากนโยบายการพัฒนาประเทศ ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงจากระบบการผลิตแบบเกษตรกรรมที่พึ่งพาตนเองทางแรงงาน ไปสู่ระบบการผลิตแบบอุตสาหกรรมที่อาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้ได้มากขึ้น (วิโรจน์ สารรัตนะ. 2530 : 23) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของครอบครัวไทยแบบเดิมจากครอบครัวขยาย (Extended Family) ซึ่งมีลักษณะแบบหลายครอบครัวอยู่ในบ้านเดียวกันหรือในบริเวณเดียวกัน ไปสู่ครอบครัวเดี่ยว (Nuclear Family) ซึ่งมีลักษณะเป็นครอบครัวขนาดเล็ก มีจำนวนคนน้อยประกอบด้วย พ่อ แม่ และบุตรเท่านั้น อีกทั้งสมาชิกในครอบครัวต่างก็มีภาระทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้การดูแลผู้สูงอายุครอบครัวถูกลดความสำคัญลง หรือทอดทิ้งให้ผู้สูงอายุอยู่เฝ้าบ้านตามลำพัง ทั้งที่ผู้สูงอายุเคยมีบทบาทสำคัญในการสร้างสรรค์สังคมมาก่อน

ดังนั้น ผู้สูงอายุที่เคยชินกับสภาพการดำเนินชีวิตในอดีต อาจต้องเผชิญกับปัญหาการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการดำเนินชีวิตในแบบของสังคมปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากยิ่งสำหรับผู้สูงอายุที่จะต้องเปลี่ยนความเคยชินแบบเก่าให้เข้ากับลักษณะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ปัญหาผู้สูงอายุจึงไม่ใช่เป็นเพียงปัญหาของครอบครัวเท่านั้น หากแต่ได้ขยายขนาดออกมาเป็น

ปัญหาของสังคมด้วย (สุรีย์ บุญญานพวงศ์. 2534 : 1) ภาระในการรับผิดชอบประชากรผู้สูงอายุ ซึ่งเคยเป็นภาระหน้าที่โดยตรงของสถาบันครอบครัว แต่เมื่อความเจริญทางด้านเศรษฐกิจมีมากขึ้น จนกระทั่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชากรโดยทั่วไปในสังคมไทย ภาระหน้าที่นี้ก็ดูเหมือนจะถูกสถาบันครอบครัวมองข้ามไป กลายเป็นภาระหน้าที่หน่วยงานการบริการสังคม ทั้งของรัฐบาลและเอกชนจะต้องให้ความสนใจเอาใจใส่รับผิดชอบแทน (เกริกศักดิ์ บุญญานพวงศ์. 2536 : 42)

จากสภาพการดังกล่าวข้างต้น ผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ที่เคยทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคม ควรที่จะได้รับการดูแลและช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ สามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ มาตรา 81 ความว่า "รัฐพึงช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้สูงอายุเป็นเจตจำนงของรัฐ" นอกจากนี้แล้ว ผู้สูงอายุยังเป็นผู้ที่ได้สั่งสมประสบการณ์ต่างๆ จึงสมควรที่จะได้รับการเกื้อหนุนและช่วยเหลือให้ได้ตรงบทบาทในอันที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในสังคมและทำประโยชน์แก่ครอบครัวและสังคม รวมทั้งได้รับการจัดการดูแลและให้บริการสวัสดิการต่างๆ อีกด้วย สำหรับการให้บริการและสวัสดิการสังคมต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทยนั้น ยังมีขอบเขตและรูปแบบที่จำกัดไม่เพียงพอ และไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้สูงอายุที่มีปริมาณมากขึ้นตามจำนวนการเพิ่มของประชากรผู้สูงอายุ

รัฐบาลได้ดำเนินงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยมีกรมประชาสงเคราะห์เป็นหน่วยงานหลักในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และได้จัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค เพื่อดำเนินการในการให้การสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุตั้งแต่ พ.ศ. 2496 เป็นต้นมา โดยที่ จอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ในสมัยนั้น ได้มอบหมายให้กรมประชาสงเคราะห์เป็นผู้ดำเนินการคุ้มครองให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแล ให้มีความสุขไม่ต้องเร่ร่อน ถูกทอดทิ้ง ให้ไว้เหว่ ปัจจุบันมีการจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราขึ้นในทุกภาคของประเทศแล้วไม่ต่ำกว่า 20 แห่ง กรมประชาสงเคราะห์ได้ขยายบริการใหม่เพิ่มเติมขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 โดยได้ขยายในด้านการบริการผู้สูงอายุ ได้จัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ (Day Care Center) ขึ้น เป็นโครงการนำร่อง (Pilot Project) ที่สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคเป็นแห่งแรก เพื่อให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้สูงอายุในชุมชน เขตภาษีเจริญให้บริการด้านต่างๆ เช่น ด้านการแพทย์ กายภาพบำบัด นันทนาการ การออกกำลังกาย ตลอดจนการออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุในครอบครัว และต่อมาได้เปิดศูนย์บริการผู้สูงอายุดินแดงเป็นแหล่งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2528 โดยได้เปิดดำเนินการในวันที่ 21 มีนาคม 2528 ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการผู้สูงอายุลักษณะของ Day Care Center หรือศูนย์บริการให้บริการแก่ผู้สูงอายุเฉพาะในเวลากลางวัน และให้บริการแก่ผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เช่น ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด ด้านศาสนา ซึ่งมีผู้สูงอายุมาใช้บริการจำนวนมากทุกปี ในปี พ.ศ. 2546 พบว่ามีจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการศูนย์ดินแดงถึง 400 คน

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งให้บริการ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด ด้านศาสนา เพื่อศึกษาดูว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในด้านการบริการต่าง ๆ ในระดับใดบ้าง และผลการวิจัยที่ได้วิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการค้นคว้า ของผู้ที่สนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับผู้สูงอายุต่อไปอีกประการหนึ่งด้วย นอกจากนี้แล้ว ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายของรัฐบาล ในด้านการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริการในรูปแบบศูนย์บริการผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด ด้านศาสนา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอาชีพเดิม
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาใช้ข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาการทำงานของศูนย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
2. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และสามารถจัดบริการได้ให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมต่อไป
3. ข้อเสนอแนะที่ได้รับสามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดบริการของศูนย์บริการผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้สูงอายุเองและต่อหน่วยงานของรัฐซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานดังกล่าว

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่ได้สมัครเป็นสมาชิกของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดงในปี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 400 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจากกลุ่มประชากรข้างต้น โดยวิธีการสุ่มอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกเอามาเฉพาะผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเป็นประจำของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดงอย่างสม่ำเสมอตลอดปี ซึ่งมีจำนวนอยู่ 130 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย มีดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) 60 – 70 ปี
- 2) 70 ปีขึ้นไป

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ระดับประถมศึกษา
- 2) สูงกว่าระดับประถมศึกษา

2.1.4 สถานภาพการสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส

2.1.5 รายได้ปัจจุบัน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 บาทขึ้นไป

2.1.6 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

- 1) 1 – 3 คน
- 2) มากกว่า 3 คน

2.1.7 อาชีพเดิม

- 1) อาชีพที่เป็นวิชาชีพ เช่น ข้าราชการ ทหาร ตำรวจ วิศวกร

ครู พนักงานในหน่วยงานเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

2) อาชีพค้าขาย (เป็นเจ้าของร้าน ตัวแทนจำหน่าย ร้านค้ารายย่อย หาบเร่ เป็นต้น)

3) อาชีพผู้ใช้แรงงาน (รับจ้าง กรรมกร คนงานในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น)

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร รวม 6 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกายภาพบำบัด
- 2) ด้านการออกกำลังกาย
- 3) ด้านกีฬา
- 4) ด้านนันทนาการ
- 5) ด้านอาชีพบำบัด
- 6) ด้านศาสนา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้สูงอายุในที่นี้ หมายถึง ผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิง ที่มีร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ไม่ทุพพลภาพที่มาใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้

2. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง หมายถึง ศูนย์บริการทางสังคมที่ให้บริการในลักษณะของ Day care center จัดการบริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด ด้านศาสนา ได้รับการจัดตั้งในปี พ.ศ. 2528 เป้าหมายที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด การเรียนรู้ และความรู้สึกโดยรวมของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง ใน 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 การบริการด้านกายภาพบำบัด หมายถึง การให้บริการผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านข้อกล้ามเนื้อ ป่วยเป็นอัมพฤกษ์ อัมพาต โดยการให้บริการต่างๆ เช่น ให้แพทย์มาตรวจเดือนละ 1 ครั้ง การจัดอุปกรณ์สำหรับกายภาพบำบัด และการจัดผู้เชี่ยวชาญทำการฝึกกายภาพบำบัด เป็นต้น

3.2 การบริการด้านการออกกำลังกาย หมายถึง การจัดบริการให้ผู้สูงอายุเพื่อในการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย และเพื่อให้อายุยืนยาวแข็งแรง เช่น การเล่นไทเก็ก การหัดเป่านกหวีด การโยนห่วง การปาเป้า และการเล่นโบว์ลิ่ง เป็นต้น

3.3 การบริการด้านการกีฬา หมายถึง การจัดการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในการบริหารร่างกายในรูปแบบต่างๆ เช่น การเล่นเบตอง การโยนห่วง การปาเป้า การแข่งขันกีฬาประจำปี เป็นต้น

3.4 การบริการด้านนันทนาการ หมายถึง การจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุในการใช้เวลาว่างเป็นประโยชน์ เพื่อเสริมสร้างความสามัคคี และเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินโดยการจัดกิจกรรม เช่น การฝึกหัดร้องเพลงไทย เพลงสากล สืบสานเพื่อสุขภาพ การโยนห่วง การเล่นเบตอง การเล่นเกมต่างๆ เป็นต้น

3.5 การบริการด้านอาชีพบำบัด หมายถึง การจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามกำลังความสามารถ และความถนัดของตนเพื่อให้มีรายได้เพียงพอการยังชีพ เช่น การทำดอกไม้จันทน์ การวางแผนโบราณ การสอนทำอาหารต่างๆ

3.6 การบริการด้านศาสนา หมายถึง การจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุเพื่อให้มีความสบายใจ และเพื่อเป็นการพัฒนาจิตใจผู้สูงอายุ เช่น ในตอนเช้าจัดให้มีการสวดมนต์ และการนั่งสมาธิ การฟังธรรมเทศนาบรรยายธรรม เป็นต้น

4. บริการสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง บริการต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยการจัดบริการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

5. Day Care Center หมายถึง ผู้สูงอายุที่อยู่กับครอบครัว แต่ไม่มีผู้ดูแลในเวลากลางวัน หรือไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ หรือดูแลตนเองเพียงลำพังได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของผู้สูงอายุ
2. การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุและปัญหาที่เกิดขึ้น
3. ทฤษฎีว่าด้วยผู้สูงอายุ
4. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของผู้สูงอายุ

กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย (2525 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความสูงอายุในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระยะสุดท้ายของช่วงอายุของมนุษย์ ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่เกิดและดำเนินต่อเนื่องไปจนสิ้นสุดอายุขัยของสิ่งมีชีวิตนั้นๆ และกำหนดให้บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็น

ผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า "The Elderly" คำว่า "ผู้สูงอายุ" ถูกบัญญัติขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยโดย พล.ต.ต.อรรถสิทธิ์ สิทธิสุนทร ในการประชุมระหว่างแพทย์อาวุโสและผู้สูงอายุจากวงการต่างๆ เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2505 โดยใช้คำว่าผู้สูงอายุแทนคำว่า "คนแก่" หรือ "คนชรา" จนเป็นที่เข้าใจยอมรับและใช้กันแพร่หลายในปัจจุบัน (สุรกุล เจนอบรม. 2534 : 3 – 5)

คนชรา หรือ ผู้สูงอายุ (Elderly) หมายถึง บุคคลในวัยสุดท้ายของวงจรชีวิต ซึ่งวงจรชีวิตนั้น เริ่มตั้งแต่วัยทารก วัยเด็ก วัยหนุ่มสาว วัยผู้ใหญ่ และวัยชรา การกำหนดเกณฑ์ว่า เมื่อใดจึงจะเรียกว่าผู้สูงอายุนั้น ในสังคมดั้งเดิม ได้กำหนดการเป็นผู้สูงอายุโดยใช้บทบาทที่บุคคลนั้นๆ ทำอยู่ในสังคมเป็นเกณฑ์ซึ่งบทบาทเหล่านี้มักจะเป็นบทบาทที่แสดงถึงความเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบสูงในสังคม ส่วนในปัจจุบันมักจะใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการกำหนดความหมายของการเป็นผู้สูงอายุ ซึ่งการใช้อายุเป็นเกณฑ์นี้ก็แตกต่างกันไปในสังคมของแต่ละประเทศ เช่น บางประเทศกำหนด 55 ปี บางประเทศกำหนด 65 ปี หรือ 70 ปี

และตัวเลขเหล่านี้ คือ เกณฑ์อายุที่จะปลดเกษียณตัวเองออกจากการทำงานตามที่แต่ละประเทศ กำหนดขึ้นไว้นั่นเอง

โดยปกติ ผู้สูงอายุจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้สูงอายุตอนต้น อายุ 60 – 74 ปี กลุ่มผู้สูงอายุตอนกลาง อายุ 75 – 84 ปี และกลุ่มผู้สูงอายุตอนปลาย อายุ 85 ปีขึ้นไป (เพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม. 2539 : 2 อ้างจาก NeuGarten. 1964) ซึ่งสอดคล้องกับ ศาสตราจารย์ ดร. อัลเฟรด เจ คาร์เนน แห่งมหาวิทยาลัยโคลัมเบียที่ได้แบ่งผู้สูงอายุ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (สุรกุล เจนอบรม. 2534 : 108 – 109)

กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น (The Young Elderly) ซึ่งอายุต่ำกว่า 74 ปี

กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง (The Middle-Aged Elderly) อายุระหว่าง 75 – 84 ปี

กลุ่มผู้สูงอายุวัยสุดท้าย (The old Elderly) ซึ่งมีอายุ 85 ปีขึ้นไป

ฮอล (Hall 1976 : 3 – 4) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และได้แบ่งการสูงอายุของคนออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความมีอายุตามเวลาปฏิทิน (Chronological age) หมายถึง จำนวนเวลาหลังเกิด

2. ความมีอายุทางชีววิทยา (Biological age) หมายถึง สภาพร่างกายของบุคคล อันมีการเปลี่ยนแปลงไปตามอายุขัย (Life span)

3. ความมีอายุทางจิตวิทยา (Psychological age) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

4. ความมีอายุทางสังคมวิทยา (Sociological age) หมายถึง บทบาท และลักษณะนิสัยทางสังคมของบุคคลหนึ่ง ต่อบุคคลอื่นๆ ในสังคมนั้นๆ

นอกจากนี้แล้ว ศ.นพ.อวย เกตุสิงห์ (สุรกุล เจนอบรม. 2534 : 109 อ้างจาก อวย เกตุสิงห์, 2523 : 15) ยังได้กล่าวถึงลักษณะของคนชรา 2 ลักษณะคือ

1. แก่อย่างสั่น เป็นคนแก่ที่ป่วยอดแอด ทำอะไรไม่ไหว ช่วยตัวเองไม่ได้ เป็นภาระแก่สังคมและครอบครัว

2. แก่อย่างสง่า คือ แม้จะอายุมากแล้ว แต่ยังมีสภาพดี มีสมรรถภาพทำงานได้ช่วยตัวเองได้ ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยใคร มีประโยชน์ต่อสังคม

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2533 : 5 – 6) ได้กล่าวถึงภารกิจเชิงพัฒนาการในวัยชรา คือ วัยสูงอายุว่าบุคคลในวัยนี้ คือผู้ที่มีอายุน้อยเกิน 60 ปีขึ้นไป ควรจะมีบทบาทและภาระหน้าที่ดังต่อไปนี้

- สามารถเรียนรู้และปรับตัวเกี่ยวกับความเสื่อมโทรมทางด้านร่างกาย

- สามารถปรับตัวได้เกี่ยวกับการเกษียณอายุการทำงานประจำ ตลอดจนรายได้ที่ต้องลดน้อยลงไปด้วย

- สามารถปรับตัวได้ถ้าเกิดการสูญเสียชีวิตของคู่ครองและตกเป็นหม้าย
- ควรมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีอายุรุ่นเดียวกันและความสนใจใกล้เคียงกัน เพราะจะช่วยทำให้จิตใจสบายไม่เหงาจนเกินไป
- มีการพบปะพูดคุยกับคนในวัยเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกันบ้างเป็นครั้งคราว
- สามารถกำหนดสถานที่อยู่อาศัยในสภาพที่ตนเองพอใจ ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีบ้านเป็นของตนเองหรือต้องอาศัยรวมกลุ่มกับลูก ๆ หลาน ๆ หรือพักบ้านพักคนชรา

การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุและปัญหาที่เกิดขึ้น

การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ

ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 3 ด้าน คือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคม ดังต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ดังนี้ คือ

1.1 ระบบหัวใจและการไหลเวียนของโลหิต หลอดเลือดจะมีการเปลี่ยนแปลง และส่วนประกอบทางเคมีของเส้นเลือด ทำให้เส้นเลือดมีความยืดหยุ่นน้อย เลือดไปเลี้ยงอวัยวะต่างๆ น้อยลง โรคทางระบบนี้พบบ่อยได้แก่ โรคหัวใจขาดเลือด โรคเส้นเลือดอุดตัน โรคความดันโลหิตสูง ซึ่งพบว่าเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตในผู้สูงอายุ

1.2 ระบบหายใจ กระดูกซี่โครงผู้สูงอายุเคลื่อนไหวได้ช้าลงเป็นผลให้การขยายตัว และการหดตัวของช่องทรวงอกลดลง ความจุปอดลดลง มีอากาศค้างในปอดเพิ่มขึ้น ทำให้ได้รับออกซิเจนต่ำลง อัตราการหายใจช้า มีความรู้สึกเหมือนหายใจไม่อิ่ม จึงทำให้เกิดโรคปอดขึ้นได้ง่ายในวัยนี้

1.3 ระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ กระดูกจะบางลงและเปราะง่าย เมื่อประสบอุบัติเหตุ เพียงเล็กน้อย กระดูกจะหักง่ายและหายช้า นอกจากนี้ข้อต่อกระดูกมีการเสื่อมลง ทำให้ปวดหลัง หลังโก่ง กล้ามเนื้อที่ทำหน้าที่ยึดเหยียด อ่อนแรงลง ทำให้การเคลื่อนไหวไม่คล่องตัว เกิดการปวดเจ็บบริเวณข้อต่างๆ

1.4 ระบบย่อยอาหาร ฟันของผู้สูงอายุหักโยกคลอน เจ็บปวด บางรายเหลือแต่เหงือก การเคี้ยวอาหารทำได้ไม่ดี ต่อม้ำลายเล็กลง ผลิตน้ำลายได้น้อยลง ปลายประสาทสำหรับรับรสในลิ้นเสื่อมลง ทำให้รับประทานอาหารได้น้อย การย่อยและการดูดซึมไม่ดี ทำให้ขาดสารอาหารวิตามินและเกลือแร่

1.5 ระบบผิวหนัง ผิวหนังจะขาดความตึงตัว เหี่ยวแห้ง หย่อนยาน เนื่องจากจำนวนน้ำมันใต้ผิวหนังมีน้อยลง เลือดมาเลี้ยงผิวหนังน้อย

1.6 ระบบขับถ่าย ผู้สูงอายุจะมีการถ่ายปัสสาวะน้อยเนื่องจากกระเพาะปัสสาวะเล็กลง ผู้สูงอายุเพศชายอาจมีปัญหาถ่ายปัสสาวะลำบาก เนื่องจากต่อลูกหมากโต ท้องมักจะผูก เนื่องจากรับประทานอาหารไม่ได้สัดส่วน

1.7 ระบบประสาท ความสามารถในการทำงานของระบบประสาทลดลง การรับรู้ความรู้สึกจากประสาททั้งห้าลดลง การมองเห็นและการได้ยินเสื่อมลง

1.8 ระบบสืบพันธุ์ เพศหญิงเยื่อบุช่องคลอดบางลง ของเหลวที่ช่วยในการหล่อลื่นช่องคลอดลดลง ช่องคลอดแคบและหดรัด เมื่อมีเพศสัมพันธ์จึงเจ็บปวด เพศชายมีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกันแต่ปรากฏช้ากว่า ความสามารถทางเพศอาจลดลง ลูกอัณฑะเหี่ยวเล็กลง

1.9 ระบบต่อมต่างๆ ระบบต่อมต่างๆ จะเสื่อมลง ผิวหน้าเหี่ยวย่น ไขมันใต้ผิวหนังลดน้อยลง ผิวหน้าแห้ง การปรับตัวของร่างกายไม่ดี ทำให้ทนต่อสภาพความเปลี่ยนแปลงของอากาศไม่ได้

1.10 ระบบการย่อยอาหาร พันหักเคี้ยวอาหารไม่ละเอียด น้ำย่อยในกระเพาะอาหารลงทำให้ย่อยอาหารประเภทเนื้อสัตว์ไม่ดี เกิดท้องอืด การดูดซึมไม่ดี ภาวะการขาดสารอาหาร

1.11 ระบบประสาทเสื่อม สมองเสื่อม ความรู้สึก การรับรู้ความรู้สึกช้าลง ความสัมพันธ์ระหว่างสมองและกล้ามเนื้อเสียไป การทรงตัวไม่ดี

2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจและอารมณ์

เชียร์ศรี วิวิธสิริ (2534 : 67-68) ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้ว่า วัยชรามักเป็นวัยที่ถูกแยกออกจากสังคม อาจเป็นเพราะเกษียณอายุการทำงานแล้ว สุขภาพไม่ดี หูตึง เป็นต้น จึงมีชีวิตรัดเดี่ยวเป็นเหตุให้อารมณ์ไม่เบิกบาน อาจมีอาการเศร้า คนชรามักไม่ชอบของใหม่ นิยายหวั่นโศกแสดงออกมากขึ้น มีความสนใจชีวิตในอดีต มักไม่ยอมฟังความคิดเห็นของใคร อาจทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ อารมณ์หวั่นไหวง่ายแบบเด็ก มีความวิตกกังวลในเรื่องร่างกาย การเจ็บป่วย การสูญเสียคนรัก กลัวว่าตนเอง จะตาย นอกจากนี้แล้ว ศรีเรือน แก้วกังวาล (2530 : 253 - 254) ยังได้กล่าวถึงในเรื่องเดียวกันนี้ว่า ความเสื่อมทางด้านอารมณ์และจิตใจมักเกิดควบคู่กับความเสื่อมโทรมทางกาย ความเสื่อมสมรรถภาพทางกายมักทำให้คนเรารู้สึกเป็นบุคคลไร้ค่า ต้องพึ่งพาผู้อื่น คนชรามีอาการกังวล ใจร้อน และกระทบกระเทือนได้ง่าย เกิดความเหงา

3. การเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ผู้สูงอายุรู้สึกสูญเสียสถานภาพและบทบาทของสังคม เช่น การเปลี่ยนแปลงทางหน้าที่การงาน การสูญเสียบทบาทในการเป็นผู้นำครอบครัว จากบทบาทที่เคยเป็นผู้หาเลี้ยงครอบครัวกลายเป็นผู้พึ่งพาอาศัย เป็นผู้รับมากกว่าผู้ให้ จึงรู้สึกสูญเสียอำนาจ หรือจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมภายนอก มีส่วนกระทบต่อผู้สูงอายุ เช่น การถูกทอดทิ้ง เพราะบุตรหลานต้องไปประกอบอาชีพนอกบ้าน ไม่มีเวลา เอาใจใส่ดูแลผู้สูงอายุได้อย่างเต็มที่ (สุธีรานัญจันทร์.2530 : 15) จึงเป็นเหตุให้ผู้สูงอายุต้องประสบกับปัญหาความหวาดเหว่ รู้สึกว่าถูกทอดทิ้งหมดความหมาย

ปัญหาที่เกิดขึ้นในผู้สูงอายุ

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2527 : 127) ได้กล่าวถึงปัญหาที่พบในผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมักประสบกับปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1) ปัญหาสุขภาพกาย เป็นผลจากการเสื่อมของสังขาร ทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้ตามปกติ ดังนั้นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดจึงควรให้การเอาใจใส่ดูแลและควรได้รับการตรวจร่างกายจากแพทย์ เป็นระยะๆ

2) ปัญหาสุขภาพจิต จากการเสื่อมทางระบบประสาทและอวัยวะต่างๆ ส่งผลให้กระทบ ต่อสติปัญญา ความจำ และอารมณ์ของผู้สูงอายุให้เปลี่ยนแปลงในทางลบด้วย นอกจากนี้ผู้สูงอายุ มักจะรู้สึกอ้างว้างและถูกทอดทิ้ง หากไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้ใกล้ชิด และอาจมีอาการนอนไม่หลับอีกด้วย

3) ปัญหาทางเศรษฐกิจ เป็นปัญหาที่สำคัญมากสำหรับผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ จะไม่ได้ประกอบอาชีพ จึงต้องพึ่งพาบุตรหลาน หากผู้สูงอายุไม่ได้เก็บสะสมเงินไว้บ้างหรือไม่ได้รับการดูแลจากบุตรหลานเท่าที่ควรแล้ว ผู้สูงอายุอาจประสบปัญหาในการดำรงชีวิตในบั้นปลายนี้ได้

4) ปัญหาเรื่องโภชนาการ เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งในการดำรงชีวิต ผู้สูงอายุ มักประสบปัญหาการไม่ได้รับสารอาหารที่ร่างกายต้องการอย่างเพียงพอ เนื่องจากปัญหาทางเศรษฐกิจ ทำให้ไม่มีเงินพอที่จะซื้ออาหารให้เพียงพอได้ และอีกสาเหตุประการหนึ่ง คือ ความเสื่อมของสังขารทำให้ไม่มีความอยากที่จะรับประทานอาหาร

5) ปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัย ผู้สูงอายุมักช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ จึงจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยบุตรหลานหรือผู้ใกล้ชิด การเลือกใช้ชีวิตในบ้านของตนเองหรือบ้านของบุตรหลาน ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาได้เช่นกัน

นอกจากนี้ จากผลการสำรวจของสถาบันวิจัยสังคมพบว่า ผู้สูงอายุมีปัญหาเรียงตามลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้ คือ

- 1) ปัญหาทางเศรษฐกิจอันสืบเนื่องจากรายได้ไม่แน่นอน
- 2) ปัญหาทางสุขภาพอนามัยทรุดโทรม
- 3) ปัญหาขาดเพื่อนสนิท ทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว
- 4) ปัญหาไม่รู้จะมีชีวิตอยู่ไปเพื่ออะไร
- 5) ปัญหาความสัมพันธ์กับครอบครัว
- 6) ปัญหาเกี่ยวกับทรัพย์สินและอื่น ๆ

ทฤษฎีว่าด้วยผู้สูงอายุ

1. ทฤษฎีทางด้านร่างกาย

1.1 ทฤษฎีทางชีววิทยา (Biological Theories) นักชีววิทยาหลายท่านได้อธิบายถึงกระบวนการทางชีววิทยา สรีรวิทยา และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างต่างๆ ในวัยสูงอายุ และทฤษฎีนี้มีหลายทฤษฎีย่อย ได้แก่

1) ทฤษฎีเซลล์ (Cell Theory) อธิบายว่าเซลล์บางชนิดมีการสร้างขึ้นใหม่ตลอดเวลา แต่ไม่อาจทำหน้าที่ได้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับเซลล์ที่ตายไปแล้ว เช่น เซลล์ผิวหนังชั้นบน (Epidermis) เซลล์บุผนังลำไส้ เซลล์ระบบไหลเวียนของเลือด เซลล์เหล่านี้ถูกกระทบกระเทือนทำให้เกิดการเสียดสีหรือระคายเคืองโดยสิ่งแวดล้อมได้ง่าย เชื่อว่าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสารในเซลล์ถูกทำลาย ทำให้ความสามารถในการจัดส่งอาหารและออกซิเจนไปยังเนื้อเยื่อมีประสิทธิภาพลดลง

2) ทฤษฎีการถูกกำหนด (Programing Aging Theory) เชื่อว่า ยีนส์ (Genes) เป็นตัวกำหนดการเปลี่ยนแปลงตลอดช่วงอายุของคน

3) ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทางกาย (Somatic Mutation Theory) อธิบายว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในเซลล์ของ DNA ในระยะการแบ่งเซลล์ จึงทำให้การทำงานของเซลล์ ลดประสิทธิภาพลง

4) ทฤษฎีโมเลกุล (Molecular Theory) อธิบายถึงสาเหตุของการสูงอายุ เกิดจากการถ่ายทอด DNA ทำให้เซลล์ใหม่แตกต่างไปจากเดิม จึงทำหน้าที่เปลี่ยนไป

5) ทฤษฎีคอลลาเจน (Collagen Cross – Linkage) เชื่อว่าเป็นการเสื่อมของเนื้อเยื่อของอวัยวะต่างๆ ของผู้สูงอายุเกิดขึ้นจากการยึดเกาะกันแน่นไม่ยอมคลายตัวของสารโปรตีน เช่น พวคอลลาเจน ทำให้เนื้อเยื่อต่างๆ ลดการย่อยและการขับถ่ายของเสียในร่างกาย ทำให้การทำงานของเซลล์ไม่สมดุล

6) ทฤษฎีอนุมูลอิสระ (Free Radical Theory) เชื่อว่าการเสื่อมของเซลล์ในร่างกายเป็นผลจากการสะสมของสารประกอบทางเคมีไปทำให้ยีนส์เกิดความผิดปกติ และทำให้ออกซิเจน และอีลาสติน ซึ่งมีโปรตีนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเนื้อเยื่อยึดเหนี่ยวมี

รังควันต์เกิดขึ้นมากจนทำให้เสียความยืดหยุ่น เชื่อว่าการเสื่อมนี้จะลดลงด้วยสารที่มีคุณสมบัติคล้ายวิตามินอีและซี

7) ทฤษฎีความเสื่อมถอย (Wear and Tear Theory) เชื่อว่าเซลล์ทำงานมาเป็นเวลานาน คล้ายกลไกเครื่องยนต์ ย่อมสึกหรอหย่อนสมรรถภาพ ถ้าได้รับความกระทบกระเทือนจากภาวะใดก็ตาม จะทำให้เกิดความเสื่อมถอยของร่างกาย

8) ทฤษฎีทำลายตนเอง (Autoimmune Theory) เชื่อว่าความชราเกิดจากร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันปกติน้อยลง พร้อม ๆ กับการสร้างภูมิคุ้มกันชนิดทำลายตัวเองมากขึ้น ซึ่งผล ทำให้มีการต่อต้านตนเอง ทำลายเซลล์ของร่างกายทำให้เกิดการเจ็บป่วยได้ง่าย

1.2 ทฤษฎีทางสรีรวิทยา (Physiological Theories) เชื่อว่าศูนย์ควบคุมความร้อนไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) ซึ่งอยู่ในสมองทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของต่อมไร้ท่อจะเปลี่ยนแปลงเสื่อมถอยลงเมื่ออายุมากขึ้น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในร่างกายของคนอย่างเป็นกระบวนการ ทางชีววิทยา และสรีรวิทยา โดยเริ่มเกิดขึ้นทีละน้อยอย่างต่อเนื่อง ช้าหรือเร็วขึ้นกับแต่ละบุคคลในวันสูงอายุ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเสื่อมโทรมของร่างกาย ฉะนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลทั่วไปก่อนเข้าวัยสูงอายุ และผู้สูงอายุควรได้มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะของผู้สูงอายุและปัญหาต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการรักษาความสมดุล ทางชีวและสรีรภาพของร่างกายไว้ให้มากที่สุด อันเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันปัญหาด้านสุขภาพที่จะเกิดขึ้นทางร่างกาย

2. ทฤษฎีทางด้านจิตวิทยา (Psychological Theories)

เชื่อว่าการเปลี่ยนบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของผู้สูงอายุ เป็นการพัฒนาการปรับตัวเกี่ยวกับสติปัญญา ความนึกคิด ความจำ การรับรู้ และแรงจูงใจ รวมทั้งสังคมที่อยู่อาศัย แนวคิด 2 ทฤษฎีทางจิตวิทยา ได้แก่

1.1 ทฤษฎีความปราชัย (Intelligence Theory) เชื่อว่าผู้สูงอายุที่ปราชัยเรื่องและคงความเป็นปราชัยอยู่ได้ ต้องมีความสนใจเรื่องราวต่างๆ มีการค้นคว้าพยายามเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และผู้ที่มีลักษณะเช่นนี้ได้ต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี มีเงินใช้สอยไม่เดือดร้อนเป็นเครื่องเกื้อหนุน

1.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Personality Theory) เชื่อว่าผู้สูงอายุนั้นจะสุขหรือทุกข์ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง และการพัฒนาจิตใจ ถ้าผู้สูงอายุเติบโตมาด้วยความมั่นคง อบอุ่น มีความรักแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มักจะเป็นผู้สูงอายุที่ค่อนข้างมีความสุขสามารถอยู่กับหลานหรือผู้อื่นได้โดยไม่มีความเดือดร้อนใจ แต่ถ้าผู้สูงอายุที่เติบโตมาในลักษณะ

ที่ทำงานร่วมกับใครไม่ได้ จิตใจคับแคบ และมักรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองทำคุณกับใครไม่ขึ้นมักจะเป็นผู้สูงอายุที่ไม่ค่อยมีความสุข ชีวิตเศร้าและเจียบเหงา (สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย. 2533 : 6 - 8)

สรุป จากทฤษฎีทางจิตวิทยาตั้งที่กล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่ามีสาเหตุต่างๆ หลายประการ อาทิ ภูมิหลัง สภาพครอบครัว สิ่งแวดล้อม ตลอดจนตัวผู้สูงอายุและปัญหาทางสุขภาพที่ทำให้ผู้สูงอายุมีบุคลิกภาพและความปรารถนาเปลี่ยนแปลงไป จึงมีความจำเป็นที่ครอบครัว ลูกหลานหรือ ผู้ใกล้ชิด ผู้ให้การดูแลผู้สูงอายุ จะต้องเข้าใจและใช้ความอบอุ่น ความรัก แบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ผู้สูงอายุก็จะมีความสุข ชีวิตนั้นปลายไม่เศร้าสร้อย

3. ทฤษฎีด้านสังคมวิทยา (Sociological Theories)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับวิถีทางในการปรับตัวของผู้สูงอายุในช่วงสุดท้ายของชีวิต พยายามวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุ มีสถานภาพทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป และการปรับตัวต่อสถานภาพนั้น ๆ ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและใช้ในการศึกษาการปรับตัวของผู้สูงอายุมาแล้ว มี 2 ทฤษฎีด้วยกัน คือ ทฤษฎีกิจกรรมทางสังคม (Activity Theory) และทฤษฎีถอยจากสังคม (Disengagement Theory) (เพ็ญแข ประจณปัจจนิก. 2534 : 14 – 15) มีรายละเอียดดังนี้ คือ

3.1 ทฤษฎีกิจกรรมทางสังคม (Activity Theory) ให้ความสำคัญต่อกิจกรรมทางสังคมว่าเป็นหลักของชีวิตของบุคคล กล่าวคือ การปรับตัวของบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับกิจกรรมทางสังคม ยิ่งมีกิจกรรมมากยิ่งขึ้นเท่าใดก็จะปรับตัวได้มากขึ้นเท่านั้น ตามแนวคิดนี้บุคคลผู้ชราจะพยายามรักษาทัศนคติและกิจกรรมในวัยกลางคนไว้ให้ได้มากที่สุด ละพยายามทดแทนกิจกรรมที่หายไปนั้นด้วยกิจกรรมใหม่ๆ และทำนายได้ว่าบุคคลที่มีความกระตือรือร้นทางสังคม จะมีมโนภาพแห่งตนในทางบวกมีส่วนร่วมในสังคม มีความพอใจในชีวิต และจะเป็นผู้ยอมรับความชราภาพเป็นอย่างดี เพราะฉะนั้นนักวิชาการ เช่น เบอร์เกส (Burgess) เป็นต้น จึงเสนอแนะว่าผู้ชราควรได้รับการจัดบทบาทใหม่ ๆ ซึ่งในปัจจุบันนี้บุคคลในวัยชราจะอยู่ในสภาพไม่มีบทบาททางสังคม (Roleless) และสภาพการณ์เช่นนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากสังคมโดยส่วนรวมอีกด้วย เพราะฉะนั้นจึงน่าจะได้มีการปรับสถานการณ์นี้เสียใหม่เพื่อส่งเสริมบทบาทของผู้ชราให้มีมากขึ้น

3.2 ทฤษฎีถอยจากสังคม (Disengagement Theory) อธิบายว่า บุคคลจะลดบทบาททางสังคมลงไปตามอายุ ซึ่งจะอยู่ในลักษณะที่สมยอมทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายตัวบุคคลและฝ่ายสังคม และผู้ชราจะพยายามลดความขัดแย้งจากสถานภาพโดยการยอมรับบทบาทของตนตามที่สังคมต้องการกระบวนการถอยจากสังคมจะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล แต่ตามแนวคิดนี้บุคคลจะค่อยๆ ลดความผูกพันต่อสังคมลงเป็นลำดับ โดยที่ความตระหนักด้านอายุ ความคับแคบของประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้นและความสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง เหตุของการถอย

จากสังคมตัวอย่างที่เห็นชัดก็คือผู้ชว่งสู่วัยชราจะค่อยๆ ลดบทบาททางสังคมของตนและทำให้สูญเสียสถานภาพทางสังคม ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า ทฤษฎีถอยจากสังคมได้รับการวิจารณ์ทั้งเชิงบวกและลบอย่างไรก็ตามมีผลงานวิจัยบางชิ้นที่สนับสนุนทฤษฎีนี้ เช่น พบว่าการถอยจากสังคมเกิดในผู้ชราบางช่วงอายุหรือในบางพฤติกรรมเท่านั้น หรือผู้ชราจะมีการถอยจากบทบาทบางอย่างเท่านั้นที่ตนเองไม่พอใจแต่ยังคงพอใจที่จะรักษาบทบาทอื่นๆ ไว้ นอกจากนี้แล้วพบว่า ผู้ชราบางกลุ่มพอใจที่จะอยู่คนเดียว เพราะถือว่าเป็นประสบการณ์ที่ดี

เกี่ยวกับทฤษฎีทั้งสองนี้ เพ็ญแข ประจันปัจจนิก (2534 : 15 – 16) กล่าวไว้ในทฤษฎีกิจกรรมทางสังคมนั้นผู้ชรายังคงมีความคล้ายกับบุคคลในวัยกลางคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางจิตใจและสังคม การลดบทบาทจึงเป็นการคัดค้านกับสิ่งที่ต้องการและจะพยายามต่อต้านหรือหาทางอื่นๆ มาแทนบทบาทที่สูญเสียไป ส่วนในทฤษฎีถอยจากสังคมนั้นกระบวนการลดบทบาททางสังคมเป็นกระบวนการที่เป็นที่ยอมรับจากตัวบุคคล คือ ผู้ชราซึ่งอธิบายได้ว่า เกิดกระบวนการภายในตัวผู้ชราเอง ซึ่งได้แก่ มีความต้องการที่จะสนใจต่อตนเองมากขึ้น จึงเป็นส่วนช่วยทำให้เต็มใจที่จะลดบทบาททางสังคมลง ซึ่งช่วยทำให้เกิดความสมดุลระหว่างตัวของผู้ชรา นั้น พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างบุคคล ซึ่งก็เป็นไปได้ตามแนวคิดข้างต้นว่ากระบวนการภายในตัวบุคคลที่มีไม่เท่ากันเป็นเหตุให้มีพฤติกรรมถอยจากสังคมไม่เท่ากัน

ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง

ในด้านความหมายของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ (ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง 2545 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็น การรวมกันเพื่อตอบสนองความต้องการร่วมกันของผู้สูงอายุ หรือการให้บริการหลายประเภทและเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุจัดขึ้นเพื่อผู้สูงอายุ

ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง เป็นศูนย์บริการเพื่อให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน ปัจจุบันศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดงซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนมิตรไมตรี ติดกับกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม แขวงดินแดง กรุงเทพมหานคร เดิมองค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2525 เป็นปีผู้สูงอายุ และเชิญชวนให้ประเทศสมาชิกได้เล็งเห็นความสำคัญของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นโดยลำดับ และผู้สูงอายุเป็นผู้ที่ทำประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติในอดีต รัฐบาลไทยได้แต่งตั้งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ เพื่อพิจารณากำหนดนโยบาย และวางแผนปฏิบัติงานในด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ กรมประชาสงเคราะห์ในฐานะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้พิจารณาเห็นสมควรจัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดงขึ้น เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่อยู่กับครอบครัวให้ดำรงชีวิตอยู่อย่างมีความสุข ความอบอุ่น และความมั่นคงในบั้นปลายของชีวิต คณะอนุกรรมการ

จัดหาทุนส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุได้ดำเนินการจัดหาทุนเพื่อจัดสร้างศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง 2 ครั้ง โดยการจัดการแข่งขันกอล์ฟ การกุศลและการแข่งขันโบว์ลิ่งการกุศล (โดยความร่วมมือจากชมรมแสงส่องหล้า) ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง เปิดดำเนินการในวันที่ 21 มีนาคม 2528 โดยพระเจ้าวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรชายาในสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร (พระยศขณะนั้น) เสด็จเปิดอาคารแสดงส่องหล้า ซึ่งเป็นอาคารกายภาพบำบัดปัจจุบันมีอาคาร 6 หลัง ใช้อาคารเรียนของโรงเรียนพิบูลประชาสรรค์ จำนวน 4 หลัง สร้างเพิ่มใหม่จำนวน 2 หลัง คือ อาคารแสดงส่องหล้า และอาคารกอล์ฟการกุศลช่วยคนชรา (ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง 2545 : 3 – 11)

วัตถุประสงค์ของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ โดยสรุปได้แก่ การให้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เช่น การบริการด้านการแพทย์ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านการอาชีพ และการให้คำปรึกษาหารือ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางที่จะรวบรวม และเผยแพร่ข่าวสาร และการให้ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อการเตรียมตัวรับการเปลี่ยนแปลง เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุด้วยการระดมความร่วมมือจากภาครัฐบาลและเอกชน โดยเฉพาะจากสื่อมวลชนทุกรูปแบบ ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางร่วมกันจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและการพัฒนา โดยเฉพาะศูนย์บริการที่จะให้การสงเคราะห์ผู้สูงอายุในปัญหาเฉพาะหน้าโดยการรับผู้สูงอายุเข้าพักในบ้านพักฉุกเฉิน ในกรณีมีปัญหาทางด้านจิตใจ ร่างกาย ที่อยู่อาศัย ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู โดยการดำเนินการทางด้านสังคมสงเคราะห์ นอกจากนี้ยังเป็นที่พักสำหรับผู้สูงอายุที่อยู่ต่างจังหวัดเข้ามาทำธุระในกรุงเทพมหานครอีกด้วย

การดำเนินงานการให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนจัดบริการ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการแก่ผู้สูงอายุภายใน (บ้านพักฉุกเฉิน) ดังนี้

1.1 รับผู้สูงอายุทั้งชายและหญิงมีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีฐานะยากจนไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดูและไม่มีที่อยู่อาศัยให้เข้าพักอาศัยได้ชั่วคราวเพื่อติดตามหาญาติหรือส่งตัวไปรับการอุปการะในสถานสงเคราะห์คนชรา

1.2 ต้องการแยกจากบ้านมาพักผ่อนชั่วคราว เนื่องจากมีข้อขัดแย้งกับสมาชิกในบ้าน เมื่อปัญหาคลีคลายลงก็กลับไปพักบ้านของตนเอง

1.3 ผู้สูงอายุที่มีอยู่ต่างจังหวัด ต้องการพบแพทย์ หรือ เข้ามาทำธุระในกรุงเทพฯ

1.4 ผู้ที่ต้องใช้บริการทางกายภาพบำบัด แต่ไม่สะดวกในการเดินทาง

1.5 ผู้สูงอายุที่บุตรหลานมีความจำเป็นไม่สามารถจะดูแลได้ เป็นเวลาชั่วคราวนำมาฝากให้ดูแลชั่วคราว

1.6 ผู้สูงอายุที่ไร้ที่พึ่งที่พลเมืองดี หรือ เจ้าหน้าที่ตำรวจนำส่ง

1.7 ผู้สูงอายุมีความจำเป็นในเรื่องที่อยู่อาศัย และรอการอนุมัติเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์

การบริการด้านสังคมสงเคราะห์

1. งานสงเคราะห์ผู้สูงอายุภายในเป็นการให้บริการเลี้ยงดูตามปัจจัย 4 โดยวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1.1 ด้าน Case Work

1.1.1 รับ Case ทำสถิติและทะเบียนประวัติ

1.1.2 สอบข้อเท็จจริง

1.1.3 เยี่ยมบ้าน

1.1.4 ให้คำปรึกษาแนะนำ

1.1.5 ติดต่อญาติ

1.1.6 ติดตามผล

1.1.7 ส่ง – เยี่ยมผู้สูงอายุในโรงพยาบาล

1.1.8 ส่งผู้สูงอายุเข้าอุปการะในสถานสงเคราะห์

1.2 Group Work

1.2.1 จัดกลุ่มแก้ไขปัญหา

1.2.2 ฟื้นฟูความจำ

1.2.3 ดูแลผู้สูงอายุด้วยเสียงเพลง และจัดนันทนาการ กิจกรรมต่าง ๆ

2. การให้บริการแก่ผู้สูงอายุภายนอก เป็นบริการเชิงรุกที่ศูนย์ฯ จัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้สูงอายุได้รับบริการต่างๆ ที่รัฐจัดให้ โดยที่ผู้สูงอายุได้อยู่กับครอบครัวอย่างมีความสุข แบ่งการบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 การให้บริการภายในศูนย์

เป็นสวัสดิการที่ศูนย์ฯ จัดขึ้น โดยที่ผู้สูงอายุใช้ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง เป็นสโมสรในการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เพื่อคลายความเหงา ว้าเหว่ เมื่อต้องอยู่บ้านเพียงลำพัง ซึ่งศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง จะร่วมจัดกิจกรรม ตลอดจนจัดเจ้าหน้าที่ช่วยประสานงานเป็นประจำทุกวัน

2.2 การให้บริการแบบ (Day Care)

เป็นบริการเลี้ยงดูผู้สูงอายุที่อยู่กับครอบครัว แต่ไม่มีผู้ดูแลในเวลากลางวัน หรือไม่สามารช่วยเหลือตัวเอง หรือดูแลตนเองเพียงลำพังได้ ญาติจะนำมาฝากศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง ช่วยดูแลให้ ซึ่งศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง จัดอาหารมื้อกลางวัน อาหารว่าง 2 มื้อ และบริการต่าง ๆ เช่นเดียวกับผู้สูงอายุทั่วไป โดยคิดค่าบริการแบบ

ไป-กลับเดือนละ 5,000 บาท และแบบประจำ ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุเพิ่มอาหารเช้าและเย็น คิดค่าบริการเดือนละ 9,000 บาท ทั้งนี้เป็นการแบ่งภาระครอบครัว

2.3 การบริการหน่วยสงเคราะห์ผู้สูงอายุเคลื่อนที่

การบริการหน่วยเคลื่อนที่ เป็นการบริการที่จัดให้ผู้สูงอายุนอกสถานที่ โดยการออกไปเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุตามบ้านและชุมชน ให้คำแนะนำปรึกษาช่วยเหลือตามความเหมาะสม และให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ ทั้งมอบสิ่งของ เครื่องอุปโภคบริโภค แก่ผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน

การบริการกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ

1. บริการด้านกายภาพบำบัด

ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางกระดูก และกล้ามเนื้อ โดยมีแพทย์ที่ปรึกษาของพัฒนาสังคมและสวัสดิการ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงสุนิทย สุธธิตารณกร ไปทำการตรวจรักษาให้ผู้สูงอายุเป็นประจำเดือนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้มีนักกายภาพบำบัดและเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ได้รับการอบรมทางกายภาพบำบัด เป็นผู้ดูแลให้ปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์อย่างใกล้ชิด ซึ่งมีทั้งการบริหารร่างกายเป็นกลุ่ม และการบำบัดเฉพาะรายตามคำสั่งแพทย์ โดยใช้อุปกรณ์เครื่องมือทางด้านกายภาพบำบัด

2. บริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล

ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยหรือพักฟื้น โดยมีเจ้าหน้าที่พยาบาลให้การดูแลพยาบาลเบื้องต้น และได้รับการสนับสนุนแพทย์จากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน มาทำการตรวจสุขภาพให้ผู้สูงอายุเป็นครั้งคราว

- รักษาโรคทั่วไป
- นำผู้สูงอายุไปตรวจตามนอกสถานที่
- เชิญแพทย์มาตรวจรักษาสุขภาพทั่วไปเป็นครั้งคราว
- ตรวจฟัน
- X-ray ปอด

3. บริการด้านการออกกำลังกาย

- ออกกำลังกาย
- ไทเก๊ก
- เป่านกหวีด
- ออกกำลังกายประกอบเสียงเพลง
- ออกกำลังกายด้วยการเล่นเกมส์
- โยนห่วง
- ปาเป้า
- โบว์ลิ่ง

4. บริการด้านอาชีพบำบัด

ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดงจัดให้ผู้สูงอายุได้ทำงานเพื่อใช้เวลาว่างเป็นประโยชน์และเกิดรายได้ เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ตนเอง ดังนี้

- จัดกลุ่มทำดอกไม้จันทน์
- ศิลปการประดิษฐ์
- ทำขนม – อาหาร
- ปลุกผักสวนครัว
- การวางแผนโบราณ

5. บริการด้านศาสนา

ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง ได้จัดกิจกรรมในทางศาสนาให้กับผู้สูงอายุ ดังนี้ปฏิบัติธรรมก่อนออกกำลังกายทุกวันในตอนเช้าด้วยการ

- สวดมนต์
- ปฏิบัติธรรม 5 นาที
- แผ่เมตตา
- 1. อุทิศส่วนกุศล
- 2. ฟังธรรมเทศนาบรรยายธรรม
- 3. โครงการปฏิบัติธรรมประจำปี (ปีละ 2 ครั้ง)
- 4. พาไปทัศนศึกษาไหว้พระสวดมนต์
- 5. ทอดผ้าป่าสามัคคี
- 6. ทอดกฐินสามัคคี
- 7. ปลอ่ยชีวิตโค-กระบือ

6. บริการด้านกีฬา

ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง ได้จัดกีฬาสำหรับผู้สูงอายุในการบริหารร่างกายในรูปแบบต่าง คือ

- 1. กีฬาเปตอง
- 2. โยนห่วง
- 3. ปาเป้า
- 4. โบว์ลิ่ง
- 5. แข่งขันกีฬาภายใน
- 6. แข่งขันกีฬาประจำปี (วัยทองเกมส์)

7. บริการกิจกรรมนันทนาการ

- 1. ประกวดการแสดงของผู้สูงอายุ
- 2. ประกวดการร้องเพลง

3. รำไทย
4. ดนตรีไทย
5. ฝึกขับร้องเพลงไทยเดิม
6. ฝึกขับร้องเพลงไทยสากล
7. สีสาคเพื่อสุขภาพ
8. การละเล่น และ เกมส์
8. บริการศึกษาดูงานทัศนศึกษานอกสถานที่
 1. เยี่ยมสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ
 2. เยี่ยมชมสถานที่สำคัญต่าง ๆ
9. บริการด้านเสริมสร้างความรู้/วิทยาการ
 1. อ่านข่าว
 2. ทายปัญหา
 3. ประชาสัมพันธ์
 4. เชิญวิทยากรภายนอกมาบรรยายความรู้
 5. อบรม
 6. ดูงาน
 7. จัดประชุมสมาชิกชมรมประจำ 2 เดือนครั้ง
10. จัดกิจกรรมประจำปีเนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ
 1. วันสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ 21 ตุลาคมของทุกปี
 2. วันลอยกระทง
 3. วันเฉลิมพระชนมพรรษา
 4. งานส่งท้ายปีเก่า – ใหม่
 5. งานวันผู้สูงอายุแห่งชาติ 13 เมษายน ของทุกปี
 6. ร่วมกิจกรรมถวายพระพร โดยทางวิทยุ และ สถานีโทรทัศน์ช่องต่าง ๆ
11. กิจกรรมอื่น ๆ
 1. ผู้สูงอายุร่วมกันพัฒนาสถานที่
 2. สถานีโทรทัศน์ช่องต่าง ๆ ได้มาทำสารคดีเพื่อแพร่ประชาสัมพันธ์งานของผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง
 3. การเยี่ยมเยียน ศึกษาดูงานจากประชาชน นิสิต นักศึกษา สถาบันต่าง ๆ
 4. นักศึกษา มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ฝึกงานด้านสังคมสงเคราะห์ งานกายภาพบำบัด และพยาบาลผู้สูงอายุ

ทั้งนี้การบริการศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดงได้จัดการบริการ 11 รูปแบบ แต่ผู้สูงอายุได้นำมาใช้เป็นประจำ คือ 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกายภาพบำบัด 2. ด้านการออกกำลังกาย 3. ด้านกีฬา 4. ด้านนันทนาการ 5. ด้านอาชีพบำบัด 6. ด้านศาสนา

ปัจจุบันศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ มี 19 แห่ง

1. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง	กรุงเทพมหานคร
2. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุลพบุรี	จังหวัดลพบุรี
3. ศูนย์บริการทางสังคมศรีสุคต	จังหวัดพิษณุโลก
4. ศูนย์บริการผู้สูงอายุบางแค	กรุงเทพมหานคร
5. ศูนย์บริการผู้สูงอายุโพธิ์กลาง	จังหวัดนครราชสีมา
6. ศูนย์บริการผู้สูงอายุทักษิณ	จังหวัดยะลา
7. ศูนย์บริการผู้สูงอายุเชียงใหม่	จังหวัดเชียงใหม่
8. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุวัยทองเชียงใหม่	จังหวัดเชียงใหม่
9. ศูนย์บริการผู้สูงอายุปิยะมัลย์	จังหวัดเชียงใหม่
10. ศูนย์บริการผู้สูงอายุบ้านทิพย์สุคนธ์	กรุงเทพมหานคร
11. ศูนย์บริการผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณวัดม่วง	จังหวัดนครราชสีมา
12. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุบางละมุง	จังหวัดชลบุรี
13. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น	จังหวัดขอนแก่น
14. ศูนย์บริการผู้สูงอายุบ้านบางแค 2	กรุงเทพมหานคร
15. ศูนย์บริการผู้สูงอายุบ้านบุรีรัมย์	จังหวัดบุรีรัมย์
16. ศูนย์ผู้สูงอายุศรีตรัง	จังหวัดตรัง
17. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุอุทอง-พนักตาก	จังหวัดชุมพร
18. ศูนย์บริการผู้สูงอายุเพชรทองคำ	กรุงเทพมหานคร
19. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุห้วยขวาง	กรุงเทพมหานคร

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

วอลแมน (Wolman, 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างในกฤษณะ สินธุเดชะ, 2538 : 20) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติมา ปรีติลภ (อ้างใน ฌรสพล ศรีสุธรรม, 2538: 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ชรีณี เตชจินดา อ้างใน ดิเรก ปลั่งดี, 2540 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือ ทักษะคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วรูม (Vroom, 1964 : 99) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง ซึ่งบางทีเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า "Valence" ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า "Instrumentality" ซึ่งหมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า "Expectancy" ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ

บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือรอที่คาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, อ้างใน ดิเรก ปลั่งดี 2540 : 7) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและพบว่าเกิดจากปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นต้น ส่วนปัจจัยคำจุน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) นโยบาย และการบริหาร (Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) สถานภาพทางสังคม (Status) เงินเดือน (Salary)

Solimon, (อ้างใน ดิเรก ปลั่งดี 2540 : 8) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1) ตัวแปรปัจจัยภายใน (Intrinsic Variables) หรือปัจจัยจูงใจ (Motivators) ทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจในงานและตัวแปรปัจจัยภายนอก (Extrinsic Variables) หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygienes) ทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าความพอใจในงาน

2) ตัวแปรปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกันทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายนอกรวมกัน และตัวแปรภายนอกทั้งหมดรวมกัน ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าตัวแปร ปัจจัยภายในทั้งหมดรวมกัน

3) ตัวแปรปัจจัยภายในแต่ละตัวทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าความไม่พอใจงานและในทางตรงข้าม ตัวแปรปัจจัยภายนอกแต่ละตัวทำให้เกิดความไม่พอใจในงานมากกว่าความพอใจในงาน

4) ตัวแปรปัจจัยภายในทุกตัวรวมกัน ทำให้เกิดความพอใจในงานมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายนอกบางตัว และในทางตรงข้าม ตัวแปรปัจจัยภายนอกทุกตัวรวมกันย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าตัวแปรปัจจัยภายในบางตัว

Oskamps, (อ้างใน ดิเรก ปลั่งดี 2540 : 9) พบว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ใน 3 นัย คือ

1) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3) ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัย ดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือ ตามความหมายนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และความหมายที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories)

เชลลี (Shelly อ้างใน กฤตย์ ศรีบรรบต, 2538 : 23) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขความพอใจของมนุษย์ จะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน

อดเน่ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) อ้างใน ดิเรก ปลั่งดี, 2540 : 9) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการพบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และพบว่าจะเข้าถึงความพึงพอใจของประชาชนนั้นมี 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจต่อความสะดวก (Convenience) ที่ได้รับจากสถานบริการซึ่งแยกออกเป็น (Coordination)

- การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- การได้รับรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ
- ความสะดวกสบายที่ได้รับใน (บน) สถานีตำรวจ

2) ความพึงพอใจต่อการประสานงาน (Coordination) ของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

- การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่เดียว
- มีผู้สนใจดูแลสุขภาพทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต
- ความพึงพอใจต่ออธยาศัยและสนใจของผู้ให้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างๆกันไปแต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

“การให้บริการ” เป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ได้แก่

Katz Elihu and Brenda Danet (1973 : 4 – 60) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น ว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการคือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อ หรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303 - 304) ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

เวอร์มา (B.M.Verma อ้างใน ดิเรก ปลั่งดี 2540 : 14) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ด้านการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

เนื่องจากงานวิจัยด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมมีอยู่น้อยมาก ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลงานวิจัยเกี่ยวกับผู้สูงอายุในด้านอื่นๆ ดังต่อไปนี้

วรรณิ พงศ์ธีรพร (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและต้นทุนในการให้บริการสงเคราะห์ ผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า สภาพปัญหาและแนวโน้มปัญหาผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุมีปัญหาด้านสุขภาพ เนื่องจากความเสื่อมโทรมของร่างกาย ปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาด้านความมั่นคงทางรายได้และการทำงาน พบว่าผู้สูงอายุยังคงต้องทำงานหารายได้เลี้ยงตนเองอย่างน้อยร้อยละ 20-30 และรายได้ที่ได้รับนั้น ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ปัญหาอีกด้านหนึ่ง คือ ปัญหาด้านโครงสร้างและความสัมพันธ์ในครอบครัว พบว่าส่วนใหญ่ครอบครัวจะมีขนาดเล็กและมีลักษณะเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ทำให้สมาชิกในครอบครัวที่จะดูแลผู้สูงอายุลดลง ปัญหาในอนาคตคือ ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพังมากขึ้น โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนและอาศัยอยู่ในชนบท

พฤตินันท์ เหลืองไพบูรณ์ (2530 : 86-88) ศึกษาการจัดบริการสวัสดิการสังคมในชมรมผู้สูงอายุ : ศึกษาเฉพาะกรณีการจัดกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร พบว่ากิจกรรมที่สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ ได้แก่ กิจกรรมด้านสุขภาพอนามัย กิจกรรมด้านศาสนา กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมด้านวัฒนธรรม กิจกรรมด้านการเผยแพร่ความรู้ กิจกรรมด้านการพัฒนาสังคม กิจกรรมด้านการศึกษา

นอกสถานที่ กิจกรรมด้านการฝึกหัดอาชีพสำหรับกิจกรรมอื่นๆ ได้แก่ การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเป็นครูสอนพิเศษ การประพันธ์บทเพลงและนิยาย การออกแบบตกแต่งเสื้อผ้า เป็นต้น

สุธีรา น้อยจันทร์ (2530 : 87) ศึกษาบทบาทของครอบครัวในการดูแลผู้สูงอายุ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง และครอบครัวสมาชิกชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาลสงฆ์ โดยศึกษาจากบุตรหลานในครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างยังไม่ค่อนข้างแน่ใจต่อบริการเยี่ยมบ้านโดยนักสังคมสงเคราะห์ หรือพยาบาลและการจัดศูนย์ดูแลผู้สูงอายุตอนกลางวัน แต่ต้องการให้เปิดคลินิกผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ให้มีการประกันการชราภาพและการอบรมเตรียมตัวก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ บริการที่กลุ่มตัวอย่างต้องการมากคือการลดหย่อนภาษีแก่ครอบครัวที่ดูแลผู้สูงอายุ ส่วนบริการกลุ่มตัวอย่างต้องการมากคือการลดหย่อนภาษีแก่ครอบครัวที่ดูแลผู้สูงอายุ ส่วนบริการอื่นๆ ที่ต้องการ ได้แก่ การออกกฎหมายคุ้มครองผู้สูงอายุในด้านพาหนะเดินทาง ข่าวดสาร และให้เปิดศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น

บรรลุ ศิริพานิช และคนอื่นๆ (2531 : 70-72) ได้ศึกษาผู้สูงอายุระหว่าง 70-74 ปีของไทยทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร เพื่อหาข้อมูลหลายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ 73.2% ยังอยู่กับลูกและ 84.2% ไม่พบปัญหาการอยู่อาศัยอยู่กับลูกหลาน ในด้านความต้องการบริการจากรัฐนั้น ความต้องการอันดับแรก คือ บริการรักษาพยาบาลสวัสดิการการเงิน และที่อยู่อาศัย ส่วนในเรื่องทัศนคติและปัญหาต่อตนเองนั้น 98.8% เห็นว่าตนเองแก่แล้ว แต่สำหรับความรู้สึกต่อชีวิตตนเองนั้นกว่าครึ่ง (55.6%) พบว่า มองชีวิตไปในทางลบ สำหรับความคิดเห็นที่ทำให้ชีวิตยืนยาว ส่วนใหญ่ให้น้ำหนักในเรื่องการทำจิตใจให้สงบ ยึดศาสนาเป็นหลัก มีการระมัดระวังสุขภาพ พร้อมทั้งมีการทำงานและทำกิจกรรมอยู่เสมอๆ สำหรับปัญหาที่ผู้สูงอายุพบมากที่สุดเป็นเรื่องสุขภาพ รองลงมาเป็นเรื่องเศรษฐกิจการเงิน

บุศกร โกมลรามร (2533 : 61 - 61) ศึกษาความต้องการด้านสุขภาพอนามัยและความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อบริการส่งเสริมสุขภาพ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสงขลา จำนวน 133 ราย แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มารับบริการประจำ และกลุ่มผู้ที่ไม่มารับ หรือเคยมาแล้วหยุดไป พบว่า ผู้สูงอายุทั้งหมดต้องการได้รับความรักความเอาใจใส่และอยู่ใกล้ชิดจากบุตรหลานและเพื่อนสนิท สาเหตุของการมารับบริการ คือ ต้องการได้รับการตรวจร่างกายเป็นอันดับหนึ่ง และต้องการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนวัยเดียวกันเป็นสาเหตุรองลงมา สาเหตุการหยุดรับบริการ คือ บริการไม่ค่อยมีอะไรแปลกใหม่ จึงเบื่อและไม่ค่อยมีเวลาว่าง การไม่รับบริการเลยเพราะไม่ว่าง และคิดว่าสุขภาพตนดีแล้ว ไม่ต้องมาตรวจทุกสัปดาห์

ละมัย นิยมในธรรม (2537) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการผู้สูงอายุของชมรมผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุเฉลี่ย 65 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 4,580.-บาท รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ไม่มีภาระหนี้สิน อาชีพในอดีตกระจายไปหลายกลุ่มอาชีพ เคยเข้าร่วมกิจกรรมลูกเสือชาวบ้านมาก่อนเป็น

ส่วนใหญ่ เป็นสมาชิกของชมรมมานานมากกว่า 1 ปี ผู้แนะนำเข้ากลุ่มชมรม คือ เพื่อนบ้าน ใกล้เคียง มีระดับการเข้าร่วมในการจัดบริการผู้สูงอายุของสมาชิกชมรมไม่แตกต่างกัน และพบว่าภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ การศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้และหนี้สิน ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการแก่ผู้สูงอายุส่วนประสบการณ์ที่เคยเข้าร่วม กิจกรรมกลุ่มอื่นๆ ทั้งในอดีตและปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติแต่เป็นความสัมพันธ์ที่น้อยมาก สัมพันธภาพในครอบครัวความสัมพันธ์ทางลบกับการมีส่วนร่วมแต่เป็นความสัมพันธ์ที่มีน้อยมากเช่นกัน ความต้องการที่จะได้รับมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง โอกาสในการเข้าร่วมจัดบริการผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์อย่างมาก และความรู้ความเข้าใจต่อชมรมมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อยกับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการ จัดบริการผู้สูงอายุ สำหรับผลจากการมีส่วนร่วมทำให้เกิดความพึงพอใจ 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการ รวมตัวของสมาชิก ในการแสดงออกและต่อสวัสดิการที่เกิดขึ้น

สุทธิพันธ์ พักสุวรรณ (2537 : 70-71) ได้ศึกษาการปรับตัวของผู้สูงอายุใน สถานสงเคราะห์และผู้สูงอายุ นอกสถานสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุ ที่มีเพศต่างกันมีการปรับตัวแตกต่างกัน โดยผู้สูงอายุเพศชายปรับตัวดีกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการปรับตัวแตกต่างกัน โดยผู้สูงอายุที่มีระดับ การศึกษาสูง มีการปรับตัวดีกว่า และยังพบอีกว่าผู้สูงอายุที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีการปรับตัว แตกต่างกัน

อุบล หลิมสกุล (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสวัสดิการ ของรัฐ ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการผู้สูงอายุดินแดง พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการสวัสดิการต่างๆ ของศูนย์บริการผู้สูงอายุ ดินแดง อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด บริการที่ผู้สูงอายุใช้มากที่สุด คือ บริการด้านการออก กำลังกาย บริการด้านกายภาพบำบัด และบริการทัศนอาจร หรือค่ายผู้สูงอายุ ส่วนประเด็นที่ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากนั้น ประกอบด้วยระบบการให้บริการของศูนย์บริการ และความ เอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ตัวแปรภูมิหลังของผู้สูงอายุ ได้แก่ รายได้ในปัจจุบันและระยะเวลาในการเข้ารับ บริการจากศูนย์มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการประเภทต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรอื่นๆ คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพเดิม จำนวนบุตร สถานะในครอบครัว ปัญหาของผู้สูงอายุ และภาวะสุขภาพอนามัย ไม่มีความ สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภควัตร คำพวง (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการการบริการสำหรับผู้สูง อายุของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการการ บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความ

ต้องการด้านสุขภาพอนามัยและโภชนาการ ด้านสวัสดิการสังคม และด้านสังคม การศึกษา วัฒนธรรมและจิตใจ อยู่ในระดับมาก และมีความต้องการการบริการด้านการงานและรายได้ อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านข้อเสนอแนะมีผู้สูงอายุเสนอแนะให้มีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ให้มากและแพร่หลายโดยเร็ว จัดหางานให้ผู้สูงอายุที่ยังทำงานได้ และควรจัดบริการตรวจ รักษาฟรีแก่ผู้สูงอายุที่ยากจนในสถานพยาบาลของรัฐ

รัตนา สินธีรภาพ (2541 : 85 – 90) ได้ศึกษาตัวแปรที่สำคัญกับความพึงพอใจ ในชีวิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ โรงพยาบาลสมุทรปราการ พบว่าผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ โรงพยาบาลสมุทรปราการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในชีวิตปานกลาง และเพื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจชีวิตของผู้สูงอายุกับเพศไม่มีความสัมพันธ์กัน ความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับสภาพสมรสในระดับค่อนข้างต่ำ ความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับอาชีพค่อนข้างต่ำ ส่วนความพึงพอใจของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับรายได้ค่อนข้างต่ำเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุด้านสัมพันธภาพในครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง

งานวิจัยในต่างประเทศ

ชานาส์ (Shanas. 1962 : 321) ศึกษาการทำงานของผู้สูงอายุใน 3 ประเทศ คือ เดนมาร์ก สหราชอาณาจักร และอเมริกา พบว่า ในทุกประเทศงานเป็นสิ่งสำคัญในการคงไว้ซึ่งขวัญและกำลังใจของผู้สูงอายุเพศชาย เมื่อเปรียบเทียบผู้สูงอายุที่ยังทำงานอยู่กับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงาน อาจกล่าวได้ว่า ผู้ที่ทำงานอยู่ไม่เคยรู้สึกว้าเหว่หรือไม่รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างช้าๆ เลย ผู้สูงอายุเหล่านี้ยังคงมีบทบาทของคนทำงาน ยังคงมีส่วนร่วมในกิจกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับคนในสังคม อันเป็นผลทำให้ผู้สูงอายุเหล่านี้มีความพึงพอใจในชีวิตสูงกว่าผู้สูงอายุไม่มีงานทำ

แชตฟิลด์ (Chatfield. 1977 : unpage) ศึกษากลุ่มผู้สูงอายุพบว่ารายได้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในชีวิต รายได้ต่ำเป็นผลให้สุขภาพต่ำ นอกจากนี้แล้วรายได้ยังมีความสำคัญต่อระดับสุขภาพของผู้ชราด้วย

นอกจากนี้แล้วในงานวิจัยชิ้นนี้ยัง พบว่า การพักอาศัยอยู่กับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ

เอ็ดเวิร์ด และเคลิมแมค (edwards and Klemmack, 1979 : unpage) ศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านรายได้มีผลในการทำนายความพึงพอใจในชีวิต พบว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากที่อยู่ในสภาพยากจน นอกจากนี้ผู้สูงอายุที่มีรายได้ลดลงจะหันกลับไปทำงานอีกครั้งหนึ่ง และการมีฐานะเศรษฐกิจต่ำลง ทำให้ความพึงพอใจในชีวิตต่ำลง ทั้งรายได้ยังเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดความผาสุกในครอบครัวต่างกันด้วย

นอกจากนี้แล้ว มาร์ติเดส และมาร์ติน (Markedes and Martin. 1979 : unpage) ศึกษาพบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุได้ดีที่สุด คือ กิจกรรม และ

สุขภาพทั้งทางร่างกาย สังคม และจิตใจ สามารถปรับตัวได้ดี นอกจากนี้แล้วยัง พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพทางกายสมบูรณ์มีอารมณ์ร่าเริงน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพที่มีสุขภาพทางกายอ่อนแอ และผู้สูงอายุ ที่สูญเสียบทบาทและมีกิจกรรมในสังคมน้อยจะมีอัตมโนทัศน์ทางลบ ความพึงพอใจในชีวิตก็จะลดลงด้วย

ฮาร์ริส และโคลล์ (Harris and Cole. 1980 : unpage) พบว่าความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ซึ่งหมายถึงการกระทำของบุคคลในครอบครัวต่อผู้สูงอายุ มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิต

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับผู้สูงอายุสรุปได้ว่าผลการศึกษาพบว่าการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร เป็นการจัดบริการให้ผู้สูงอายุที่อยู่กับครอบครัวมาใช้บริการ โดยเป็นศูนย์กลางให้ผู้สูงอายุได้มาพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสพการณ์ และทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีบริการด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านการกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด และด้านศาสนา

ในการมารับบริการนั้นผู้สูงอายุจะมาในลักษณะบุคคลมากกว่าในลักษณะกลุ่ม หรือโครงการ เนื่องจากผู้สูงอายุไม่ได้รับการสนับสนุนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการเท่าที่ควร แต่ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้สูงอายุเองสำหรับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในลักษณะกลุ่ม หรือโครงการผู้สูงอายุส่วนน้อยที่มีส่วนร่วม ถึงแม้ว่าศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จะสนับสนุนการมีส่วนร่วมแต่ก็ยังไม่พอ ทั้งนี้เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่มีศักยภาพเพียงพอในการมีส่วนร่วมในลักษณะดังกล่าว

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน แตกต่างกัน
2. ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน แตกต่างกัน
3. ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน แตกต่างกัน
4. ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน แตกต่างกัน
5. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน แตกต่างกัน

6. ผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน แตกต่างกัน

7. ผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร 6 ด้าน แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร มีหัวข้อในการศึกษาเป็นลำดับดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีสร้างเครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มารับบริการของในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในช่วงปีงบประมาณ 2546 จำนวน 400 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากสมาชิก 400 คน ดังกล่าวข้างต้น เลือกเอามาอย่างเจาะจงเฉพาะผู้มารับบริการเป็นประจำ 130 คน เพื่อใช้การวิจัยครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview) สอบถามการใช้บริการในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด และด้านศาสนา โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอาชีพเดิม

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านกายภาพบำบัด ด้านสุขภาพอนามัย ด้านนันทนาการ ด้านกิจกรรมเสริมรายได้ ด้านศาสนกิจ ข้อคำถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ คือ

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดด้านข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

วิธีสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าตำราเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำเนื้อหา มาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาและความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้
2. จัดทำแบบสัมภาษณ์ฉบับร่าง เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเนื้อหาและภาษาที่ใช้
3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย
4. นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้ตรวจแก้ไขความถูกต้อง และภาษาที่ใช้
5. นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขและใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปติดต่อขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร และขอนัดหมายเวลาเพื่อทำการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุตามเวลาที่ได้นัดหมายไว้ในช่วงเดือนมิถุนายน 2547 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง และสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ ช่วงเช้า – ช่วงบ่าย
3. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์รอบสองอีกครั้งหนึ่งในเดือนสิงหาคม 2547 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบสมบูรณ์
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับจากการสัมภาษณ์แล้วมาดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทำโดยใช้เครื่องมือคำนวณคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science) ในการคำนวณค่าสถิติต่อไปนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอาชีพเดิม

2. ข้อมูลตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิเคราะห์การคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อและรายด้าน ส่วนเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของน้ำหนักคะแนน ระดับความพึงพอใจ ใช้คุณสมบัติความพึงพอใจต่อเนื่องของคะแนนเป็นแนวทางเทียบผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย โดยกำหนดคะแนนต่ำสุดมีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 เป็นคะแนนสูงสุด มีค่าไม่เกิน 5.00 ซึ่งได้แบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยแต่ละช่วงมีความกว้างเท่าๆ กัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าคะแนนที (t-test for Independent Samples) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมีหนึ่งตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance) หรือ เอฟเทส (F-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม หากพบความแตกต่างใช้การทดสอบรายคู่ของ เชฟเฟ (Sheffe's Method)

3. ข้อมูลด้านข้อเสนอแนะเป็นข้อคำถามปลายเปิด ซึ่งเกี่ยวกับการจัดบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อนำเสนอเรียงลำดับจากข้อที่มีความถี่มากไปหาข้อที่มีความถี่น้อย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (percentage) ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม การนำเสนอข้อมูลโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency Table) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 101)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	p	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 73)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma \bar{X}}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\Sigma \bar{X}$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 79)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\Sigma \bar{X}^2 - (\Sigma \bar{X})^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\Sigma \bar{X}^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\Sigma \bar{X})^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ค่าสถิติ t -test โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 102)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	N_1	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	N_2	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ตามแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variable) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 113)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบโดยหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีใช้การของเชฟเฟ (Scheffe ' s Method) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534 : 236 - 264)

$$Cvd = (k - 1)(F')(MS_w)(2/N)$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	F	แทน	ค่า F ที่เปิดได้จากตาราง
	MS _w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

ถ้าจำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน จะต้องใช้

$$\left[\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]$$

แทน (2/N) เมื่อ n_i และ n_j แทนจำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2

ตามลำดับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมายดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ t (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ F (F – distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Means Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพเดิม รายได้ต่อเดือนปัจจุบัน สถานะทางครอบครัว ภาระหน้าที่อาศัย ภาวะสุขภาพอนามัย ระยะเวลาที่มาใช้บริการภายในศูนย์ฯ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของศูนย์ จำนวนวันที่มาใช้บริการของศูนย์ และประเภทบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มาใช้มากที่สุด

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่วางไว้ในแต่ละข้อของการวิจัยตามตัวแปรต้น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอาชีพเดิม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ด้านข้อมูลส่วนตัว

ข้อมูลส่วนตัวของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพเดิม รายได้ปัจจุบัน สถานะในครอบครัว ลักษณะที่อาศัย และ ภาวะสุขภาพอนามัย ตาราง 2 ระยะเวลาเฉลี่ยที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ จำนวนวันที่มาใช้บริการในหนึ่งสัปดาห์ และบริการของศูนย์ที่มาใช้บริการมากที่สุด ปรากฏดังตาราง 1 – 2 ต่อไปนี้

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนตัว	ความถี่ (N)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	50	38.5
หญิง	80	61.5
รวม	130	100.0
อายุ		
60 – 70 ปี	65	50.0
70 ปี ขึ้นไป	65	50.0
รวม	130	100.0
ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	71	54.62
สูงกว่าระดับประถมศึกษา	47	36.15
อื่นๆ เช่น ไม่ได้เรียน เป็นต้น	12	9.23
รวม	130	100.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	13	10.0
สมรส	117	90.0
รวม	130	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	ความถี่ (N)	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 – 3 คน	56	43.08
มากกว่า 3 คน	74	56.92
รวม	130	100.0
อาชีพเดิม		
อาชีพที่เป็นวิชาชีพ	41	31.54
อาชีพค้าขาย	53	40.77
อาชีพผู้ใช้แรงงาน	7	5.38
อาชีพอื่น ๆ	29	22.31
รวม	130	100.0
รายได้ปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	75	57.69
5,000 บาทขึ้นไป	55	42.31
รวม	130	100.0
สถานะในครอบครัว		
หัวหน้าครอบครัว	77	59.23
ผู้อาศัย	53	40.77
รวม	130	100.0
ลักษณะที่อาศัยในปัจจุบัน		
บ้านเดี่ยว	36	27.69
ห้องแถว/ทาวน์เฮาส์	38	29.23
อื่นๆ เช่น คอนโดมิเนียม เป็นต้น	56	43.08
รวม	130	100.0
ภาวะสุขภาพอนามัย		
แข็งแรง	50	38.46
เจ็บป่วยเล็กน้อย หรือมีโรคประจำตัว	78	60.00
อื่นๆ เช่น เจ็บป่วยพอสมควร เป็นต้น	2	1.54
รวม	130	100.0

จากตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของศูนย์บริการฯ พบว่า เป็นเพศชาย 50 คน และ เพศหญิง 80 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และ 61.54 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา 71 คน สูงกว่าระดับประถมศึกษา 47 คน และ ระดับการศึกษาอื่นๆ คือ ไม่ได้รับการศึกษา หรือ เรียนไม่จบระดับประถมศึกษา 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.62 36.15 และ 9.23 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุมีสถานภาพโสด 13 คน และ สถานภาพสมรส 117 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ 90.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 – 3 คน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอีก 74 คน มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 3 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 และ 56.92 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ ส่วนทางด้านอาชีพเดิมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นวิชาชีพมีจำนวน 41 คน มีอาชีพเดิมเป็นค้าขายจำนวน 53 คน มีอาชีพเดิมเป็นผู้ใช้แรงงานจำนวน 7 คน และ มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ นอกเหนือจากอาชีพที่กล่าวมาเป็นจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 40.77 5.38 และ 22.31 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ

ทางด้านรายได้ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวน 75 คน มีรายได้ปัจจุบันต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่เหลืออีก 55 คน มีรายได้ปัจจุบันสูงกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 57.69 และ 42.31 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีสถานะในครอบครัวเป็นหัวหน้าครอบครัวมีจำนวน 77 คน เป็นผู้อยู่อาศัยเป็นจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 59.23 และ 40.77 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีที่พักอาศัยเป็นแบบบ้านเดี่ยวมีจำนวน 36 คน เป็นห้องแถว/ทาวน์เฮาส์ 38 คน และอีก 56 คน มีที่พักอาศัยเป็นลักษณะอื่นๆ ที่นอกเหนือจากที่กล่าวมา คิดเป็นร้อยละ 27.69 29.23 และ 43.08 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ และในส่วนสุดท้ายในส่วนนี้ คือ ภาวะสุขภาพอนามัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีภาวะสุขภาพอนามัยแข็งแรงมีจำนวน 50 คน เจ็บป่วยเล็กน้อยหรือมีโรคประจำตัวมีจำนวน 78 คน และอีก 2 คน มีภาวะสุขภาพแตกต่างที่นอกเหนือจากที่กล่าวมา คือ เจ็บป่วยพอสมควร เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 38.46 60.00 และ 1.54 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ และในส่วนถัดไปจะเป็นข้อมูลการมาใช้บริการของศูนย์บริการฯ ของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ ดังตาราง 2 ต่อไปนี้

ตาราง 2 ข้อมูลการมาใช้บริการของศูนย์บริการฯ ของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ

ข้อมูลการมาใช้บริการ	ความถี่ (N)	ร้อยละ
เวลาที่มาใช้บริการของศูนย์มากที่สุด		
ทั้งเช้าและบ่าย	60	46.15
ไม่แน่นอน	36	27.70
ช่วงเช้า หรือ ช่วงบ่าย เท่านั้น	34	26.15
รวม	130	100.0
จำนวนวันที่มาใช้บริการต่อสัปดาห์		
1 – 2 วัน	40	30.77
3 – 4 วัน	32	24.62
อื่นๆ เช่น ทุกวัน หรือ ไม่แน่นอน เป็นต้น	58	44.61
รวม	130	100.0
ประเภทของการบริการที่มามากที่สุด		
การออกกำลังกาย	61	46.93
กายภาพบำบัด	26	20.00
นันทนาการ	22	16.92
ศาสนา	13	10.00
การเล่นกีฬา	8	6.15
รวม	130	100.0

จากตาราง 2 ข้อมูลการมาใช้บริการของศูนย์บริการฯ ของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุนิยมมาใช้บริการของศูนย์ในช่วงเวลาทั้งเช้าและบ่ายมากที่สุดเป็นจำนวน 60 คน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวน 36 คน มาใช้บริการของศูนย์ในเวลาที่ไม่แน่นอน และกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวน 34 คน มาใช้บริการเฉพาะช่วงเช้า หรือ ช่วงบ่าย เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 46.15 27.70 และ 26.15 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ โดยในหนึ่งสัปดาห์จะมีกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ 1 – 2 วัน เป็นจำนวน 40 คน มาใช้บริการ 3 – 4 วัน เป็นจำนวน 32 คน และ อื่นๆ เช่น ทุกวัน หรือ ไม่แน่นอน เป็นต้น เป็นจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 24.62 และ 44.61 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ

ประเภทของการบริการที่กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุมาใช้บริการมากที่สุดได้แก่ การออกกำลังกาย มีกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุมาใช้บริการเป็นจำนวน 61 คน รองลงมาได้แก่ การทำกายภาพบำบัด นันทนาการ ศาสนา และ การเล่นกีฬา เป็นจำนวน 26 คน 22 คน 13 คน และ 8 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 46.93 20.00 16.92 10.00 และ 6.15 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตอนที่ 2 ด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน คือ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด และ ด้านศาสนา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยรวมรายด้านและรายข้อ ปรากฏดังตาราง 3 – 9 ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการฯ โดยรวมและรายด้าน

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกายภาพบำบัด	3.69	0.60	มาก
2. ด้านการออกกำลังกาย	3.45	0.63	ปานกลาง
3. ด้านกีฬา	3.22	0.73	ปานกลาง
4. ด้านนันทนาการ	3.52	0.64	มาก
5. ด้านอาชีพบำบัด	3.23	0.57	ปานกลาง
6. ด้านศาสนา	3.03	0.70	ปานกลาง
รวม	3.36	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการด้านกายภาพบำบัด และด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$ และ $\bar{x} = 3.52$ ตามลำดับ) ในขณะที่ทางด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านอาชีพบำบัด และ ด้านศาสนา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$, $\bar{x} = 3.22$, $\bar{x} = 3.23$ และ $\bar{x} = 3.03$ ตามลำดับ)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านกายภาพบำบัด เป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเองกับผู้สูงอายุที่ได้รับการด้านกายภาพบำบัด	3.91	0.81	มาก
2) มีการจัดผู้เชี่ยวชาญในการฝึกกายภาพบำบัดอย่างเพียงพอ	3.57	0.75	มาก
3) วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการจัดไว้เพียงพอกับความต้องการ	3.62	0.72	มาก
4) มีการจัดอาคาร สถานที่ในการจัดกิจกรรมกายภาพบำบัดได้เหมาะสมและพอเพียง	3.71	0.66	มาก
5) ระยะเวลาในการเปิด ปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.66	0.68	มาก
6) ผู้เข้ารับการบริการด้านกายภาพบำบัด ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน	3.73	0.64	มาก
7) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านการบริการด้านกายภาพบำบัดและสามารถนำไปปฏิบัติเองได้	3.63	0.69	มาก
รวม	3.69	0.60	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านกายภาพบำบัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และความเป็นกันเองกับผู้สูงอายุที่ได้รับการด้านกายภาพบำบัด ($\bar{x} = 3.91$) รองลงมาคือ ข้อที่ว่า ผู้เข้ารับการบริการด้านกายภาพบำบัดได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน ($\bar{x} = 3.73$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ข้อที่ว่า มีการจัดผู้เชี่ยวชาญในการฝึกกายภาพบำบัดอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.57$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านการออกกำลังกาย เป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.64	0.84	มาก
2) มีการจัดเจ้าหน้าที่มาให้ความรู้และเทคนิคในการออกกำลังกายแก่ผู้ได้รับการบริการ	3.47	0.86	ปานกลาง
3) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านการออกกำลังกาย เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติเองได้ที่บ้าน	2.94	1.00	ปานกลาง
4) ระยะเวลาในการให้บริการด้านการออกกำลังกายมีความเหมาะสม	3.59	0.69	มาก
5) สถานที่ในการประกอบกิจกรรมออกกำลังกายมีความเพียงพอกับความต้องการ	3.58	0.70	มาก
6) มีอุปกรณ์ประกอบการออกกำลังกายเพียงพอกับผู้รับบริการ	3.45	0.79	ปานกลาง
7) กิจกรรมด้านการออกกำลังกายมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน	3.46	0.77	ปานกลาง
รวม	3.45	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านการออกกำลังกายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อที่ว่า การส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาคือ ข้อที่ว่า ระยะเวลาในการให้บริการด้านการออกกำลังกายมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า อุปกรณ์ประกอบการออกกำลังกายมีเพียงพอกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.45$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านการกีฬาเป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการจัดกิจกรรมด้านการกีฬาอย่างเหมาะสมในหลายรูปแบบ เช่น เปตอง ปาเป้า เป็นต้น	3.27	1.03	ปานกลาง
2) อุปกรณ์ประกอบการจัดกิจกรรมด้านการกีฬามีความเหมาะสมพอเพียงกับความต้องการ	3.34	0.81	ปานกลาง
3) ระยะเวลาในการประกอบการจัดกิจกรรมด้านการกีฬามีความเหมาะสม	3.36	0.80	ปานกลาง
4) มีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความรู้ในการเล่นกีฬาแต่ละชนิดกับผู้รับบริการ	3.18	0.88	ปานกลาง
5) กิจกรรมด้านกีฬาจัดได้อย่างมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน	3.31	0.81	ปานกลาง
6) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องการเล่นกีฬาอย่างดีจนสามารถนำไปปฏิบัติเองที่บ้านได้	2.85	1.03	ปานกลาง
รวม	3.22	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านการกีฬาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อที่ว่า ระยะเวลาในการประกอบการจัดกิจกรรมด้านการกีฬามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมา คือ ข้อที่ว่า อุปกรณ์ประกอบการจัดกิจกรรมด้านการกีฬามีความเหมาะสมพอเพียงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.34$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องการเล่นกีฬาอย่างดีจนสามารถนำไปปฏิบัติเองที่บ้านได้ ($\bar{X} = 2.85$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านนันทนาการเป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการจัดบริการเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างอย่างเหมาะสม	3.53	0.75	มาก
2) กิจกรรมด้านนันทนาการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้รับบริการ	3.48	0.70	ปานกลาง
3) สถานที่ที่ใช้จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและพอเพียงกับการใช้งาน	3.59	0.73	มาก
4) วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการจัดไว้เพียงพอกับความต้องการ	3.48	0.75	ปานกลาง
5) ระยะเวลาการทำกิจกรรมด้านนันทนาการ เช่น ดนตรีไทย การขับร้องเพลงไทยเดิม เพลงไทยสากล ลีลาศ เพื่อสุขภาพมีการจัดไว้อย่างเหมาะสม	3.64	0.95	มาก
6) ทางศูนย์บริการได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทต่างๆ	3.45	0.84	ปานกลาง
7) มีเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวก และให้ความรู้ด้านนันทนาการแต่ละชนิดกับผู้รับบริการ	3.46	0.83	ปานกลาง
รวม	3.52	0.64	มาก

จากตาราง 7 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ทางด้านการนันทนาการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อที่ว่า ระยะเวลาการทำกิจกรรมด้านนันทนาการ เช่น ดนตรีไทย การขับร้องเพลงไทยเดิม เพลงไทยสากล ลีลาศ เพื่อสุขภาพมีการจัดไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาคือ ข้อที่ว่า สถานที่ที่ใช้จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและพอเพียงกับการใช้งาน ($\bar{X} = 3.59$)

ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า ทางศูนย์บริการได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทต่างๆ ($\bar{x} = 3.45$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านอาชีวบำบัดเป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) อาคาร สถานที่ในการประกอบกิจกรรมด้านอาชีวบำบัดมีความเหมาะสมกับการใช้งาน	3.54	0.71	มาก
2) มีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามกำลังความสามารถและความถนัดของตน	3.25	0.82	ปานกลาง
3) ผู้รับบริการด้านอาชีวบำบัด เช่น การวาดแผนโบราณ เป็นต้น สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพพิเศษเพื่อสร้างรายได้ให้กับครอบครัวได้	2.68	1.09	ปานกลาง
4) มีการจัดผู้เชี่ยวชาญมาฝึกสอนงานด้านอาชีวบำบัดแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	3.28	0.70	ปานกลาง
5) ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมด้านอาชีวบำบัดมีความเหมาะสม	3.40	0.72	ปานกลาง
รวม	3.23	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 8 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านอาชีวบำบัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อที่ว่า อาคาร สถานที่ในการประกอบกิจกรรมด้านอาชีวบำบัดมีความเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{x} = 3.54$) รองลงมาคือ ข้อที่ว่า ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมด้านอาชีวบำบัด ($\bar{x} = 3.40$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อที่ว่า ผู้รับบริการด้านอาชีวบำบัด เช่น การวาดแผนโบราณ เป็นต้น สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพพิเศษเพื่อสร้างรายได้ให้กับครอบครัวได้ ($\bar{x} = 2.68$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านศาสนาเป็นรายข้อ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ด้านการสวดมนต์ ทำสมาธิ เข้า – เย็น เพื่อเป็นการพัฒนาจิตใจผู้สูงอายุ	3.60	0.86	มาก
2) มีการบรรยายธรรมะ และผู้รับบริการสามารถนำความรู้ด้านธรรมะที่ได้รับไปใช้ในการดำเนินชีวิตของตนได้	2.58	0.96	ปานกลาง
3) มีการจัดกิจกรรมด้านศาสนาอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายเหมาะสมกับความต้องการ	2.82	0.95	ปานกลาง
4) ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมด้านศาสนาของศูนย์บริการมีความเหมาะสมกับการใช้งาน	3.30	0.85	ปานกลาง
5) สถานที่ในการประกอบกิจกรรมด้านศาสนามีความเหมาะสมกับการใช้งาน	3.43	0.82	ปานกลาง
6) การมีวิทยากรมาบรรยายธรรม และมีการจัดให้การฟังเทศนาในวันสำคัญต่าง ๆ ทำให้มีใจคอขึ้นบาน	2.63	0.96	ปานกลาง
7) การปฏิบัติธรรมนอกสถานที่	2.94	1.16	ปานกลาง
8) การจัดให้ผู้รับบริการไปร่วมกิจกรรมด้านศาสนา เช่น การทอดผ้าป่า	2.92	1.20	ปานกลาง
รวม	3.03	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 9 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านศาสนาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อที่ว่า มีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ด้านการสวดมนต์ ทำสมาธิ เข้า – เย็น เพื่อเป็นการพัฒนาจิตใจผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ ข้อที่ว่า สถานที่ในการประกอบกิจกรรมด้านศาสนามีความเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{X} = 3.43$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า การบรรยายธรรมะ และผู้รับบริการสามารถนำความรู้ด้านธรรมะที่ได้รับไปใช้ในการดำเนินชีวิตของตนได้ ($\bar{X} = 2.58$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของเพศที่มีต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการของศูนย์บริการฯ ผลปรากฏดังตาราง 10 ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคม ผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

การให้บริการของศูนย์	เพศ (N = 130)				t
	ชาย (N = 50)		หญิง (N = 80)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกายภาพบำบัด	3.56	0.63	3.77	0.58	-1.899
2. ด้านการออกกำลังกาย	3.26	0.66	3.56	0.58	-2.764*
3. ด้านกีฬา	3.14	0.65	3.26	0.77	-0.885
4. ด้านนันทนาการ	3.45	0.67	3.56	0.63	-0.943
5. ด้านอาชีพบำบัด	3.20	0.55	3.25	0.58	-0.526
6. ด้านศาสนา	2.84	0.69	3.14	0.68	-2.532*
รวม	3.24	0.48	3.43	0.47	-2.146*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการออกกำลังกาย และ ด้านศาสนา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความแตกต่างของระดับอายุที่มีต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการของศูนย์บริการฯ ผลปรากฏดังตาราง 11

ตาราง 11 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับอายุ

การให้บริการของศูนย์	ระดับอายุ (N = 130)				t
	60 – 70 ปี (N = 65)		มากกว่า 70 ปี (N = 65)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกายภาพบำบัด	3.59	0.65	3.79	0.54	-1.947
2. ด้านการออกกำลังกาย	3.23	0.73	3.62	0.45	-3.167*
3. ด้านกีฬา	3.08	0.80	3.36	0.62	-2.252*
4. ด้านนันทนาการ	3.45	0.68	3.58	0.60	-1.172
5. ด้านอาชีพบำบัด	3.15	0.61	3.31	0.51	-1.648
6. ด้านศาสนา	2.85	0.76	3.21	0.59	-3.015*
รวม	3.23	0.53	3.45	0.39	-3.006*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับอายุต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา และด้านศาสนา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความแตกต่างของระดับการศึกษาที่มีต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลปรากฏดังตาราง 12 ต่อไปนี้

ตาราง 12 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
1. ด้านกายภาพบำบัด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.37	0.19	0.503
	ภายในกลุ่ม	127	46.83	0.37	
	รวม	129	47.20		
2. ด้านการออกกำลังกาย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.21	0.11	0.264
	ภายในกลุ่ม	127	50.38	0.40	
	รวม	129	50.59		
3. ด้านกีฬา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.19	0.364
	ภายในกลุ่ม	127	67.44	0.53	
	รวม	129	67.83		
4. ด้านนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.98	0.99	2.453
	ภายในกลุ่ม	127	51.25	0.40	
	รวม	129	53.23		
5. ด้านอาชีพบำบัด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.63	1.32	4.286*
	ภายในกลุ่ม	127	38.98	0.31	
	รวม	129	41.61		
6. ด้านศาสนา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	0.083
	ภายในกลุ่ม	127	63.30	0.50	
	รวม	129	63.38		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.16	0.08	0.347
	ภายในกลุ่ม	127	29.72	0.23	
	รวม	129	29.88		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานครโดยรวม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษามีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพบำบัดมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe 's Method) ต่อไป ผลปรากฏดังตาราง 13 ต่อไปนี้

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านอาชีพบำบัด ในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		สูงกว่าระดับ ประถมศึกษา (N = 47)	อื่นๆ เช่น ไม่ ได้เรียน เป็นต้น (N = 12)	ระดับประถม ศึกษา (N = 71)
	$\bar{X}$	3.04	3.27	3.35
สูงกว่าระดับประถมศึกษา	3.04	-	0.23	0.31*
อื่นๆ เช่น ไม่ได้เรียน เป็นต้น	3.27		-	0.08
ระดับประถมศึกษา	3.35			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจทางด้านอาชีพบำบัดในการบริการของศูนย์บริการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.35$, $\bar{X} = 3.04$) ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจด้านอาชีพบำบัดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ความแตกต่างของสถานภาพการสมรสที่มีต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลปรากฏดังตาราง 14 ต่อไปนี้

ตาราง 14 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการสมรส

การให้บริการของศูนย์	สถานภาพการสมรส (N = 130)				t
	โสด (N = 13)		สมรส (N = 117)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านกายภาพบำบัด	3.81	0.64	3.68	0.60	0.779
2. ด้านการออกกำลังกาย	3.80	0.60	3.41	0.62	2.186*
3. ด้านกีฬา	3.08	0.64	3.23	0.73	-0.738
4. ด้านนันทนาการ	3.33	0.49	0.54	0.66	-1.119
5. ด้านอาชีพบำบัด	3.06	0.79	3.25	0.54	-1.123
6. ด้านศาสนา	3.35	0.83	2.99	0.68	1.739
รวม	3.41	0.48	3.35	0.48	0.393

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันด้านการออกกำลังกาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ความแตกต่างของระดับรายได้ปัจจุบันที่มีต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลปรากฏดังตาราง 15 ต่อไปนี้

ตาราง 15 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับรายได้ปัจจุบัน

การให้บริการของศูนย์	ระดับรายได้ปัจจุบัน (N = 130)				t
	ต่ำกว่า 5,000 บาท (N = 75)		5,000 บาทขึ้นไป (N = 55)		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกายภาพบำบัด	3.61	0.66	3.80	0.50	-1.842
2. ด้านการออกกำลังกาย	3.44	0.56	3.45	0.71	-0.073
3. ด้านกีฬา	3.21	0.65	3.23	0.82	-0.206
4. ด้านนันทนาการ	3.45	0.70	3.61	0.54	-1.399
5. ด้านอาชีพบำบัด	3.22	0.45	3.25	0.70	-0.289
6. ด้านศาสนา	2.99	0.69	3.08	0.72	-0.718
รวม	3.32	0.49	3.40	0.48	-0.980

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับรายได้ปัจจุบันต่างกัน โดยรวมและรายด้าน 6 ด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่วางไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ความแตกต่างของจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลปรากฏดังตาราง 16 ต่อไปนี้

ตาราง 16 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

การให้บริการของศูนย์	จำนวนสมาชิกในครอบครัว (N = 130)				t
	1 – 3 คน (N = 56)		มากกว่า 3 คน (N = 74)		
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
1. ด้านกายภาพบำบัด	3.68	0.59	3.70	0.62	-0.129
2. ด้านการออกกำลังกาย	3.56	0.45	3.36	0.72	1.939
3. ด้านกีฬา	3.18	0.62	3.25	0.80	-0.578
4. ด้านนันทนาการ	3.52	0.54	3.52	0.71	0.027
5. ด้านอาชีพบำบัด	3.26	0.44	3.21	0.65	0.512
6. ด้านศาสนา	3.12	0.57	2.96	0.78	1.406
รวม	3.39	0.39	3.33	0.54	0.675

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 ที่ว่า ความแตกต่างของอาชีพเดิมที่มีต่อระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุต่อการให้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลปรากฏดังตาราง 17 ต่อไปนี้

ตาราง 17 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านกายภาพบำบัด	ระหว่างกลุ่ม	3	5.59	1.86	5.639*
	ภายในกลุ่ม	126	41.62	0.33	
	รวม	129	47.20		
2. ด้านการออกกำลังกาย	ระหว่างกลุ่ม	3	3.10	1.04	2.746*
	ภายในกลุ่ม	126	47.48	0.38	
	รวม	129	50.59		
3. ด้านกีฬา	ระหว่างกลุ่ม	3	5.83	1.94	3.952*
	ภายในกลุ่ม	126	61.99	0.49	
	รวม	129	67.83		
4. ด้านนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.51	2.84	7.996*
	ภายในกลุ่ม	126	44.72	0.36	
	รวม	129	53.23		
5. ด้านอาชีพบำบัด	ระหว่างกลุ่ม	3	5.13	1.71	5.905*
	ภายในกลุ่ม	126	36.48	0.29	
	รวม	129	41.61		
6. ด้านศาสนา	ระหว่างกลุ่ม	3	7.39	2.46	5.539*
	ภายในกลุ่ม	126	56.00	0.44	
	รวม	129	63.38		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.97	1.66	8.377*
	ภายในกลุ่ม	126	24.91	0.20	
	รวม	129	29.88		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานครโดยรวม เมื่อจำแนกตามอาชีพเดิมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการฯ ในทุกๆ ด้าน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ต่อไป ผลปรากฏดังตาราง 18 – 24 ต่อไปนี้

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวม ในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม

อาชีพเดิม		อาชีพผู้ใช้ แรงงาน	อาชีพที่ เป็นวิชาชีพ	อาชีพค้า ขาย	อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น
		(N = 7)	(N = 41)	(N = 53)	(N = 29)
	$\bar{X}$	2.66	3.26	3.40	3.56
อาชีพผู้ใช้แรงงาน	2.66	-	0.60*	0.74*	0.90*
อาชีพที่เป็นวิชาชีพ	3.26		-	0.14	0.30
อาชีพค้าขาย	3.40			-	0.16
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น	3.56				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจในการบริการโดยรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.56$, $\bar{X} = 2.66$) ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจโดยรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.40$, $\bar{X} = 2.66$) กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวม สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.26$, $\bar{X} = 2.66$) ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านกายภาพบำบัด
ในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
อาชีพเดิม

อาชีพเดิม		อาชีพผู้ใช้ แรงงาน	อาชีพที่เป็น วิชาชีพ	อาชีพ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น
		(N = 7)	(N = 41)	(N = 53)	(N = 29)
	$\bar{x}$	2.92	3.64	3.71	3.90
อาชีพผู้ใช้แรงงาน	2.92	-	0.72*	0.79*	0.98*
อาชีพที่เป็นวิชาชีพ	3.64		-	0.07	0.26
อาชีพค้าขาย	3.71			-	0.19
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น	3.90				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจในการบริการด้านกายภาพบำบัด สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{x} = 3.90$, $\bar{x} = 2.92$) ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจทางด้านกายภาพบำบัด สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{x} = 3.71$, $\bar{x} = 2.92$) กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ มีความพึงพอใจทางด้านกายภาพบำบัด สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{x} = 3.64$, $\bar{x} = 2.92$) ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการด้านกายภาพบำบัดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านการออกกำลังกาย
ในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุติดเตียง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
อาชีพเดิม

อาชีพเดิม		อาชีพผู้ใช้ แรงงาน (N = 7)	อาชีพที่เป็น วิชาชีพ (N = 41)	อาชีพ ค้าขาย (N = 53)	อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น (N = 29)
	$\bar{x}$	2.88	3.44	3.44	3.61
อาชีพผู้ใช้แรงงาน	2.88	-	0.56	0.56	0.73*
อาชีพที่เป็นวิชาชีพ	3.44		-	0.00	0.17
อาชีพค้าขาย	3.44			-	0.17
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น	3.61				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน
เป็นต้น มีความพึงพอใจในการบริการด้านการออกกำลังกาย สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มี
อาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{x} = 3.61$, $\bar{x} = 2.88$)
ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการด้านการออกกำลังกายแตกต่างกันอย่างไม่มีนัย
สำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านกีฬา ในการบริการ
ของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม

อาชีพเดิม		อาชีพผู้ใช้ แรงงาน	อาชีพ ค้าขาย	อาชีพที่เป็น วิชาชีพ	อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น
		(N = 7)	(N = 53)	(N = 41)	(N = 29)
	$\bar{X}$	2.52	3.14	3.24	3.49
อาชีพผู้ใช้แรงงาน	2.52	-	0.62	0.72	0.97*
อาชีพค้าขาย	3.14		-	0.10	0.35
อาชีพที่เป็นวิชาชีพ	3.24			-	0.25
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น	3.49				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจในการบริการด้านกีฬา สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.49$, $\bar{X} = 2.52$) ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการด้านกีฬาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านนั้นหนากการ ในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม

อาชีพเดิม		อาชีพผู้ใช้ แรงงาน (N = 7)	อาชีพที่เป็น วิชาชีพ (N = 41)	อาชีพ ค้าขาย (N = 53)	อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น (N = 29)
	$\bar{X}$	2.61	3.37	3.64	3.72
อาชีพผู้ใช้แรงงาน	2.61	-	0.76*	1.03*	1.11*
อาชีพที่เป็นวิชาชีพ	3.37		-	0.27	0.35
อาชีพค้าขาย	3.64			-	0.08
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น	3.72				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจในการบริการด้านนั้นหนากการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.72$, $\bar{X} = 2.61$) ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในการบริการทางด้านนั้นหนากการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.64$, $\bar{X} = 2.61$) กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการบริการด้านนั้นหนากการ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.37$, $\bar{X} = 2.61$) ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการด้านนั้นหนากการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านอาชีพบำบัด ในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม

อาชีพเดิม		อาชีพผู้ใช้ แรงงาน (N = 7)	อาชีพที่ เป็นวิชาชีพ (N = 41)	อาชีพ ค้าขาย (N = 53)	อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น (N = 29)
	$\bar{x}$	2.91	2.99	3.34	3.44
อาชีพผู้ใช้แรงงาน	2.91	-	0.08	0.43	0.53
อาชีพที่เป็นวิชาชีพ	2.99		-	0.35*	0.45*
อาชีพค้าขาย	3.34			-	0.10
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น	3.44				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจในการบริการด้านอาชีพบำบัด สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{x} = 3.44$, $\bar{x} = 2.99$) ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในการบริการด้านอาชีพบำบัด สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{x} = 3.34$, $\bar{x} = 2.99$) ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการด้านอาชีพบำบัดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจทางด้านศาสนา ในการบริการ
ของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพเดิม

อาชีพเดิม		อาชีพผู้ใช้ แรงงาน	อาชีพที่ เป็นวิชาชีพ	อาชีพ ค้าขาย	อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น
		(N = 7)	(N = 41)	(N = 53)	(N = 29)
	$\bar{X}$	2.13	2.93	3.14	3.18
อาชีพผู้ใช้แรงงาน	2.13	-	0.80*	1.01*	1.05*
อาชีพที่เป็นวิชาชีพ	2.93		-	0.21	0.25
อาชีพค้าขาย	3.14			-	0.04
อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น	3.18				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจในการบริการทางด้านศาสนา สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.18$, $\bar{X} = 2.13$) ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจในการบริการด้านศาสนา สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 3.14$, $\bar{X} = 2.13$) กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการบริการด้านศาสนา สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($\bar{X} = 2.93$, $\bar{X} = 2.13$) ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการด้านศาสนาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคม
ผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร**

สำหรับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการกับทางศูนย์บริการฯ ทั้ง 6
ด้านมีดังตาราง 25 ต่อไปนี้

ตาราง 25 ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการกับทางศูนย์บริการฯ ทั้ง 6 ด้าน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านกายภาพบำบัด	
1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ	10
2) ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้เพียงพอ และมันซุ่มแชมเป็นประจำ	8
2. ด้านการออกกำลังกาย	
1) ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้พอเพียง และมีความหลากหลาย	5
2) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ	3
3) ควรจัดสถานที่ให้มีเหมาะสมกับการออกกำลังกายมากขึ้น	3
3. ด้านกีฬา	
1) ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้พอเพียง และมีความหลากหลาย	6
2) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ	5
3) ควรเพิ่มความหลากหลายของกีฬาที่ให้บริการ	4
4) ควรจัดสถานที่ให้มีเหมาะสมกับการออกกำลังกายมากขึ้น	4
4. ด้านนันทนาการ	
1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ	10
2) ควรมีการเพิ่มเวลาในการทำกิจกรรมและลดกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้ลดลง	5
3) ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้พอเพียง และมีความหลากหลาย	5
5. ด้านอาชีพบำบัด	
1) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ	8
6. ด้านศาสนา	
1) ควรการเพิ่มการเทศนาธรรมให้มากขึ้น	10
2) ควรเพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทางด้านศาสนาให้มากขึ้น	5

จากตาราง 25 พบว่า ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกายภาพบำบัด

ข้อเสนอแนะการบริการด้านกายภาพบำบัด เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูง คือ ข้อที่ว่า “ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (10) และ “ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้เพียงพอ และมันช่อมแซมเป็นประจำ” (8)

2. ด้านการออกกำลังกาย

ข้อเสนอแนะการบริการด้านการออกกำลังกาย เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูงคือ ข้อที่ว่า “ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้พอเพียง และมีความหลากหลาย” (5) ข้อที่ว่า “ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (3) ข้อที่ว่า “ควรจัดสถานที่ให้มีเหมาะสมกับการออกกำลังกายมากขึ้น” (3)

3. ด้านกีฬา

ข้อเสนอแนะการบริการด้านกีฬามี เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูง คือ ข้อที่ว่า “ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้พอเพียง และมีความหลากหลาย” (6) “ควรเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (5) ข้อที่ว่า “ควรเพิ่มความหลากหลายของกีฬาที่ให้บริการ” (4) และข้อที่ว่า “ควรจะมีการเพิ่มเวลาในการทำกิจกรรมให้มากขึ้น” (4)

4. ด้านนันทนาการ

ข้อเสนอแนะการบริการด้านนันทนาการ เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูง คือ ข้อที่ว่า “ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (10) ข้อที่ว่า “ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้พอเพียง และมีความหลากหลาย” (5) และข้อที่ว่า “ควรมีการเพิ่มเวลาในการทำกิจกรรม และลดกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้ลดลง” (5)

5. ด้านอาชีวบำบัด

ข้อเสนอแนะการบริการด้านอาชีวบำบัด เรียงตามลำดับดังนี้ “ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (8)

6. ด้านศาสนา

ข้อเสนอแนะการบริการด้านศาสนา เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูง คือ ข้อที่ว่า “ควรมีการเพิ่มการเทศนาธรรมให้มากขึ้น” (10) ข้อที่ว่า “ควรเพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทางด้านศาสนาให้มากขึ้น” (5) คน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคม ผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดของการศึกษาค้นคว้าดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคม ผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด ด้านศาสนา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคม ผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ปัจจุบันจำนวนสมาชิกในครอบครัว และอาชีพเดิม
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของ ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการศึกษารั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาใช้ข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาการทำงานของศูนย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
2. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และสามารถจัดบริการได้ให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมต่อไป
3. ข้อเสนอแนะที่ได้รับสามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดบริการของศูนย์บริการผู้สูงอายุ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เป็นประโยชน์ต่อตัวผู้สูงอายุเอง และต่อหน่วยงานของรัฐซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานดังกล่าว

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มารับบริการของในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ในช่วงปีงบประมาณ 2546 จำนวน 400 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากสมาชิก 400 คน ดังกล่าวข้างต้น เลือกเอามาอย่างเจาะจงเฉพาะผู้มารับบริการเป็นประจำ 130 คน เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview) สอบถามการใช้บริการในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด และ ด้านศาสนา โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอาชีพเดิม

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด และ ด้านศาสนา จำนวน 40 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดด้านข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปติดต่อขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร และขออนุญาตหมายเวลาเพื่อทำการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

2. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุตามเวลาที่ได้นัดหมายไว้ในช่วงเดือนมิถุนายน 2547 ถึงเดือนกรกฎาคม 2547 โดยผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง และสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ ช่วงเช้า – ช่วงบ่าย
3. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์รอบสองอีกครั้งหนึ่งในเดือนสิงหาคม 2547 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบสมบูรณ์
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับจากการสัมภาษณ์แล้ว มาดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ปัจจุบัน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอาชีพเดิม
2. ข้อมูลตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีวิเคราะห์การคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อและรายด้าน
3. ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าคะแนนที่ (t-test for Independent Samples) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบมีหนึ่งตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance) หรือ เอฟเทส (F-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม หากพบความแตกต่าง ใช้การทดสอบรายคู่ของ เชฟเฟ (Sheffe 's Method)
4. ข้อมูลด้านข้อเสนอแนะเป็นข้อคำถามปลายเปิด ซึ่งเกี่ยวกับการจัดบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อนำเสนอเรียงลำดับจากข้อที่มีความถี่มากไปหาข้อที่มีความถี่น้อย

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านข้อมูลส่วนตัว

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 130 คน เป็นเพศชาย 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 เป็นเพศหญิง 80 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 60 – 70 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุ 70 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ด้านวุฒิการศึกษา เป็นผู้มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา 71 คน คิดเป็นร้อยละ 54.62 สูงกว่าระดับประถมศึกษา 47 คน และ คิดเป็นร้อยละ 36.15ระดับการศึกษาอื่นๆ คือ ไม่ได้รับการศึกษา 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 คน ด้านสถานภาพการสมรส 117 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ผู้มีสถานภาพโสดจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00จำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นผู้มีขนาดครอบครัวตั้งแต่ 1คน ไม่เกิน 3 คน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 และผู้มีขนาดครอบครัวมากกว่า 3 คน ขึ้นไป 74 คน คิดเป็นร้อยละ 56.92 ด้านอาชีพเดิมของผู้สูงอายุ เป็นผู้มีอาชีพ(เช่น รับราชการ รัฐวิสาหกิจ) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 อาชีพค้าขาย (เช่น เป็นเจ้าของร้าน ร้านค้ารายย่อย) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 40.77 อาชีพบริการ (เช่น ช่างเสริมสวย ช่างประเภทต่าง ๆ) จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 อาชีพผู้ใช้แรงงาน (เช่น รับจ้าง กรรมกร) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38

ทางด้านรายได้ของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 57.69 และรายได้สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 ด้านสถานะในครอบครัว เป็นหัวหน้าครอบครัว จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 59.23 และผู้อยู่อาศัยจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 40.77 ลักษณะที่อาศัยในปัจจุบัน อาศัยเป็นแบบบ้านเดี่ยว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.69 เป็นห้องแถว/ทาวน์เฮาส์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 ที่พักอาศัยเป็นลักษณะอื่นๆ (เช่น คอนโดมิเนียม) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 สุดท้ายในส่วนนี้ คือ ภาวะสุขภาพอนามัย ผู้สูงอายุมีสุขภาพแข็งแรง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 เจ็บป่วยเล็กน้อยหรือมีโรคประจำตัว จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 เจ็บป่วยพอสมควร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54

2. ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง มี 6 ด้าน คือ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด ด้านศาสนา โดยรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$)

2.1 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการฯ รวม 6 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุต่อการบริการของศูนย์บริการฯ ทางด้านกายภาพบำบัดและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$ และ $\bar{x} = 3.52$ ตามลำดับ) ในขณะที่ทางด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านอาชีพบำบัด และ ด้านศาสนา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$, $\bar{x} = 3.22$, $\bar{x} = 3.23$ และ $\bar{x} = 3.03$ ตามลำดับ)

2.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 6 ด้านพบว่า

2.2.1 ด้านกายภาพบำบัด มีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) โดยความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่และความเป็นกันเองกับผู้สูงอายุที่ได้รับบริการด้านกายภาพบำบัด ($\bar{x} = 3.91$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า มีการจัดผู้เชี่ยวชาญในการฝึกกายภาพบำบัดอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.57$)

2.2.2 ด้านการออกกำลังกาย มีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$) โดยความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่า การส่งเสริมการออกกำลังกายให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.64$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า อุปกรณ์ประกอบการออกกำลังกายมีเพียงพอกับผู้รับบริการ ($\bar{x} = 3.45$)

2.2.3 ด้านการกีฬา มีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$) โดยความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่า ระยะเวลาในการประกอบการจัดกิจกรรมด้านการกีฬามีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.36$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องการเล่นกีฬาอย่างดีจนสามารถนำไปปฏิบัติเองที่บ้านได้ ($\bar{x} = 2.85$)

2.2.4 ด้านการนันทนาการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) โดยความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่า ระยะเวลาในการทำกิจกรรมด้านนันทนาการ เช่น ดนตรีไทย การขับร้องเพลงไทยเดิม เพลงไทยสากล ลีลาศ เพื่อสุขภาพมีการจัดไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.64$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า ทางศูนย์บริการได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทต่างๆ ($\bar{x} = 3.45$)

2.2.5 ด้านอาชีพบำบัด มีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$) โดยความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่า อาคารสถานที่ในการประกอบกิจกรรมด้านอาชีพบำบัดมีความเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{x} = 3.54$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า ผู้รับบริการด้านอาชีพบำบัด เช่น การนวดแผนโบราณ เป็นต้น สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพพิเศษเพื่อสร้างรายได้ให้กับครอบครัวได้ ($\bar{x} = 2.68$)

2.2.6 ด้านศาสนา มีความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการฯ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.03$) โดยความพึงพอใจข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ว่า มีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ด้านการสวดมนต์ ทำสมาธิ เข้า – เย็น เพื่อเป็นการพัฒนาจิตใจผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.60$) ส่วนความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ข้อที่ว่า มีการบรรยายธรรมะ และผู้รับบริการสามารถนำความรู้ด้านธรรมะที่ได้รับไปใช้ในการดำเนินชีวิตของตนได้ ($\bar{x} = 2.58$)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย พบผลดังต่อไปนี้คือ

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เปรียบเทียบผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร เพศต่างกันโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์ฯ มากกว่าเพศชาย ด้านออกกำลังกาย และ ด้านศาสนา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เปรียบเทียบผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร อายุต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา และ ด้านศาสนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 70 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงกว่าผู้สูงอายุ 60 – 70 ปี

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 เปรียบเทียบผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมความแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาชีพ บำบัดมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจด้านอาชีพบำบัดในการบริการของศูนย์บริการฯ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าประถมศึกษา

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 เปรียบเทียบผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการฯ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการฯ ทางด้านการออกกำลังกาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 เปรียบเทียบผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับรายได้ปัจจุบันแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อ 6 เปรียบเทียบผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7 การทดสอบสมมติฐานข้อ 7 เปรียบเทียบผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีอาชีพเดิมแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น อาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย และ อาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทางด้านกายภาพบำบัด กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น อาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย และ อาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทางด้านการออกกำลังกาย กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจ สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทางด้านกีฬา กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทางด้านนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น อาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย และ อาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทางด้านอาชีพบำบัด กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น และ อาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทางด้านศาสนา กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน เป็นต้น อาชีพเดิมเป็นอาชีพค้าขาย และ อาชีพเดิมเป็นอาชีพที่เป็นวิชาชีพ มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอาชีพเดิมเป็นอาชีพผู้ใช้แรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการทางศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวนน้อยเพียง 91 คน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

ด้านกายภาพบำบัด

ข้อเสนอแนะการบริการด้านกายภาพบำบัด เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูง คือ ข้อที่ว่า “ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (10) และ “ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้เพียงพอ และมันช่อมแซมเป็นประจำ” (8)

ด้านการออกกำลังกาย

ข้อเสนอแนะการบริการด้านการออกกำลังกาย เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูงคือ ข้อที่ว่า “ ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้พอเพียง และมีความหลากหลาย” (5) ข้อที่ว่า “ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (3) ข้อที่ว่า “ ควรจัดสถานที่ให้มีเหมาะสมกับการออกกำลังกายมากขึ้น” (3)

ด้านกีฬา

ข้อเสนอแนะการบริการด้านการกีฬา เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูง คือ ข้อที่ว่า “ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้พอเพียง และมีความหลากหลาย” (6) “ควรเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (5) ข้อที่ว่า “ควรเพิ่มความหลากหลายของกีฬาที่ให้บริการ” (4) และข้อที่ว่า “ควรจะมีการเพิ่มเวลาในการทำกิจกรรมให้มากขึ้น” (4)

ด้านนันทนาการ

ข้อเสนอแนะการบริการด้านนันทนาการ เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูง คือ ข้อที่ว่า “ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (10) ข้อที่ว่า “ควรเพิ่มเติมอุปกรณ์ให้พอเพียง และมีความหลากหลาย” (5) และข้อที่ว่า “ควรมีการเพิ่มเวลาในการทำกิจกรรมและลดกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้ลดลง” (5)

ด้านอาชีวบำบัด

ข้อเสนอแนะการบริการด้านอาชีวบำบัด เรียงตามลำดับดังนี้ “ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ” (8)

ด้านศาสนา

ข้อเสนอแนะการบริการด้านศาสนา เรียงตามลำดับจากข้อที่มีความถี่สูง คือ ข้อที่ว่า “ควรมีการเพิ่มการเทศนาธรรมให้มากขึ้น” (10) ข้อที่ว่า “ควรเพิ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องทางด้านศาสนาให้มากขึ้น” (5) คน

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคม ผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจการบริการสำหรับผู้สูงอายุโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุกลุ่มนี้อาจยังไม่กว้างขวางพอที่จะสนองตอบต่อต้องการของผู้อายุได้ เพราะปัจจุบัน พ.ศ. 2546 มีการเปลี่ยนหน่วยงานจากกรมประชาสงเคราะห์มาเป็น กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นช่วงที่อาศัยในเปลี่ยนแปลงระบบราชการ เป็นเหตุให้การจัดบริการของศูนย์ดินแดงไม่ได้อยู่ในระดับดีพอสมควร ส่วนที่พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจการบริการด้านกายภาพบำบัดและนันทนาการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการบริการของศูนย์บริการที่ได้จัดตั้งมาตั้งแต่ดั้งเดิม (พ.ศ. 2528) และเป็นที่ผู้สูงอายุรู้จักเป็นอย่างดี จึงเป็นรากฐานของการจัดบริการ เป็นเหตุให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมทั้งสองด้านอยู่ในระดับมาก แม้ผลอันนี้จะไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงศินันท์ เหลืองไพบูรณ์ (2530 : 80) ที่ได้ศึกษาการจัดบริการในชมรมผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร พบว่า กิจกรรมที่สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ ได้แก่ กิจกรรมด้านการเผยแพร่ความรู้ กิจกรรมการพัฒนาสังคม กิจกรรมศึกษา

นอกสถานที่ กิจกรรมด้านการฝึกหัดอาชีพ เป็นต้น และพบว่า การตอบสนองความพึงพอใจของผู้สูงอายุด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการขาดแคลนการบริการที่ทางรัฐและเอกชนจัดให้แก่ผู้สูงอายุ

2. พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการของแต่ละด้านพบว่าเจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่เป็นกันเองกับผู้สูงอายุที่มารับบริการศูนย์บริการอยู่ในระดับสูง รวมทั้งการส่งเสริมเรื่องการออกกำลังกายเป็นอย่างดี การจัดสถานที่และระยะเวลาในการออกกำลังกายมีความเหมาะสมดี รวมทั้งกิจกรรมด้านนันทนาการต่างๆ มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้สูงอายุ รวมถึงกิจกรรมด้านอื่นๆ เช่น การจัดอาคารสถานที่ ด้านกายภาพบำบัด ตลอดจนการจัดกิจกรรมด้านศาสนา เช่น การให้ผู้สูงอายุสวดมนต์และการนั่งสมาธิได้มีความเหมาะสมต่อผู้สูงอายุ ผลให้ระดับความพึงพอใจสูงนั้น สาเหตุเช่นนี้เป็นการบริการของศูนย์ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการบริการด้านนี้มานานกว่าศูนย์บริการอื่นๆ กิจกรรมที่กล่าวมานี้เป็นกิจกรรมรูปธรรมสามารถจัดได้ง่ายให้แก่ผู้สูงอายุมาใช้บริการด้านเหล่านี้สูง ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในบริการทุกด้าน และผลอันนี้ยังสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ (เพ็ญแข ประจวบจันก. 2545 : 217) ที่ว่า กฎหมายว่าด้วยการจัดให้ผู้สูงอายุในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกาได้ระบุไว้ว่า การบริการผู้สูงอายุได้จัดหลายลักษณะของศูนย์บริการผู้สูงอายุต้องมีการบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการต่างกัน

3. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามตัวแปรพบว่า ผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ อาชีพเดิม โดยที่เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 70 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงกว่าอายุ 60 – 70 ปี ส่วนอาชีพแม่บ้านมีความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพค้าขาย และวิชาชีพ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความสนใจในเรื่องของสังคมต้องการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นมากกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศหญิงมาใช้บริการที่ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดงมากกว่า ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการกว่า อาจเป็นเพราะการมีสภาพร่างกายที่ทรุดโทรมมากกว่าและมีความห่วงใยในเรื่องสุขภาพของตนเอง โดยมารับบริการมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ในด้านอาชีพพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพเป็นแม่บ้านมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าอาชีพอื่นๆ เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะ การมีเวลาว่างของผู้สูงอายุมากกว่า อาจมีเวลามาใช้บริการที่ศูนย์บริการมากกว่า เป็นผลทำให้เกิดการเคยชินต่อศูนย์บริการ และเกิดความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ เป็นไปได้ ซึ่งผลอันนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภควัฒร์ คำพวง (2541 : 98) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการการบริการด้านการงานและรายได้อยู่ในระดับปานกลางโดยผู้สูงอายุส่วนหนึ่งเป็นผู้ที่มีอายุมากจึงไม่ต้องการที่จะประกอบอาชีพ และไม่ต้องการที่จะตรากตรำทำงานหนักอีกต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อปฏิบัติ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร ควรได้รับการสนับสนุนด้านกำลังคนและงบประมาณ เพื่อเพิ่มในกิจกรรมต่างๆ ในการบริการผู้สูงอายุ เช่น การจัดหาอุปกรณ์การบริการในด้านกิจกรรมต่างๆ การจ้างวิทยากรมาบรรยาย การจัดหาบุคลากรมาประจำด้านกายภาพ-บำบัดและการออกกำลังกาย และด้านบริการอื่นๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้สูงอายุของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร ให้มากขึ้นกว่าเดิม
2. ทางศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร ควรจะปรับกิจกรรมต่าง หรือเพิ่มกิจกรรมหลากหลายให้แก่ผู้สูงอายุให้มากขึ้น และควรลดกฎระเบียบต่างๆ ให้ น้อยลง เพื่อเป็นการเชิญชวนผู้สูงอายุมาใช้บริการ
3. เนื่องจากผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง ดังนั้นทางศูนย์จึงควรปรับการพัฒนาการบริการใหม่ๆ ให้ดีกว่าเดิมโดยด่วน โดยที่ทางหน่วยงานที่ย้ายมาสังกัดต้องสนับสนุนให้มีการดำเนินการโดยเร็ว
4. รัฐควรจะกำหนดนโยบายจัดตั้งหน่วยงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุโดยตรง เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดำเนินกับผู้สูงอายุ เพื่อผลประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ
5. รัฐควรเร่งรัดการปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินงานตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 – 2564) อย่างโดยด่วน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับผู้สูงอายุในเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการแต่ละด้านโดยละเอียด เช่น ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด ด้านศาสนา เพื่อจะได้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดบริการแก่ผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษายกย่องที่พึงประสงค์ของหน่วยงานที่ให้บริการด้านความพึงพอใจแก่ผู้สูงอายุ โดยศึกษาจากความคิดเห็นของกลุ่มผู้สูงอายุเอง ทั้งนี้เพื่อให้

สามารถนำมาปรับปรุงงานบริการของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการรับบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น และเพื่อนำข้อมูลเป็นพื้นฐานในการจัดตั้งศูนย์บริการต่อไป

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเรื่องเดียวกันกับกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของศูนย์บริการผู้สูงอายุอื่น ๆ และในต่างจังหวัด ทั้งนี้เพื่อรวบรวมความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุไทยกลุ่มต่าง ๆ และนำมาจัดทำเป็นรูปแบบของการให้บริการที่เหมาะสมต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมประชาสงเคราะห์. (2525) "ให้ความรักพิทักษ์อ่อนน้อมผู้สูงอายุวัยอายุยืน" ใน *คุรุปริทัศน์ ฉบับพิเศษ*. กรุงเทพฯ : กรมประชาสงเคราะห์.
- เกริกศักดิ์ บุญญานพวงศ์. (2539). *นโยบายของรัฐและแนวทางการจัดบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ*. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศธร. *ประโยชน์และการบริการ*. สาขาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช., 2530.
- กฤตชัย ศรีบรรพต. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2. (2545 – 2564)*. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี
- เชียรศรี วิวิธสิริ. (2534). *จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชรินทร์ เดชจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวง แสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสังคม ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณรสพล ศรีสุธรรม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดสุรินทร์*. ตำบลเมืองที่ ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดิเรก ปลั่งดี. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- น.ส.พ. เติลนิวิส. (2545, 23 พฤศจิกายน). "คนแก่โหมงานไม่ผิดสุขภาพโรครุม" หน้า 3.
- บรรลุ ศิริพานิช และคณะ. (2531). *พฤติกรรมและการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ และ แข็งแรง*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุศกร โกมลภมร. (2533) *ความต้องการด้านสุขภาพอนามัยและความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการส่งเสริมสุขภาพ*. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข.

- พฤตินันท์ เหลืองไพบุรณ. (2530). *การจัดบริการสวัสดิการสังคมในชมรมผู้สูงอายุ : ศึกษาเฉพาะกรณีการจัดกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. เพ็ญแข ประจณปัจจนิก. (2534). "การศึกษาประชากรผู้สูงอายุไทย," ใน *ประมวลบทความผลงานทางพฤตินิยมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤตินิยมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- (2539). เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง *การเรียนรู้ของผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- (2540). *การจัดการศึกษาให้แก่ผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- (2545). *สูงอายุวิทยาศึกษา*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภควัตร คำพวง. (2541). *ความต้องการบริการสำหรับผู้สูงอายุของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา สินธิรภาพ. (2541). *ตัวแปรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุพยาบาลสมุทรปราการ*. ปริญญานิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ละมัย นิยมในธรรม. (2529). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการผู้สูงอายุของชมรมผู้สูงอายุศูนย์บริการสาธารณสุข 38" จี๊ด - ทองคำ" บำเพ็ญสำนักก่อนามัย กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณ พงศ์ธรพร. (2530). *ปัญหาและต้นทุนในการให้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2530). *สาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (2530 - 2534)*. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2530) *จิตวิทยาพัฒนาการ*. กรุงเทพฯ : ประกายพรึก.
- ศรีทัตติม พานิชพันธ์. (2539) "บริการสังคมกับผู้สูงอายุ". *คุรุปริทัศน์ ฉบับพิเศษ สุขภาพผู้สูงอายุ*. ฉบับที่ 25 : 25.
- สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2545). *ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ดินแดง*. กรุงเทพฯ. (อัดสำเนา).

- สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย. (2533). "กิจกรรมทางสังคมผู้สูงอายุ" รายงานการวิจัย.
กรุงเทพฯ : ม.ป.ท. , 2533.
- สุทธิพันธ์ พิกสุวรรณ. (2537). *การปรับตัวของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์และผู้สูงอายุนอกสถานสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2527). *จิตวิทยาพัฒนาการ*. กรุงเทพฯ : หอรัตนชัยการพิมพ์.
- สุรกุล เจนอบรม. (2534). *วิทยาการผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- สุธีรา นัยจันทร์. (2530). *การศึกษาบทบาทของครอบครัวในการดูแลผู้สูงอายุ : เฉพาะกรณีครอบครัว ผู้ใช้บริการศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง และครอบครัวสมาชิกชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาลสงฆ์*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (อัดสำเนา).
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2538). *จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- . (2544). *จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ : เอ็กชเพร้นท์.
- อุบล หลิมสกุล. (2539). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสวัสดิการของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการผู้สูงอายุดินแดง*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Brearily, C.P. (1977). *Resident work with the elderly*. London : Routledy & Kegan Paul.
- Chatfield, W.F. (1977). "Economic and Sociological Factors Influencing Life Satisfaction of the Agec," *Journal of Gerontology*. 32 : 593-599.
- Cruz, A.D. (1986). "On Loneliness and the Elderly," *Journal of Gerontological* 12 : 22 : 27.
- Edwards, S.N. and D.L.Klemmach. (1979). "Correlates of Life Satisfaction : A Reexamination," *Journal of Gerontology*. 28.
- Ferrans CE, Power M.J. (1985). "Quality of life index : Development and Psychometrice Propeties," *Advance in nursling Science*. 8 : 15 – 42.
- Hall, D.A. (1976). *The Aging of Connective Issue*. New York. Acadamic Press.
- Harris, Diana K. and William E. Cole. *Sociology of Aging*. Boston : Houghton Mifflin Company, 1980.

- Kata and Danet , Brnda. (1973). *Bureaucracy and The Public*. New York :
Mc Graw Hill Book Company , Inc.
- Kelley – Gillespie, Nancy Jo. (2003). *Perceptions of quality of life of the elderly*.
The University of Utah.208.
- Lawton, MP. (1985). "Activities, and Leisure," *Annual Review of Gerontology and Geriatrics*. 5 : 127 – 164.
- Markides, K.S. and H.W. Martin. (1979). "Causal model of life Satisfaction among the Elderly," *Journal of Gerontology*. 34 : 86-93.
- Robert, S.J. & Krouse, H.J. (1988). "Euhancing Self - Care Though Active Negotiation," *Nursing Practitioner*. 13 : 10 – 11.
- Shanas, Ethel. (1962). *The Health of Older People*. Cambridge : Hrvar University Press.
- Shelly , Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania :
Dowden Hutchison Press , Inc.
- Schlosser, Lori Robin. (2003). *Utilization of ambulatory specialty mental health services by elderly by elderly Medicare beneficiaries in the community*.
Rutgers The state University of New Jessey – New Brunswick. 162.
- Vroom. (1964). *W.H. Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons Inc.
- Veazia, Peter Jon. (2003). *A connitive decision Theory with application to help Seeking*.
- Wolman, Benhamin B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand :
Reinheld Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัย

ที่ ศธ 0519.10.05/ว 145



ภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

1 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์

เรียน รองศาสตราจารย์ หวน พันธุ์พันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วย นางสาวอรพิน โอฟารานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคพิเศษ รุ่นที่ 15 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำรายงานการวิจัย เรื่อง "ความพึงพอใจในการให้ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร" โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจักษ์ปัจฉิม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอเรียนเชิญท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนี้ ให้ความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

หัวหน้าภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี

ภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5574

ที่ ศธ 0519.10.05/ว 145



ภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

1 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศ ชุนาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วย นางสาวอรพิน โอฟารานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคพิเศษ รุ่นที่15 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำรายงานการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร" โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจณปัจจนิก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอเรียนเชิญท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนี้ ให้ความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

หัวหน้าภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี

ภาควิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5574

ที่ ศธ 0519.10.05/ว 145



ภาควิชาการศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

1 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสัมภาษณ์

เรียน นางสาวกาญจนา ตระกูลพานิช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วย นางสาวอรพิน โอฬารานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการศึกษามหาบัณฑิต ภาคพิเศษ รุ่นที่15 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำรายงานการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร” โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจวบปัจฉิม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ภาควิชาการศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอเรียนเชิญท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนี้ ให้ความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

หัวหน้าภาควิชาการศึกษามหาบัณฑิต

ภาควิชาการศึกษามหาบัณฑิต

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5574

ที่ ศธ 0519.10.05/ น.ม.๕



ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๗ กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตขอความเห็นชอบข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองสังคมสงเคราะห์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์

เนื่องด้วย นางสาวอรพิน โอฬารานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ ภาควิชาพิเศษ รุ่นที่ 15 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำรายงานการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร” โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญแข ประจวบจั่น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอขออนุญาตจากท่านได้โปรดให้สมาชิกของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร ตอบแบบสัมภาษณ์ดังแนบมาพร้อมนี้ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ในระหว่างวันที่ 26 กรกฎาคม 2547 ถึงวันที่ 13 สิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตจากท่านได้โปรดพิจารณาให้สัตยาบันข้อมูลดังกล่าว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

หัวหน้าภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่

ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5574

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสัมภาษณ์

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ หวน พันธุ์พันธ์ | กรรมการชมรมผู้สูงอายุ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เลิศ ชูนาค | กรรมการชมรมผู้สูงอายุ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. นางสาวกาญจนา ตระกูลพานิชย์ | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
กระทรวงวัฒนธรรม |

ภาคผนวก ค

แบบประเมินเครื่องมือวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการ
ของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ผลการประเมินเครื่องมือวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง

กรุงเทพมหานคร

ข้อที่	ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย %
		รศ. หวน พินธุพันธ์	ผศ. เลิศ ชูนาถ	น.ส.กาญจนา ตระกูลพานิชย์	
	1. การบริการด้านกายภาพบำบัด				
1.	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเองกับผู้สูงอายุที่ได้รับบริการด้านกายภาพบำบัด	1	1	1	100
2.	มีการจัดผู้เชี่ยวชาญในการฝึกกายภาพบำบัดอย่างเพียงพอ	1	1	1	100
3.	วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการจัดไว้เพียงพอกับความต้องการ	1	1	1	100
4.	มีการจัดอาคาร/สถานที่ในการจัดกิจกรรมกายภาพบำบัดความเหมาะสมและพอเพียง	1	1	1	100
5.	ระยะเวลาในการเปิด – ปิดให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	100
6.	ผู้เข้ารับบริการด้านกายภาพบำบัดได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมและความเสมอ	1	1	1	100
7.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านการบริการด้านกายภาพบำบัดสามารถนำไปปฏิบัติเองได้	1	1	1	100
	2. ด้านการออกกำลังกาย				
8.	มีการส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	1	1	1	100
9.	มีการจัดเจ้าหน้าที่มาให้ความรู้ และเทคนิคในการออกกำลังกายแก่ผู้ได้รับบริการ	1	1	1	100

ข้อที่	ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย %
		รศ. หวน พินธุพันธ์	ผศ. เลิศ ชูนาถ	น.ส.กาญจนา ตระกูลพานิชย์	
10.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านการออกกำลังกายเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติเองได้ที่บ้าน	1	1	1	100
11.	ระยะเวลาในการให้บริการด้านการออกกำลังกายมีความเหมาะสม	1	1	1	100
12.	สถานที่ในการประกอบกิจกรรมออกกำลังกาย มีความเพียงพอกับความต้องการ	1	1	1	100
13.	มีอุปกรณ์ประกอบการออกกำลังกายเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ	1	1	1	100
14.	กิจกรรมด้านการออกกำลังกายมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน	1	1	1	100
	3. การบริการด้านกีฬา				
15.	มีการจัดกิจกรรมด้านการกีฬาอย่างเหมาะสมในหลายรูปแบบ เช่น การกีฬา เปตอง การโยนห่วง ปาเป้า เป็นต้น	1	1	1	100
16.	อุปกรณ์ประกอบการจัดกิจกรรมด้านการกีฬามีความเหมาะสมพอเพียงกับความต้องการ	1	1	1	100
17.	ระยะเวลาในการประกอบการจัดกิจกรรมด้านการกีฬามีความเหมาะสม	1	1	1	100
18.	มีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกและให้ความรู้ในการเล่นกีฬาแต่ละชนิดกับผู้รับบริการ	1	1	1	100
19.	กิจกรรมด้านกีฬาจัดได้อย่างมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน	1	1	1	100
20.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องการเล่นกีฬาอย่างดีจนสามารถนำไปปฏิบัติเองที่บ้านได้	1	1	1	100
	4. การบริการด้านนันทนาการ				
21.	มีการจัดบริการเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างอย่างเหมาะสม	1	1	1	100

ข้อที่	ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย %
		รศ. หวน พินธุพันธ์	ผศ. เลิศ ชุนาค	นส.กาญจนา ตระกูลพานิชย์	
22.	กิจกรรมด้านนันทนาการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้รับบริการ	1	1	1	100
23.	สถานที่ที่ใช้จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและพอเพียงกับการใช้งาน	1	1	1	100
24.	วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการจัดไว้เพียงพอกับความต้องการ	1	1	1	100
25.	ระยะเวลาการทำกิจกรรมด้านนันทนาการ เช่น ดนตรีไทย การขับร้องเพลงไทยเดิม เพลงไทยสากล ลีลาศเพื่อสุขภาพ มีการจัดไว้อย่างเหมาะสม	1	1	1	100
26.	ทางศูนย์บริการได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทต่าง ๆ	1	1	1	100
27.	มีเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวก และให้ความรู้ด้านนันทนาการแต่ละชนิดกับผู้รับบริการ	1	1	1	100
	5. การบริการด้านอาชีวบำบัด				
28.	อาคาร/สถานที่ในการประกอบกิจกรรมด้านอาชีวบำบัดมีความเหมาะสมกับการใช้งาน	1	1	1	100
29.	มีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามกำลังความสามารถ และความถนัดของตน	1	1	1	100
30.	ผู้รับบริการด้านอาชีวบำบัด เช่น ดอกไม้ประดิษฐ์ ขนม – อาหาร การนวดแผนโบราณ เป็นต้นสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพพิเศษ เพื่อสร้างรายได้ให้กับครอบครัวได้	1	1	1	100
31.	มีการจัดผู้เชี่ยวชาญมาฝึกสอนงานด้านอาชีวบำบัดแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	100

ข้อที่	ข้อความ	การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าเฉลี่ย %
		รศ. หวน พันธุ์พันธ์	ผศ. เลิศ ชูนาถ	น.ส.กาญจนา ตระกูลพานิชย์	
32.	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมด้านอาชีพ บำบัดมีความเหมาะสม	1	1	1	100
	6. การบริการด้านศาสนา				
33.	มีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ด้านการ สวดมนต์เช้า- เย็น เพื่อเป็นการพัฒนาจิตใจ ผู้สูงอายุ	1	1	1	100
34.	มีการบรรยายธรรมะ และผู้รับบริการ สามารถนำความรู้ด้านธรรมะที่ได้รับไปใช้ ในการดำเนินชีวิตของตนได้	1	1	1	100
35.	มีการจัดกิจกรรมด้านศาสนาอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายเหมาะสมกับความต้องการ	1	1	1	100
36.	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมด้านศาสนาของ ศูนย์บริการมีความเหมาะสมกับการใช้งาน	1	1	1	100
37.	สถานที่ในการประกอบกิจกรรมด้านศาสนา มีความเหมาะสมกับการใช้งาน	1	1	1	100
38.	การมีวิทยากรมาบรรยายธรรม และมีการ จัดให้การฟังเทศนาในวันสำคัญต่าง ๆ ทำ ให้มีใจคอชื่นบาน	1	1	1	100
39.	การปฏิบัติธรรมนอกสถานที่ เช่น การพา ไปทัศนศึกษา พาไปไหว้พระสวดมนต์ในที่ ต่าง ๆ ทำให้สนุกเพลิดเพลิน	1	1	1	100
40.	การจัดให้ผู้รับบริการไปร่วมกิจกรรมด้าน ศาสนา เช่น การทอดผ้าป่าสามัคคี การ ทอดกฐินสามัคคี เป็นต้น ทำให้รู้สึก อิ่มเอิบใจ	1	1	1	100

[illegible]

ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการ
ทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปวิเคราะห์เป็นภาพรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับผู้สูงอายุในศูนย์บริการผู้สูงอายุต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในครั้งนี แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้สูงอายุ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร รวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพบำบัด ด้านการออกกำลังกาย ด้านกีฬา ด้านนันทนาการ ด้านอาชีพบำบัด ด้านศาสนา

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิดด้านข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุแต่ละคนสามารถให้ความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระภาพ

โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ และไม่มีผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้นต่อตัวผู้ตอบ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1

ด้านข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดตอบข้อคำถามเกี่ยวกับตัวท่านต่อไปนี้ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ
 - ☐ ชาย
 - ☐ หญิง
2. อายุ
 - ☐ 60 – 70 ปี
 - ☐ 70 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - ☐ ระดับประถมศึกษา
 - ☐ สูงกว่าระดับประถมศึกษา
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. สถานภาพการสมรส
 - ☐ โสด
 - ☐ สมรส
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - ☐ 1 – 3 คน
 - ☐ มากกว่า 3 คน
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. อาชีพเดิมที่ทำ
 - ☐ อาชีพที่เป็นวิชาชีพ เช่น ข้าราชการ ทหาร ตำรวจ วิศวกร ครู พนักงานในหน่วยงานเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น
 - ☐ อาชีพค้าขาย (เป็นเจ้าของร้าน ตัวแทนจำหน่าย ร้านค้ารายย่อย หาบเร่ เป็นต้น)
 - ☐ อาชีพผู้ใช้แรงงาน (รับจ้าง กรรมกร คนงานในโรงงานอุตสาหกรรม ช่างประเภทต่าง ๆ เป็นต้น)
 - ☐ อาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ไม่ได้ประกอบอาชีพ เป็นต้น

7. รายได้ปัจจุบัน
- ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท
 - ☐ 5,000 บาทขึ้นไป
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
8. ท่านมีสถานะอะไรในครอบครัว
- ☐ หัวหน้าครอบครัว (บิดา มารดา ภรรยาสามี)
 - ☐ ผู้อาศัย
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
9. ลักษณะที่อาศัยของท่านในปัจจุบันเป็นอย่างไร
- ☐ บ้านเดี่ยว
 - ☐ ห้องแถว/ทาวน์เฮาส์
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. ภาวะสุขภาพอนามัยของท่าน
- ☐ แข็งแรง
 - ☐ เจ็บป่วยเล็กน้อย หรือมีโรคประจำตัว
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
11. ระยะเวลาที่มาใช้บริการภายในศูนย์ฯ จนถึงปัจจุบัน..... เดือน/ปี
12. ช่วงเวลาที่ผ่านมามีท่านมาใช้บริการของศูนย์มากที่สุดเวลาใด
- ☐ ทั้งเช้าและบ่าย
 - ☐ ไม่แน่นอน
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
13. จำนวนวันมาใช้บริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุติดเตียงในหนึ่งสัปดาห์
- ☐ 1- 2
 - ☐ 3-4
 - ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านมารับบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดงประเภทใดมากที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2

การวัดความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการบริการของศูนย์บริการผู้สูงอายุดินแดง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดตอบข้อคำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับการบริการสำหรับผู้สูงอายุ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	1. การบริการด้านกายภาพบำบัด					
1.	เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเองกับผู้สูงอายุที่ได้รับบริการด้านกายภาพบำบัด					
2.	มีการจัดผู้เชี่ยวชาญในการฝึกกายภาพบำบัดอย่างเพียงพอ					
3.	วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการจัดไว้เพียงพอกับความต้องการ					
4.	การจัดอาคาร/สถานที่ในการจัดกิจกรรมกายภาพบำบัดมีความเหมาะสมและพอเพียง					
5.	ระยะเวลาในการเปิด – ปิดให้บริการมีความเหมาะสม					
6.	ผู้เข้ารับบริการด้านกายภาพบำบัด ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมและมีความเสมอภาคกัน					
7.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านกายภาพบำบัด ทำให้ท่านสามารถนำไปปฏิบัติเองได้					
	2. ด้านการออกกำลังกาย					
8.	มีการส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
9.	มีการจัดเจ้าหน้าที่มาให้ความรู้ และเทคนิคในการออกกำลังกายแก่ผู้ได้รับบริการ					

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
10.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านการออกกำลังกายเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติเองได้ที่บ้าน					
11.	ระยะเวลาในการให้บริการด้านการออกกำลังกายมีความเหมาะสม					
12.	สถานที่ในการประกอบกิจกรรมออกกำลังกาย มีความเพียงพอกับความต้องการ					
13.	มีอุปกรณ์ประกอบการออกกำลังกายเพียงพอกับผู้รับบริการ					
14.	กิจกรรมด้านการออกกำลังกายมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน					
	3. การบริการด้านกีฬา					
15.	มีการจัดกิจกรรมด้านการกีฬาอย่างเหมาะสมในหลายรูปแบบ เช่น การกีฬา เปตอง การโยนห่วง ปาเป้า เป็นต้น					
16.	อุปกรณ์ประกอบการจัดกิจกรรมด้านการกีฬามีความเหมาะสมเพียงพอกับความต้องการ					
17.	ระยะเวลาในการประกอบการจัดกิจกรรมด้านการกีฬา มีความเหมาะสม					
18.	มีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก และให้ความรู้ในการเล่นกีฬาแต่ละชนิดกับผู้รับบริการ					
19.	กิจกรรมด้านกีฬาจัดได้อย่างมีความเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน					
20.	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เรื่องการเล่นกีฬาอย่างดีจนสามารถนำไปปฏิบัติเองที่บ้านได้					

ข้อที่	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
	4. การบริการด้านนันทนาการ					
21.	มีการจัดบริการเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างอย่างเหมาะสม					
22.	กิจกรรมด้านนันทนาการมีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้รับบริการ					
23.	สถานที่ที่ใช้จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและพอเพียงกับการใช้งาน					
24.	วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการจัดไว้เพียงพอกับความต้องการ					
25.	ระยะเวลาการทำกิจกรรมด้านนันทนาการ เช่น ดนตรีไทย การขับร้องเพลงไทยเดิม เพลงไทยสากล ลีลาศ เพื่อสุขภาพมีการจัดไว้อย่างเหมาะสม					
26.	ทางศูนย์บริการได้เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทต่าง ๆ					
27.	มีเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวก และให้ความรู้ด้านนันทนาการแต่ละชนิดกับผู้รับบริการ					
	5. การบริการด้านอาชีพบำบัด					
28.	อาคาร/สถานที่ในการประกอบกิจกรรมด้านอาชีพบำบัดมีความเหมาะสมกับการใช้งาน					
29.	มีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามกำลังความสามารถและความถนัดของตน					
30.	ผู้รับบริการด้านอาชีพบำบัด เช่น ประติมากรรมดอกไม้ ขนม – อาหาร การวาดแผนโบราณ เป็นต้น สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพพิเศษ เพื่อสร้างรายได้ให้กับครอบครัวได้					

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
31.	มีการจัดผู้เชี่ยวชาญมาฝึกสอนงานด้านอาชีพบำบัดแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ					
32.	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมด้านอาชีพบำบัดมีความเหมาะสม					
	6. การบริการด้านศาสนา					
33.	มีการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ด้านการสวดมนต์ ทำสมาธิเข้า – เย็น เพื่อเป็นการพัฒนาจิตใจผู้สูงอายุ					
34.	มีการบรรยายธรรมะ ซึ่งผู้รับบริการสามารถนำความรู้ด้านธรรมะที่ได้รับไปใช้ในการดำเนินชีวิตของตนได้					
35.	มีการจัดกิจกรรมด้านศาสนาอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายเหมาะสมกับความต้องการ					
36.	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมด้านศาสนาของศูนย์บริการมีความเหมาะสม					
37.	สถานที่ในการประกอบกิจกรรมด้านศาสนามีความเหมาะสม					
38.	การมีวิทยากรมาบรรยายธรรม และมีการจัดให้ผู้สูงอายุฟังธรรมเทศนาในวันสำคัญต่าง ๆ ทำให้มีใจคอชื่นบาน					
39.	การปฏิบัติธรรมนอกสถานที่ เช่น การพาไปทัศนศึกษา พาไปไหว้พระสวดมนต์ในที่ต่าง ๆ ทำให้สนุกเพลิดเพลิน					
40.	การจัดให้ผู้รับบริการไปร่วมกิจกรรมด้านศาสนา เช่น การทอดผ้าป่าสามัคคี การทอดกฐินสามัคคี เป็นต้น ทำให้รู้สึกอิ่มเอิบใจ					

ตอนที่ 3

ด้านข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุอย่างไรบ้าง โปรดให้รายละเอียด

1. ด้านกายภาพบำบัด

ข้อเสนอแนะ.....

2. ด้านการออกกำลังกาย

ข้อเสนอแนะ.....

3. ด้านกีฬา

ข้อเสนอแนะ.....

4. ด้านนันทนาการ.....

ข้อเสนอแนะ.....

ด้านอาชีพบำบัด.....

ข้อเสนอแนะ.....

5. ด้านศาสนา.....

ข้อเสนอแนะ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
 ผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวอรพิน โอพารานนท์
วัน เดือน ปีเกิด	16 กุมภาพันธ์ 2498
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	70/63 ซอยวัดไตรรัตนาราม ถนนรามอินทรา แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10220
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการวัฒนธรรม 6ว
สถานที่ทำงาน	สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย กระทรวงวัฒนธรรม 198/2 ถนนสมเด็จพระปิ่นเกล้า แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2517	มัธยมศึกษา สตรีมหาพฤฒาราม
พ.ศ. 2521	วิทยาลัยพณิชยการเซตุน
พ.ศ. 2528	ปริญญาตรี ครุศาสตร์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษาผู้ใหญ่) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร