



ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาตำบลโคกขี้หนอน อำเภอ  
พานทอง จังหวัดชลบุรี



ภาลินี บุญเสงี่ยม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาตำบลโคกขี้หนอน อำเภอ  
พานทอง จังหวัดชลบุรี



ภาลินี บุญเสงี่ยม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

EXPECTATIONS OF THE PROVISION OF SOCIAL WELFARE OF GOVERNMENT AGENCIES :  
A CASE STUDY OF KHOKKHINON SUB-DISTRICT, PHANTHONG DISTRICT, CHONBURI  
PROVINCE



PHALINEE BUN-SANGIEM

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF ARTS IN POLITICAL SCIENCE  
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS

BURAPHA UNIVERSITY

2022

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ ภาลินี บุญเสงี่ยม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(ดร.โชติสา ขาวสนิท)

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร

ตันศิริคงคล)

..... กรรมการ

(ดร.โชติสา ขาวสนิท)

..... รักษาการคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร. วิเชียร ตันศิริคงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

63910027: สาขาวิชา: -; ร.ม. (-)

คำสำคัญ: ความคาดหวัง/ การจัดสวัสดิการสังคม/ หน่วยงานภาครัฐ

ภาลินี บุญเสงี่ยม : ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษา ตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. (EXPECTATIONS OF THE PROVISION OF SOCIAL WELFARE OF GOVERNMENT AGENCIES : A CASE STUDY OF KHOKKHINON SUB-DISTRICT, PHANTHONG DISTRICT, CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: โชติสา ชาวสนิท, ร.ด. ปี พ.ศ. 2565.

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ :

กรณีศึกษาตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอนที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอนที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนบุตร และจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล เลี้ยงดูหรืออุปการะ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 356 คน การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย รองลงมาคือ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป สวัสดิการ ด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สวัสดิการด้านนันทนาการ 2) การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชน ที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล เลี้ยงดูหรืออุปการะที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชน ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนบุตรที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

63910027: MAJOR: -; M.A. (-)

KEYWORDS: EXPECTATIONS/ SOCIAL WELFARE/ GOVERNMENT AGENCIES

PHALINEE BUN-SANGIEM : EXPECTATIONS OF THE PROVISION OF SOCIAL WELFARE OF GOVERNMENT AGENCIES : A CASE STUDY OF KHOKKHINON SUB-DISTRICT, PHANTHONG DISTRICT, CHONBURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: SHOTISA COUSNIT, D.Pol.Sc 2022.

The objectives of the research, Expectations of the provision of social welfare of government agencies: A case study of Khokkhinon sub-district, Phanthong district, Chonburi province, are to study the level of people's expectations and to compare the level of people's expectations Khokkhinon sub-district towards social welfare of government agencies classified by personal factors such as gender, age, marital status, educational level, occupation, monthly income, number of children and number of persons to be cared for. The sample group consisted of 356 people in Khokkhinon sub-district, Phanthong district, Chonburi province by using descriptive and inferential statistics.

The research results revealed that 1) the overall level of public expectation was at the highest level. When each aspect was considered, it was found that the health welfare aspect had the highest mean, followed by education welfare, general social service welfare, employment, and income security welfare, housing welfare, and welfare in the judicial process, respectively. Furthermore, the aspect with the lowest mean was recreation welfare. 2) For comparison of the level of people's expectations classified by personal factors, the results of the research found that expectations on social welfare provision by government agencies of people with a different number of people who need to be cared for were different at statistical significance at the.05 according to the assumptions set. The expectation of social welfare provision by government agencies of people who were different with gender, age, marital status, education level, occupation, monthly income, and a different number of children was not different at the statistical significance level of.05. This did not meet the hypothesis



## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ดร.โชติสา ขาวสนิท อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่คอยเป็นกำลังใจและให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้ทำการวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง ประธานกรรมการสอบ งานนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล กรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขี้หนอน ตลอดจนประชาชนในตำบลโคกขี้หนอนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ซึ่งทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นด้วยการสนับสนุนและการให้กำลังใจจากบิดา มารดา และครอบครัว ตลอดจนเพื่อนนิสิตปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือในการจัดทำงานนิพนธ์จนประสบผลสำเร็จ คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ทำการวิจัย ขอมอบแต่ทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ภาลินี บุญเสียม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์.....	13
แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมในประเทศไทย.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43



การสุ่มตัวอย่าง .....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล .....	46
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	51
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของ ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี .....	55
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....	70
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผลการวิจัย.....	82
ข้อเสนอแนะ .....	85
บรรณานุกรม.....	87
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	92
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	99

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงสวัสดิการสังคมของประเทศไทย.....	23
ตารางที่ 2 รายชื่อหมู่บ้านและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	51
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	51
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส .....	52
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	52
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ .....	53
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	53
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตร .....	54
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล.....	54
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม .	55
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัด สวัสดิการสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย .....	56
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม ... ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัด สวัสดิการด้านการศึกษา.....	58
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัด สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย .....	60
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม ... ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัด สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้.....	62

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม  
 ... ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัด  
 สวัสดิการด้านนันทนาการ ..... 63

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม  
 ... ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัด  
 สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป ..... 65

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม  
 ... ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัด  
 สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม..... 68

ตารางที่ 19 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ  
 ของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ ..... 70

ตารางที่ 20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ  
 ของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ..... 71

ตารางที่ 21 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ  
 ของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ..... 71

ตารางที่ 22 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ  
 ของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 72

ตารางที่ 23 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ  
 ของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ..... 73

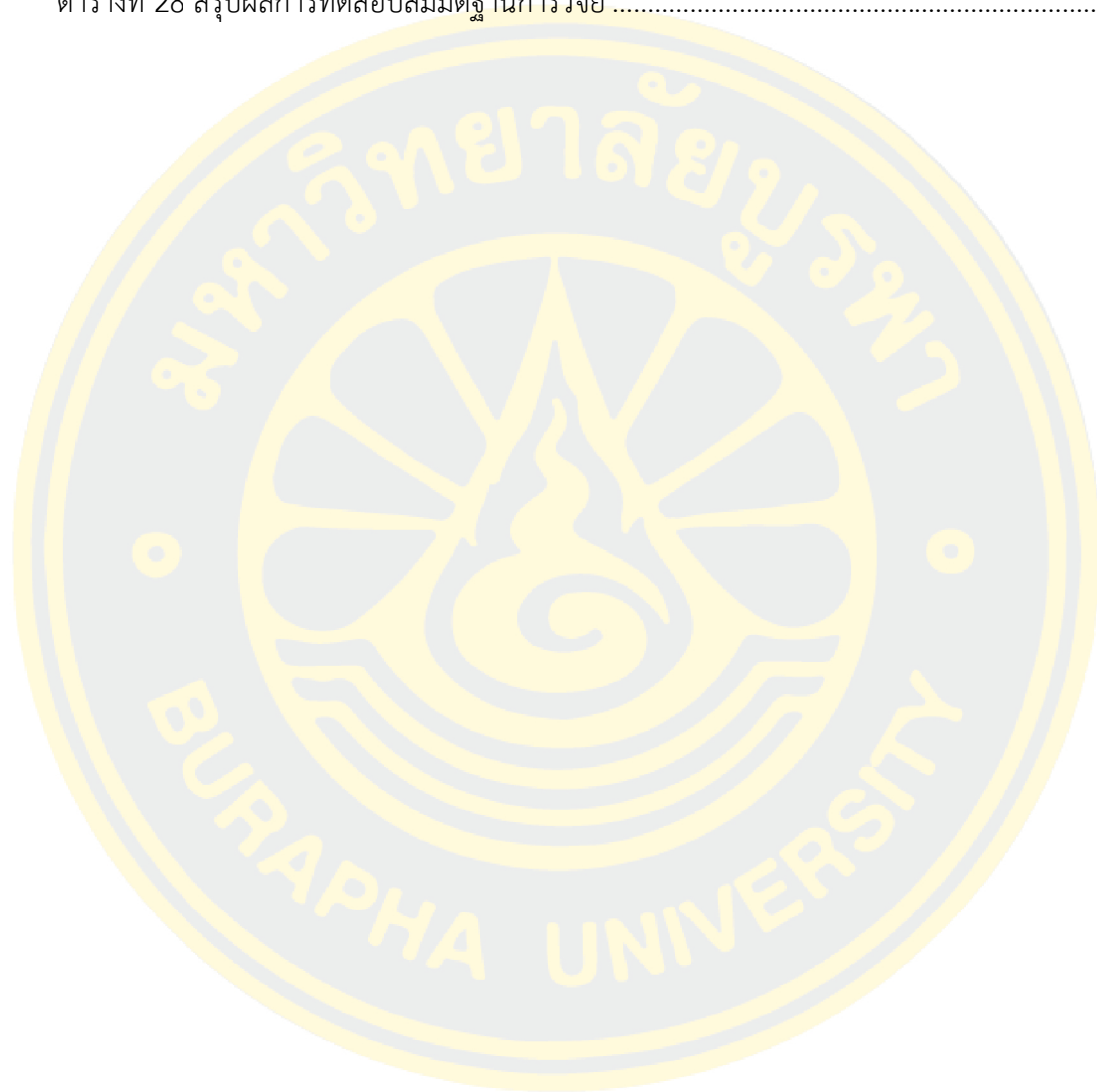
ตารางที่ 24 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ  
 ของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ..... 73

ตารางที่ 25 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ  
 ของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามจำนวนบุตร ..... 74

ตารางที่ 26 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ  
 ของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม จำนวนบุคคล  
 ที่ต้องดูแล เลี้ยงดู หรืออุปการะ

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ กับความคาดหวัง  
ต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง  
จังหวัดชลบุรี ..... 75

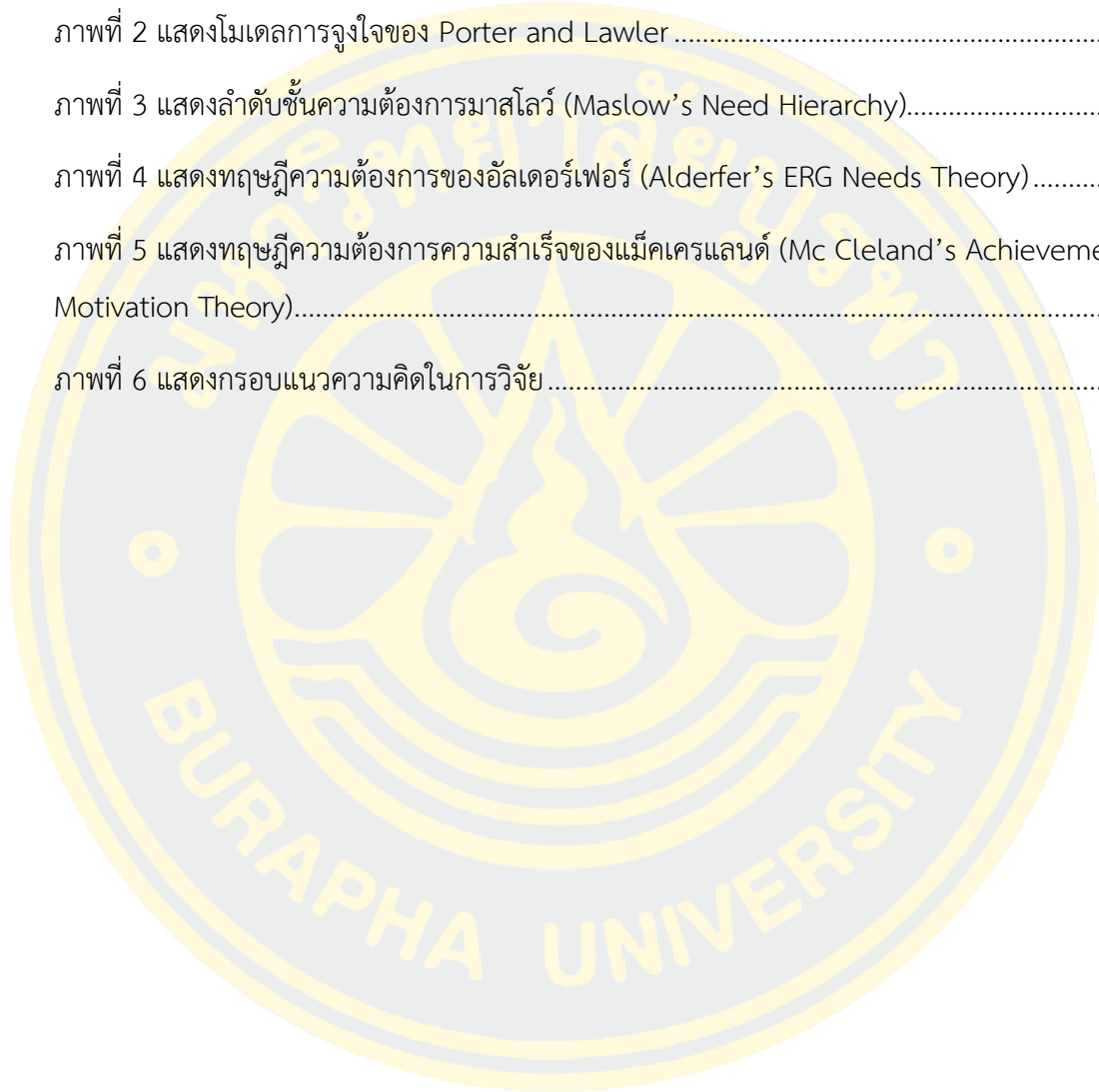
ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ..... 76



## สารบัญภาพ

## หน้า

ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model).....	11
ภาพที่ 2 แสดงโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler .....	12
ภาพที่ 3 แสดงลำดับชั้นความต้องการมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy).....	16
ภาพที่ 4 แสดงทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory).....	17
ภาพที่ 5 แสดงทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแม็คเคลแลนด์ (Mc Cleland's Achievement Motivation Theory).....	18
ภาพที่ 6 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย .....	42



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อก้าวถึงสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อในระดับโลก ก็มักมีการกล่าวถึงสภาพปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำควบคู่กันไปอยู่เสมอ เสมือนกับว่าเป็นคู่ของความสัมพันธ์ที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ สำหรับสภาพปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำนั้น ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในสภาพปัญหาที่ยังคงมีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อประชากรทั่วโลกอย่างเป็นวงกว้าง โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นล้วนเป็นผลลัพธ์ที่สืบเนื่องมาจากการที่คนบางกลุ่มในแต่ละประเทศขาดโอกาสในการเข้าถึง การต่อรอง และการจัดการทรัพยากรในประเทศ สอดคล้องกับข้อมูลจากรายงานความเหลื่อมล้ำโลกประจำปี พ.ศ. 2561 หรือ WORLD INEQUALITY REPORT 2018 (Alvaredo, Chancel, & Piketty, 2018) ที่พบว่า ความเหลื่อมล้ำในมิติเชิงเศรษฐกิจเป็นประเด็นปัญหาที่แพร่กระจายอยู่ทั่วทุกมุมโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งนี้ถ้าหากประเด็นความเหลื่อมล้ำในมิติดังกล่าวถูกเพิกเฉยและไม่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขอย่างโปร่งใสและเหมาะสม ก็อาจจะกลายเป็นชนวนเหตุที่นำไปสู่การเกิดหายนะทางการเมืองและสังคม นอกจากนี้จากรายงานความเหลื่อมล้ำโลกประจำปี พ.ศ. 2561 ยังพบว่า ในแต่ละภูมิภาคของโลกมีความเหลื่อมล้ำทางด้านรายได้อยู่ในอัตราส่วนที่ค่อนข้างสูง โดยจะเห็นได้จากข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวกับการกระจุกตัวของสัดส่วนการแบ่งรายได้ประชาชาติของโลกในปี พ.ศ. 2559 ที่พบว่า ยุโรปมีสัดส่วนแบ่งของรายได้ประชาชาติเท่ากับร้อยละ 37 จีนร้อยละ 41 รัสเซียร้อยละ 46 สหรัฐอเมริกา แคนาดา และบริเวณใกล้เคียง ร้อยละ 47 ซาฮาราแอฟริกา บราซิล และอินเดียร้อยละ 55 รวมไปถึงตะวันออกกลางร้อยละ 61 ยิ่งไปกว่านั้น จากรายงานความเหลื่อมล้ำโลกประจำปี พ.ศ. 2561 ยังพบว่า ความเท่าเทียมในการเข้าถึงการศึกษาเป็นเพียงแค่ว่าทกรรมในอดีตเท่านั้น เนื่องจากในความเป็นจริงแล้วโลกของเราล้วนเต็มไปด้วยสถานะความไม่เท่าเทียมทางการศึกษา ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม คือ ในสหรัฐอเมริกาเด็กนักเรียนที่มีผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีรายได้อยู่ในระดับต่ำที่สุด 10 เปอร์เซ็นต์ มีโอกาสเพียง 20 – 30 เปอร์เซ็นต์ ที่จะได้เรียนต่อในระดับวิทยาลัย แต่ในทางตรงกันข้ามเด็กนักเรียนที่มีผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีรายได้สูงสุดในระดับสูงที่สุด 10 เปอร์เซ็นต์ มีโอกาสถึง 90 เปอร์เซ็นต์ ในการที่จะเข้าศึกษาต่อในระดับวิทยาลัย

จากสภาวะการณ์ความเหลื่อมล้ำที่กล่าวมาในข้างต้น ส่งผลให้รัฐบาลและนักวิชาการในประเทศต่าง ๆ เกิดความตื่นตัวในการนำเสนอทางออกให้กับสภาพปัญหาความเหลื่อมล้ำในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอแนวทางในแก้ไขสภาพปัญหาความเหลื่อมล้ำด้วยระบบวิธีคิดแบบสังคมนิยมและมาร์กซิสม์ ที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพังทลายอำนาจของระบบ



ทุนนิยมเสรีและการปฏิวัติทางชนชั้น เพื่อลดความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นในสังคม อีกทั้งระบบวิธีคิดแบบสังคมนิยมและมาร์กซิสม์ยังให้ความสำคัญกับการควบคุมและการแทรกแซงกลไกตลาดของภาครัฐ เพื่อให้ชนชั้นกรรมาชีพได้มีโอกาสและอำนาจในการต่อรองสูงขึ้น ซึ่งครอบคลุมไปถึงการเปลี่ยนแปลงระบบกรรมสิทธิ์จากระบบทุนนิยมที่ทรัพย์สินโดยส่วนใหญ่เป็นของชนชั้นนายทุนมาสู่ระบบสังคมนิยมที่ทรัพย์สินและปัจจัยการผลิตทั้งหมดเป็นของชนชั้นกรรมาชีพ (ระพีพรรณ คำหอม, 2557) ทั้งนี้ ดอกผลจากปัจจัยการผลิตดังกล่าวจะสามารถสร้างความอยู่ดีกินดีให้กับชนชั้นกรรมาชีพได้อย่างถ้วนหน้า แต่อย่างไรก็ตามระบบวิธีคิดแบบสังคมนิยมและมาร์กซิสม์ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องของการไม่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพของสินค้าและบริการให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนได้ อีกทั้งระบบความคิดดังกล่าวยังปราศจากกลไกของตลาดเสรีและพลังอำนาจของระบบทุนนิยมในการสร้างและกระจายความมั่งคั่ง

แนวทางในแก้ไขสภาพปัญหาความเหลื่อมล้ำด้วยระบบวิธีคิดแบบรัฐสวัสดิการที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการลดความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นในสังคมแบบค่อยเป็นค่อยไป โดยผ่านวิธีการกระจายทรัพยากรซ้ำใหม่ในแนวราบ หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า เป็นระบบความคิดที่ให้ความสำคัญกับการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขของประชาชนในสังคมโดยผ่านทางกระบวนการเก็บภาษีแบบอัตราก้าวหน้า เพื่อนำทุนมาสมทบในการสร้างระบบการประกันสังคมและระบบการคุ้มครองทางสังคม หากแต่ระบบวิธีคิดแบบรัฐสวัสดิการยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องของการทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งขาดแรงจูงใจและกำลังใจในการทำงาน การบั่นทอนแรงจูงใจของเอกชนผู้ลงทุน การประสบปัญหาในด้านการคลังของประเทศ อันเนื่องมาจากการทุ่มงบประมาณส่วนใหญ่ไปที่นโยบายสวัสดิการสังคม การมีอัตราการออมเงินของประชาชนในประเทศลดลง และการหลอกลวงเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อรับประโยชน์ทดแทน (กิตติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์, 2550; พงษ์เทพ สันติกุล, 2556)

รวมถึงแนวทางในแก้ไขสภาพปัญหาความเหลื่อมล้ำด้วยระบบวิธีคิดแบบเสรีนิยมใหม่ที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการลดความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นในสังคม โดยผ่านการกระจายทรัพยากรตามหลักคิดของทฤษฎีหยดน้ำ (Trickle Down Effect Theory) ที่เชื่อว่ากลไกตลาดที่ดีนั้นจะต้องมีการกระจายทรัพยากรอันตรงคุณค่าให้กับประชาชนที่มีความพร้อมมากกว่า เพื่อนำไปต่อยอดผลประโยชน์ให้กับประเทศ แล้วในที่สุดผลประโยชน์ ความเจริญรุ่งเรือง ทรัพยากร และสวัสดิการสังคมเหล่านั้นก็จะกระจายกลับมาสู่จุดอื่น ๆ ของประเทศ แต่อย่างไรก็ตามระบบวิธีคิดแบบเสรีนิยมใหม่ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องการไม่ไหลบ่าของผลประโยชน์ ความเจริญรุ่งเรืองและทรัพยากรตามที่คาดหวังเอาไว้

หากแต่แนวทางในการแก้ไขสภาพปัญหาความเหลื่อมล้ำที่มีแนวโน้มความเป็นไปได้และสอดคล้องกับสภาพการณ์ของสังคมในยุคปัจจุบัน คือ ระบบวิธีคิดแบบสวัสดิการที่เน้นผลิตภาพนิยมหรือระบบสวัสดิการเชิงรุกที่เน้นผลิตภาพเชิงเศรษฐกิจ (Productive welfare) เนื่องจากระบบ



ความคิดดังกล่าว เป็นระบบความคิดที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับหลักการที่เกี่ยวข้องกับทุนนิยมสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นนวัตกรรมเชิงนโยบายในการสร้างความเข้มแข็งและความมั่นคงของประเทศในด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งครอบคลุมไปถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตและรายได้ของประชาชนทุกคน โดยผ่านการผลิตสร้างนโยบาย เพื่อกระตุ้นตลาดแรงงานและการศึกษาอาทิ การพัฒนาศักยภาพและการสร้างแรงจูงใจให้กับประชาชนในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน การพัฒนาคุณภาพของผู้ที่เสียเปรียบทางสังคม เพื่อให้พวกเขาสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการผลิตและสามารถพึ่งพาตนเองได้ รวมถึงการสร้างโอกาสในการเข้าถึงการจ้างงานให้กับกลุ่มผู้ที่เสียเปรียบทางสังคม เพื่อลดเงื่อนไขในการผลักดันคนกลุ่มนี้เข้าสู่ภาวะพึ่งพิงและภาวะถูกกีดกันออกจากสังคม อาจกล่าวได้ว่าระบบสวัสดิการที่เน้นผลิตภาพนิยมมีแนวคิดรากฐานสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าของเป้าหมายในเชิงเศรษฐกิจ

ดังนั้น ในการบริหารจัดการสังคมทุนนิยมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นในสังคม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการสร้างสมดุลระหว่างระบบวิถีคิดแบบสวัสดิการเชิงรุกที่เน้นผลิตภาพเชิงเศรษฐกิจ (Productive welfare) กับระบบวิถีคิดแบบสวัสดิการเชิงป้องกันและคุ้มครองประชาชนในสังคม (Protective welfare) ซึ่งมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการสร้างกลไกและเครื่องมือ เพื่อให้ปัจเจกชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะ รวมไปถึงการมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีตามมาตรฐานความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ ระบบสวัสดิการเชิงป้องกันและคุ้มครองคนในสังคม (Protective welfare) อาจเป็นไปในรูปแบบของการจัดสวัสดิการสังคมเชิงคุ้มครองความเสี่ยงและการจัดสวัสดิการสังคมในเชิงการป้องกันความเสี่ยง (Gough, 2001; ศรีณย์ สุดใจ, 2560)

อย่างไรก็ตาม มิติของความเป็นธรรมในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมยังคงเป็นมิติที่ถูกนำเสนออยู่ตลอดเวลาในทุกยุคทุกสมัย เนื่องจากความเป็นธรรมเป็นแนวคิดสำคัญในการลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำระหว่างคนรวยกับคนจน อีกทั้งยังเป็นแนวคิดที่ทำให้สวัสดิการสังคมมีกระบวนการในการช่วยเหลือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอีกด้วย

ตำบลโคกขี้หนอน เป็นตำบลหนึ่งที่ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากอำเภอพานทองระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่ครอบคลุมตำบลโคกขี้หนอนจำนวน 5 หมู่บ้าน มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง โดยทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลท่าข้าม อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี และ ตำบลหนองตึนบก อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลโคกเพลาะ อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ทิศตะวันตกติดต่อกับ ตำบลเกาะลอย อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหน้าประตู อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีพื้นที่รวมเนื้อที่ทั้งตำบลประมาณ 13.64 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 8,526 ไร่ แบ่งออกเป็นที่ดินสำหรับทำการเกษตร จำนวน 7,033 ไร่ และที่ดินสำหรับที่อยู่อาศัย จำนวน 1,493 ไร่ สภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ที่ดินส่วนใหญ่เป็นดินเหนียวปนทราย มีลำคลองไหลผ่านหลายสาย เหมาะแก่การทำ

การเกษตรและการปศุสัตว์ เช่น เลี้ยงกุ้ง เลี้ยงปลา เลี้ยงไก่ เป็นต้น ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เลี้ยงกุ้งและเลี้ยงปลาปัจจุบันมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้นประมาณ 3,186 คน ประกอบไปด้วย กลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มเด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ สตรี และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่มีปัญหา ความเดือดร้อน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่หน่วยงานภาครัฐนั้นจะต้องให้การสงเคราะห์จัดบริการสวัสดิการ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน การแก้ปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถพึ่งพาตนเอง ได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านที่อยู่อาศัย ด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ ด้านนันทนาการ ด้านการบริการ สังคมทั่วไป และด้านกระบวนการยุติธรรม

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงอยากทราบว่า ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ มีมากน้อยเพียงใด และอยากทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม ของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนบุตร และจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล เลี้ยงดูหรืออุปการะ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอนที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคม ของหน่วยงานภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอนที่มีต่อการ จัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของ หน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของ หน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

7. ประชาชนที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

8. ประชาชนที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล เลี้ยงดูหรืออุปการะแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2564 – เดือนกรกฎาคม 2565 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 9 เดือน

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรของการวิจัยคือ ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 3,186 คน

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ตามลักษณะตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยด้านต่าง ๆ ของประชาชน ได้แก่
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 สถานภาพสมรส
  - 1.4 ระดับการศึกษา
  - 1.5 อาชีพ
  - 1.6 รายได้ต่อเดือน
  - 1.7 จำนวนบุตร
  - 1.8 จำนวนบุคคลที่ต้องดูแล เลี้ยงดูหรืออุปการะ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่

- 2.1 สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย
- 2.2 สวัสดิการด้านการศึกษา
- 2.3 สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย
- 2.4 สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้
- 2.5 สวัสดิการด้านนันทนาการ
- 2.6 สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป
- 2.7 สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม

### นิยามศัพท์

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ความมุ่งหวัง หรือการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย

การจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การจัดบริการสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการแก้ปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และเป็นไปตามมาตรฐาน ทั้ง 7 ด้าน อันได้แก่ 1) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย 2) สวัสดิการด้านการศึกษา 3) สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย 4) สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ 5) สวัสดิการด้านนันทนาการ 6) สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป และ 7) สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม

สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย หมายถึง สิ่งที่ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึง ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่อง ทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม เป็นผู้ยากจน กลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิต ผู้อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกล หรือด้อยโอกาส ก็พึงจะต้องได้รับการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักก็คือ กระทรวงสาธารณสุข

สวัสดิการด้านการศึกษา หมายถึง การที่ประชาชนพึงได้รับการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนการปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพตลอดไป และแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย



จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษา ก็จะได้รับบริการการศึกษาพิเศษ และจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับอย่างน้อยที่สุดคือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักก็คือ กระทรวงศึกษาธิการ

สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย หมายถึง การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ เพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ในทำนองเดียวกันประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มา ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม เป็นผู้ยากจน ชนกลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิต ผู้อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกลหรือด้อยโอกาส อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคงอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัด มีมลพิษ เสียงต่อภัยพิบัติ เสียงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักก็คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ งานที่ทำงานจะต้องมีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด ไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสีย แก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย และจะต้องได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนเองและครอบครัวในรูปแบบของการประกันสังคม โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักก็คือ กระทรวงแรงงาน

สวัสดิการด้านนันทนาการ หมายถึง การที่ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการ เพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมและไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหง หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักก็คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางพิเศษ เพื่อช่วยเสริมสร้างและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักก็คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงการคลัง

สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงบริการที่รัฐจัดให้ เช่น การมีทนายแก้ต่าง เป็นต้น โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักก็คือ กระทรวงยุติธรรม

หน่วยงานภาครัฐ หมายถึง รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม ได้แก่ หน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของกระทรวงหรือกรมต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน สำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สภานายความ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. สามารถนำผลการศึกษาความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไปประยุกต์ใช้กับการจัดสวัสดิการสังคมได้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง
2. สามารถนำผลจากการศึกษาระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไปพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ
3. สามารถนำผลจากการศึกษาความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการภาครัฐในด้านอื่น ๆ ต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษาตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์
3. แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมในประเทศไทย
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

1. ความหมายและแนวคิดของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำเพียงอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยมอีกด้วย จากการศึกษาพบว่า มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

Mullins (1985 อ้างใน วัฒนา เพ็ชรวงศ์, 2542, หน้า 17) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้น และจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary, 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น



เมอเรีย (Murray, 1938 อ้างถึงใน สุพัตรา คงขำ, 2545, หน้า 10 - 11) ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลทำงานที่ตนเองเคยทำและความคาดหวังนั้น เป็นระดับที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง และเขาได้กล่าวถึงบทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) ว่าหมายถึงความคิดเห็นที่มีต่อบุคคล ซึ่งอยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ทั้งกระทำหรือไม่กระทำ ดังนั้นบทบาทที่คาดหวังนั้นจะออกมาในรูปของการกระทำที่บุคคลคิดว่าควรทำตามสิทธิหรือหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ๆ ที่ตนครอบครองอยู่

วิชุลดา งามปลอด (2540, หน้า 10) ได้ให้ความหมายความคาดหวังว่า ความคาดหวังเป็นความคิดที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไป

สุรงค์ จันทร์อม (2524, หน้า 128 อ้างถึงใน รมิตา วารีย์, 2546, หน้า 8) กล่าวว่า ความคาดหวังคือ อันดับของจุดหมายที่ตั้งไว้เป็นความคาดหวังที่น่าจะเป็นไปได้ และชีวิตของคนเราทุกคนย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังด้วยกันทั้งสิ้น พฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกในปัจจุบันย่อมคาดหวังผลในอนาคต ฉะนั้นความคาดหวังจึงเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคล

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึก ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการทำนายเหตุการณ์ล่วงหน้าหรือการคาดคะเนโดยแสดงความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่ามีโอกาสที่จะเกิดขึ้นจริงได้ในปัจจุบันหรืออนาคตข้างหน้า

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

Bartal and Matin (1997 อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

2.1 ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2.2 ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่า ถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

2.3 ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

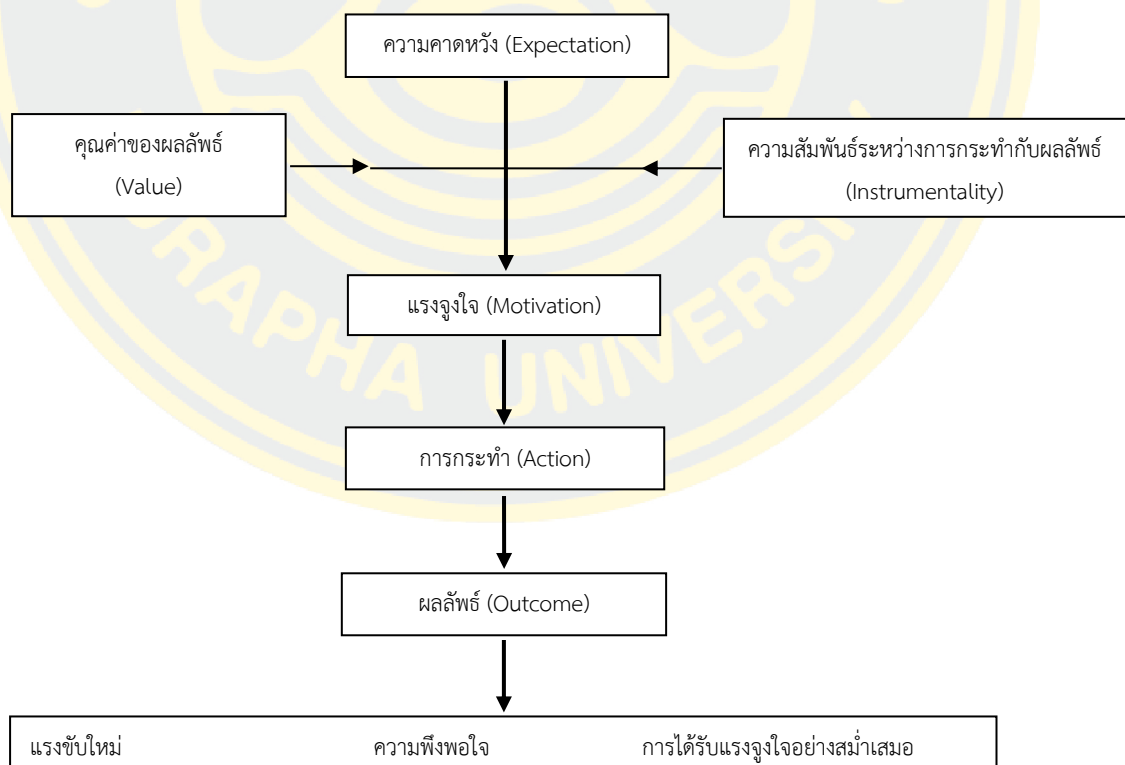
$$\text{การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ)} = \text{คุณค่าของผลลัพธ์} \times \text{ความคาดหวัง} \times \text{ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์}$$

1. คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมาก จะมีค่าเป็นบวก แต่ถ้าเฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีในร้ายจะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการ จะมีค่าติดลบ

2. ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูง อย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้ามถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณที่สูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมาก หรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับ ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

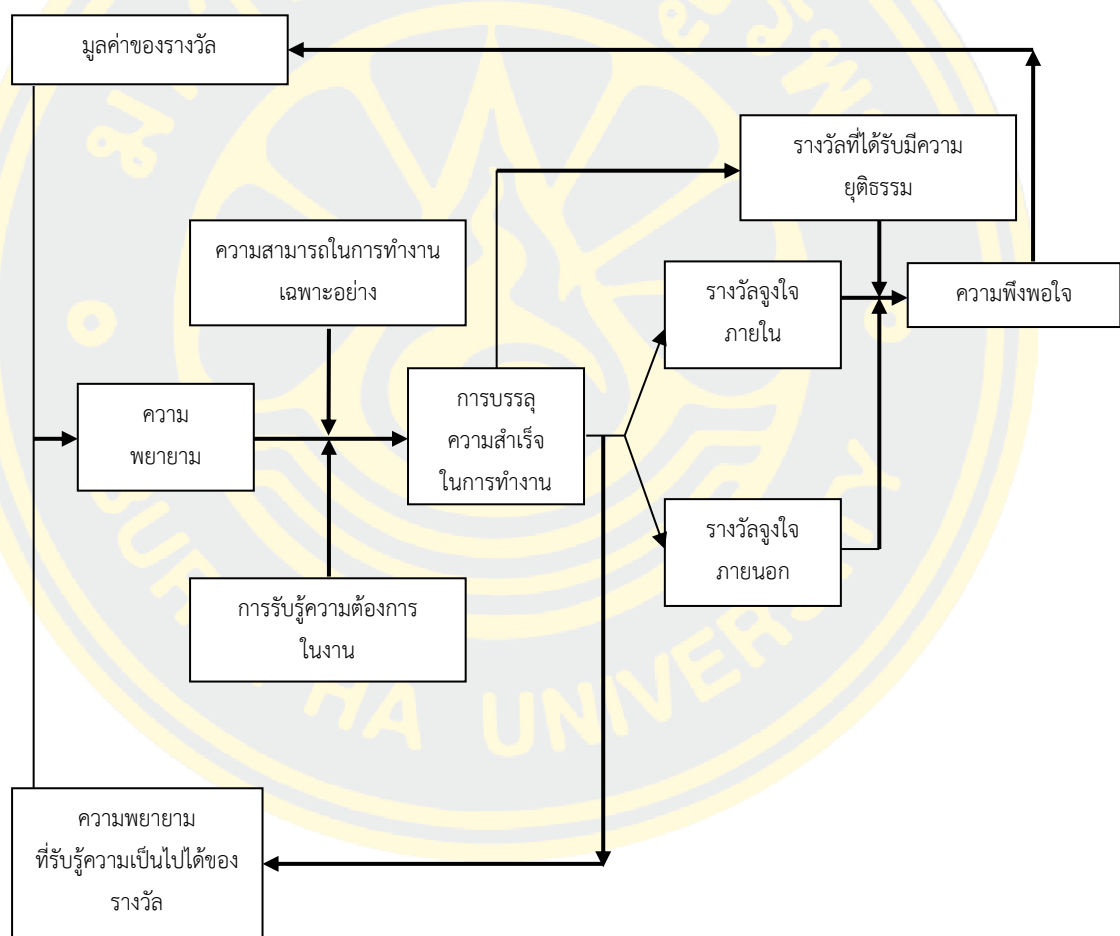
จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ในลักษณะของรูปแบบทฤษฎีแห่งความคาดหวัง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ของมนุษย์ แต่แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวว่า โมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler ได้กำหนดทฤษฎี ความคาดหวัง โดยแสดงความสัมพันธ์ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler

ในโมเดลการจูงใจของ Porter and Lawler ได้กำหนดทฤษฎีความคาดหวังโดยประยุกต์ใช้โมเดลนี้ สำหรับผู้บริหาร ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ในโมเดลนี้ได้ระบุไว้ว่า ความพยายามขึ้นอยู่กับมูลค่าของรางวัลบวกกับพลังงานของบุคคลและความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล การได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริง จากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริง ถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงานหรือถ้าเขาทำงานเขาจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายามและทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล การทำงานที่เป็นจริงเป็นการพิจารณาใช้หลักความพยายาม โดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัวเป็นขอบเขตซึ่งบุคคลเข้าใจเป้าหมายกิจกรรมที่ต้องการและส่วนต่าง ๆ ของงาน การทำงานนำไปสู่รางวัลก่อให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและเป็นรางวัลที่ไม่มีตัวตน เช่น สภาพการทำงานและสถานะรางวัลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ รางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริงจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีการต่อสู้แสวงหาให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการเสมอ และความต้องการของมนุษย์นี้เองไม่มีที่สิ้นสุด (Unlimited needs) คือ เมื่อความต้องการเกิดขึ้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนั้นจะลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไปแต่จะเกิดความต้องการสิ่งใหม่ต่อไป

ไรน์ และมอนแทกซ์ (Rine & Montag, 1976 อ้างถึงใน มณฑิรา เขียวยิ่ง และคณะ, 2540, หน้า 16 – 17) ได้แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเพื่อดำรงชีวิตเป็นความต้องการพื้นฐานที่ต้องบรรลุ เพื่อให้มนุษย์อยู่อย่างปกติ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน การออกกำลังกาย ความสุขสบายเกี่ยวกับเครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย ความสะอาดของร่างกายทั่วไป และความสะอาดของสภาพแวดล้อม ความต้องการควบคุมอุณหภูมิของร่างกาย ตลอดจนความต้องการการขับถ่าย

2. ความต้องการทางด้านจิตใจ (Psychological needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ ความมั่นคง ความเป็นอิสระ การพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความสำเร็จ

3. ความต้องการทางวิญญาณ (Spiritual needs) ได้แก่ ความต้องการความเชื่อความหวัง ความมีศักดิ์ศรี ความมีเหตุผล การปลอบใจและเสริมภาพ

วัตสัน (Watson, 1985 อ้างถึงใน มณฑิรา เขียวยิ่ง และคณะ, 2540, หน้า 17) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

### 1. ความต้องการขั้นต่ำ

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ และการขับถ่าย

1.2 ความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการในการมีกิจกรรมทางเพศ ความต้องการในการมีอิสระที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือมีการเคลื่อนไหวที่อิสระ

### 2. ความต้องการขั้นสูง

2.1 ความต้องการด้านจิตสังคม ได้แก่ ความต้องการได้รับความรักความเอาใจใส่

2.2 ความต้องการทางด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ได้แก่ ความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จ ความสมหวังในชีวิตและได้รับการยอมรับ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541, หน้า 48 – 51) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น พร้อมกับความต้องการ มีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตาม เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าเกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน ได้แก่

1.1 ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ร่างกายของคนเราเสียน้ำ เนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนักทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้เริ่มขึ้นเมื่อคนเราอย่างเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ ทัศนคติ ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไปและต่ำเกินไปพอที่ร่างกายจะทนได้

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความป่วยเจ็บเป็นไข้ของร่างกายทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอของร่างกาย

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจ เราอาจอดข้าวอดน้ำได้หลายชั่วโมง แต่กลับหายใจได้ไม่นาน



1.8 ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำ เพราะของเหลือเหล่านี้จะเป็นพิษกับร่างกาย ทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้งอาจทำลายชีวิตได้

2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคม และฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคม มีดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมและกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็กังขาว่าการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรและควรทำอย่างไรต่อไป

2.3 ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้แม้ในบุคคลเดียวกัน

2.4 ความต้องการนี้มีมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

2.5 ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผย

2.6 ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

2.7 ความต้องการทางจิตใจและสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรมากกว่าที่ควรทำ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

2. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

2.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2546, หน้า 51)

2.1.1 บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2.1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

2.1.3 ความต้องการของบุคคล จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

มาสโลว์ (Maslow) ได้อธิบายว่าความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้ (Ivancevich & Matteson, 2002, pp. 150 – 151)

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม การบรรเทาความเจ็บปวดต่าง ๆ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety and security needs) ความต้องการมีอิสระและปลอดภัยจากภัยคุกคามต่าง ๆ
3. ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ (Belongingness, Social and love needs) ความรู้สึกว่าคุณได้รับความเป็นมิตร ความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าเป็นสมาชิกกับกลุ่ม
4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Self-esteem needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิต เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้



ภาพที่ 3 แสดงลำดับขั้นความต้องการมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

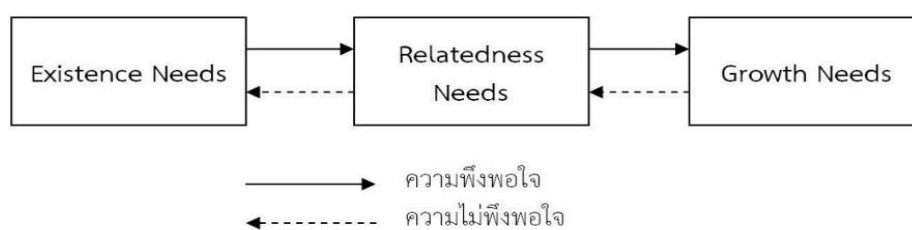


2.2 ทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี ERG (ERG : Existence-relatedness-Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประการ ดังนี้ (Ivancevich & Matteson, 2002, pp. 153 – 154)

2.2.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย

2.2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

2.2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดรวมถึงความต้องการได้รับความยกย่องและความสำเร็จในชีวิต



### ทฤษฎีความต้องการ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1969)

ภาพที่ 4 แสดงทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory)

2.3 ทฤษฎีความต้องการของมูเลย์ (Murray's Manifest Needs Theory) อธิบายว่าความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2546, หน้า 52 – 53)

2.3.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2.3.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

2.3.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง

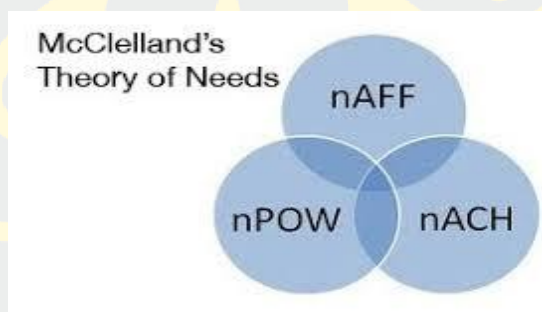
2.3.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

2.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแม็คเคลแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory) ได้กล่าวเน้นถึงความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2546, หน้า 53)

2.4.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Needs for achievement) เป็นความต้องการ มีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

2.4.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for affiliation) เป็นความต้องการ มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.4.3 ความต้องการอำนาจ (Needs for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น



ภาพที่ 5 แสดงทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแม็คเคลแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory)

เมื่อพิจารณาทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 ทฤษฎีนี้ จะเห็นว่าส่วนใหญ่จะจำแนกความต้องการของมนุษย์ โดยเน้นความต้องการทางด้านจิตใจ ยกเว้นทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ มีแนวคิดว่ามีมนุษย์จะมีความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับผลสำเร็จในระดับขั้นต่อไปก็จะเป็นความต้องการทางด้านจิตใจ

### แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมในประเทศไทย

การพัฒนาสังคมไทยที่ผ่านมาจากอดีตจนถึงปัจจุบันสะท้อนให้เห็นว่า รัฐบาลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นหลักภายใต้ความเชื่อที่ว่า หากเศรษฐกิจดีก็จะทำให้คนมีงานทำ มีรายได้ที่ดีและส่งผลกระทบต่อคนในสังคมไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2502 – 2509) – ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) รัฐบาลเพิ่งจะตระหนักเห็นความสำคัญของงานสวัสดิการสังคมอย่างจริงจังในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 – 2534) ซึ่งเป็นช่วงที่สังคมไทยกำลัง เผชิญกับปัญหาสังคมที่รุนแรง

เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาโสเภณี ปัญหาเด็กเร่ร่อนหรือถูกทอดทิ้ง เป็นต้น รัฐจึงเห็นว่าควรที่จะมีการพัฒนาสังคมควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจ และเพื่อให้การพัฒนาสังคมเป็นรูปธรรมมากขึ้น รัฐจึงได้กำหนดให้มีแผนพัฒนาการสังคมสงเคราะห์แห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2530 – 2534) และได้มีการปรับให้ครอบคลุมกับประชาชนในสังคมไทยมากขึ้น รัฐบาลจึงได้ปรับงานสวัสดิการสังคมเข้าไปในแผนที่ 2 โดยใช้ชื่อว่าแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2535 – 2539) ซึ่งในแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2540 – 2544) ได้พยายามเน้นกลยุทธ์การทำงานเชิงรุก เพื่อให้เกิดความครอบคลุมทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายในสังคม แต่เมื่อเข้าสู่แผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545 – 2549) ซึ่งสังคมไทยได้ผ่านพ้นภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ แต่รัฐบาลปัจจุบันได้ประกาศสงครามกับปัญหาสังคม 3 ปัญหาหลัก คือ ปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติด และปัญหาคอร์รัปชัน ซึ่งปัญหาสังคมไทยได้สะท้อนให้เห็นว่า ฐานความคิดของการพัฒนาเศรษฐกิจนำสังคมไม่เป็นจริงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ เนื่องจากปัญหาสังคมไทยมีระดับความรุนแรงซับซ้อนหลากหลายมากขึ้น ยากต่อการจัดการปัญหาแบบเดิม ๆ เนื่องจากมีปัญหาไม่ทั่วถึงครอบคลุมไม่เป็นธรรมกับกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง รัฐบาลในยุควิกฤตเศรษฐกิจจึงได้พยายามเปลี่ยนรูปแบบของการจัดสวัสดิการสังคมใหม่ โดยใช้โครงการเพื่อให้สังคมกำหนดพื้นที่กลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน รวมทั้งปรับเปลี่ยนรูปแบบเชิงการสงเคราะห์มาเป็นสวัสดิการกลุ่ม (Group welfare) สวัสดิการชุมชน (Community welfare) และสวัสดิการท้องถิ่น (Local welfare) ซึ่งรูปแบบสวัสดิการที่กล่าวมาอาจถูกเรียกรวม ๆ ว่าเป็นสวัสดิการแบบรวม (Collective welfare) รูปแบบสวัสดิการในลักษณะนี้พยายามที่จะใช้วิธีคิดหรือวิธีการบริหารจัดการใหม่ให้ความสำคัญกับบริการการคุ้มครองทางสังคมให้กับคนในสังคมภายใต้หลักการศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเสมอภาค ความเท่าเทียมกัน และความเป็นธรรมทางสังคม เน้นการจัดการในระดับมหภาคมากขึ้น อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงระบบสวัสดิการสังคมที่ปรากฏในสังคมไทยจะพบว่า บริการพื้นฐานที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาและด้านสุขภาพเป็นบริการที่ได้มีการปฏิรูประบบไปแล้ว โดยเฉพาะบริการสวัสดิการสุขภาพภายใต้นโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรคอย่างเท่าเทียมกัน ปัจจุบันสังคมไทยได้จัดบริการสวัสดิการสุขภาพครอบคลุมคนไทยทุกคนภายใต้สวัสดิการสุขภาพ 4 ส่วน ได้แก่

1. สวัสดิการประชาชนด้านบริการพยาบาล (สปร.) ของรัฐ ดูแลประชาชนที่ไม่มีสิทธิบัตรสุขภาพอื่น ๆ จำนวน 23 ล้านคน ปัจจุบันรัฐได้ใช้เป็น "บัตรทอง" 30 บาทรักษาทุกโรค
2. การประกันสุขภาพภาคสมัครใจ สามารถดูแลประชาชนไทย จำนวน 14 ล้านคน แยกเป็นบัตรประกันสุขภาพ 8 ล้านคน และการประกันภาคเอกชน จำนวน 6 ล้านคน
3. สวัสดิการข้าราชการและลูกจ้างรัฐ ซึ่งครอบคลุมการดูแลประมาณ จำนวน 7 ล้านคน

4. สวัสดิการประกันสังคม ครอบคลุมลูกจ้าง จำนวน 10.6 ล้านคน แยกเป็น ผู้ประกันตนเก่า จำนวน 7 ล้านคน รวมทั้งหลัง 30 เมษายน 2545 จะพยายามครอบคลุมลูกจ้าง ตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป จำนวน 3.6 ล้านคน

ขณะที่บริการสวัสดิการสังคม ซึ่งถือเป็นบริการสำคัญที่ประชาชนทุกคนควรจะได้รับกลับถูกละเลย เพราะคนส่วนใหญ่ยังมีความรู้และทัศนคติต่องานสวัสดิการสังคมและงานสังคมสงเคราะห์ยังไม่ถูกต้อง เช่น การเข้าใจว่าบริการสวัสดิการสังคม เป็นเรื่องที่รัฐต้องจัดให้ประชาชนทุกคน และประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการแบบ "ผู้รับผลประโยชน์จากรัฐ" หรือ "ผู้รับบริการสงเคราะห์" บริการสวัสดิการสังคม จึงเป็นโครงการหรือแผนงานที่รัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะในประเทศที่เจริญแล้ว มักจะใช้บริการสวัสดิการสังคมเป็นตัวชี้วัดกับประสิทธิภาพและคุณภาพของรัฐบาลในชุด ๆ นั้นว่า สามารถจัดโครงการที่ตอบสนองกับปัญหาพื้นฐานของคนในสังคมได้มากน้อยเพียงใด รัฐบาลจึงจำเป็นต้องใช้มาตรการด้านการจัดเก็บภาษีที่เหมาะสม มาตรการกฎหมาย โดยเฉพาะมาตรการการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดการกระจายรายได้ที่เหมาะสม เช่นกัน

### รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย

รูปแบบของการจัดสวัสดิการสังคมที่เป็นอยู่ของประเทศไทย ผลการศึกษา รูปแบบของการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทยที่สำคัญ ได้แก่

1. รูปแบบสวัสดิการสังคมเชิงสถาบัน (Institution model) ในความรับผิดชอบของรัฐยังเป็นรูปแบบหลัก หรือกระแสนหลักของการจัดสวัสดิการสังคมในประเทศ รูปแบบนี้ถือเป็นกลไกหลักของการจัดสวัสดิการสังคม ในปัจจุบันภายใต้แนวคิดเสรีนิยมใหม่ที่ให้ความสำคัญกับกลไกตลาด ซึ่งรัฐไม่ควรเข้าไปแทรกแซงหรือแทรกแซงให้น้อยที่สุด โดยรัฐจะทำหน้าที่ดูแลเฉพาะกลุ่มผู้ประสบปัญหาหรือด้อยโอกาสทางสังคมที่ไม่อาจทำหน้าที่ได้ตามปกติ บริการของรัฐจึงเน้นการช่วยเหลือเฉพาะหน้า บรรเทาทุกข์ชั่วคราว บริการที่รัฐจัดจึงไม่ได้มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาเชิงระบบหรือเชิงโครงสร้าง แต่จะมุ่งแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของปัจเจกบุคคลมากกว่าที่จะมุ่งเน้นแก้ปัญหาให้ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว เช่น การให้เงินสงเคราะห์ประเภทต่าง ๆ การแจกสิ่งของเครื่องอุปโภค บริโภค และการจัดบริการสังคมในสถาบันต่าง ๆ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น

2. รูปแบบสวัสดิการสังคมที่จัดโดยภาคเอกชนและองค์การสาธารณกุศล มีรูปแบบการให้บริการหลายระดับ ได้แก่

2.1 บริการระดับที่เน้นการช่วยเหลือแบบสงเคราะห์ในรูปแบบของเงินทุนการศึกษาการสงเคราะห์ วัสดุ การสงเคราะห์ทุนอาหารกลางวัน เสื้อผ้า อุปกรณ์การเรียน เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นองค์การที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเป็นรูปธรรมที่เห็นได้ชัดเจน เช่น กลุ่มเด็กเยาวชน กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น



2.2 บริการระดับที่มีเป้าหมายในการรวมกลุ่ม จัดตั้งกลุ่ม สร้างเสริมความเข้มแข็ง แก่องค์กรชาวบ้าน องค์กรชุมชนกลุ่มต่าง ๆ การดำเนินงานเชิงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับลึกลงกว่า จะให้ความสำคัญกับการเรียนรู้แบบรวมกลุ่ม มีการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนปัญหาทางออกซึ่งกันและกัน มีการส่งเสริมให้จัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือในกลุ่มปัญหาต่าง ๆ

2.3 บริการที่ถูกกำหนดโดยกฎหมายโดยที่รัฐยังไม่สามารถขยายการคุ้มครองได้อย่างเป็นระบบ ทั้งถึงและเพียงพอ สิ่งที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด ได้แก่ การจัดบริการสวัสดิการสังคมให้แก่แรงงานในโรงงาน บริษัท ห้างร้านในรูปแบบสวัสดิการพนักงาน การหักเงินสมทบ กองทุนพนักงาน ที่มีรูปแบบคล้ายเงินบำเหน็จของรัฐ การจัดสวัสดิการเงินกู้ยืม สวัสดิการวันลา วันหยุด การอนุญาตให้ลาเรียน การจัดการอบรมเพิ่มพูนทักษะฝีมือแรงงาน เป็นต้น บริการในรูปแบบดังกล่าว เป็นบริการที่ขึ้นอยู่กับความพร้อมและความพอใจของนายจ้างเฉพาะราย เพราะหากนายจ้างไม่จัดสวัสดิการให้ลูกจ้าง พนักงาน ก็ไม่สามารถจะต่อรองได้ เพราะเกรงว่าจะถูกให้ออกจากงาน จึงตกอยู่ในสภาพจำทน ลูกจ้างหลายรายจึงถูกกลืนตรอนสิทธิขั้นพื้นฐานในด้านสวัสดิการ สิทธิวันลา วันหยุด การรักษาพยาบาล ฯลฯ

2.4 รูปแบบสวัสดิการสังคมแบบพหุลักษณะ (Pluralism model) เริ่มได้รับการให้ความสำคัญมากขึ้น แต่ยังเป็นการจัดสวัสดิการสังคมกระแสรอง/กระแสดำเนินการ สถานการณ์ทางสังคมที่ได้รับอิทธิพลจากกระแสประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน ทำให้สังคมยอมรับความแตกต่างทางความคิด ความเชื่อ และความหลากหลายของผู้คนได้มากขึ้น ประกอบกับกระแสของการย้ายถิ่นของพลเมืองโลกเป็นไปอย่างมีอิสระมากขึ้น จึงทำให้เกิด กระบวนการเคลื่อนไหวของคนต่างชาติ ต่างภาษา และต่างศาสนาคulture ต่างกัน แลกเปลี่ยนกันอย่างมากมาย กระบวนการดังกล่าว ทำให้คนที่มีโอกาสสามารถสร้างพื้นที่หรือปริภูมิทางวัฒนธรรมความคิดของตนและกลุ่มไว้ได้ จึงมีพื้นที่ทางสังคมสำหรับประชาชนที่มีความแตกต่างมากขึ้นด้วย ดังนั้น การจัดสวัสดิการสังคมจึงต้องคำนึงถึงความหลากหลายของความต้องการของมนุษย์ ความหลากหลายของวิธีการทำงานที่มีความผสมผสานหลาย ๆ วิธี ความหลากหลายของสหวิชาชีพ และหน่วยงานองค์กรภาคีทุกภาคส่วนที่เข้าร่วมกันคิดแก้ไขปัญหาบนฐานความสัมพันธ์ที่เสมอภาคแบบหุ้นส่วน (Partnership) และมีส่วนร่วมในฐานะ "เจ้าภาพร่วม" มากกว่าการให้บริการแบบหน่วยใดหน่วยเดียวเป็นหลักดังที่เคยเป็นมา รูปแบบสวัสดิการพหุลักษณะ (Pluralism model) เป็นรูปแบบที่ปรากฏให้เห็นชัดเจนมากขึ้นในยุคปัจจุบัน เช่น กลุ่มสัจจะออมทรัพย์สวัสดิการชุมชน สวัสดิการท้องถิ่น สวัสดิการเฉพาะกลุ่ม สวัสดิการประชาชน เป็นต้น ซึ่งแตกต่างไปจากรูปแบบสถาบันที่รัฐดำเนินการเป็นหลัก เพราะเป็นรูปแบบที่มีลักษณะหลากหลาย ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ มีความยืดหยุ่นสูง สามารถตอบสนองกับปัญหาและความต้องการของประชาชนเฉพาะกลุ่มได้มากกว่า หลักการสำคัญของรูปแบบสวัสดิการพหุลักษณะ คือ

2.4.1 การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคม หลักการการมีส่วนร่วมถือเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญของสวัสดิการพหุลักษณะ การจัดสวัสดิการลักษณะนี้เป็นการเกิดขึ้นแบบค่อยเป็นค่อยไป ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ปัญหา เพื่อวิเคราะห์หารูปแบบทางเลือกใหม่ ๆ ที่จะทำให้การจัดสวัสดิการมีประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดทำสวัสดิการรูปแบบใหม่ ๆ โดยการลองทำก่อนและพยายามปรับปรุง แก้ไขรูปแบบ ดังกล่าวให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด มิติการทำงานจึงเป็นแนวราบมากกว่าแนวตั้ง การเปิดโอกาสให้คนทุกคนที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมโต้แย้ง ร่วมรับรู้ร่วมวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งกันและกัน การหาประชาคมติร่วมกันจากทุกภาคส่วนในการจัดสวัสดิการ หากสวัสดิการที่จัดไม่เหมาะสมก็จะใช้ประชาคมติร่วมกันปรับปรุงแก้ไขกฎ ระเบียบเพื่อให้เกิดสิทธิประโยชน์ร่วมกัน และมีการพัฒนาการจัดสวัสดิการไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ตัวอย่างเช่น สวัสดิการชุมชน สวัสดิการออมทรัพย์ สวัสดิการเฉพาะกลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี เป็นต้น

2.4.2 ความเป็นธรรมทางสังคม (Social justice) หลักการความเป็นธรรมทางสังคมเป็นการแสดงความตระหนักถึงความรับผิดชอบทางสังคมของการจัดสวัสดิการสังคมที่มุ่งแก้ไขปัญหการจัดสรรทรัพยากรทางสังคมที่ไม่ครอบคลุมไม่ทั่วถึงกลุ่มที่ยากลำบากที่สุดให้ได้รับโอกาสที่จะเข้าถึงทรัพยากรอย่างเท่าเทียม สวัสดิการพหุลักษณะจึงให้ความสำคัญกับกลไกการบริหารจัดการ ตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติ เกณฑ์พิจารณาให้ความช่วยเหลืออย่างรอบด้านผ่านการประชาคมติของชุมชน สังคม หลักการข้อนี้จึงให้ความสำคัญกับการกระจายบริการไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เข้าไม่ถึงบริการให้มากที่สุด เช่น การคำนึงถึงคนจน คนยากไร้ที่ไม่มีผู้ดูแล มีความยากลำบากในการดำรงชีวิต คนที่ไม่มีหลักฐานแสดงสิทธิหรือความเป็นตัวตนของตน (ขาดหลักฐานแสดงสิทธิที่รัฐจัดให้) กลุ่มคนต่างวัฒนธรรม (ข้อบังคับของกฎหมายยังไม่เอื้อประโยชน์ให้) การจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นธรรมของสวัสดิการพหุลักษณะจึงเป็นเสมือนสัญญาประชาคมที่มีการตกลงรับรู้ร่วมกันในเงื่อนไขของการจัดสวัสดิการคำนึงถึงการให้คุณค่าของความเป็นมนุษย์ในรายละเอียดของชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น การนำดอกเบียจากกองทุนสวัสดิการชุมชนมาจัดเป็นบริการเบี้ยยังชีพให้กับกลุ่มเป้าหมายที่ยากลำบากในชุมชนที่รัฐยังเข้าไม่ถึง กลุ่มนี้ ซึ่งเป็นการเสริมหนุนรูปแบบสวัสดิการสถาบันอีกทางเลือกหนึ่ง หลักการความเป็นธรรมจึงเป็นฐานคิดหลัก ของการจัดสวัสดิการแบบพหุลักษณะที่พยายามตอบสนองกลุ่มเป้าหมายสวัสดิการสังคมในลักษณะของการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพียงพอ โดยใช้ฐานข้อมูลที่ชัดเจนของพื้นที่เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง

2.4.3 ความเสมอภาค (Equality) เป็นการให้ความสำคัญกับสิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พ.ศ. 2560 โดยเฉพาะความเสมอภาคของโอกาสทางสังคมที่ประชาชนทุกคนพึงได้รับ

2.4.4 ความยั่งยืน (Sustainable) การจัดสวัสดิการสังคมไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตาม ความยั่งยืนจะเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ การจัดสวัสดิการสังคมจะต้องไปให้ถึงการพัฒนาแบบยั่งยืน แต่การจัดสวัสดิการสังคมที่ผ่านมายังให้ความสำคัญกับเรื่องนี้น้อยมาก เนื่องจากไม่สามารถวัดผลออกมาเป็นตัวเลขได้ว่า เมื่อได้รับการ ดูแลไปแล้วคุณภาพชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงดีขึ้น มากน้อยเพียงใด

2.5 ความสามารถในการเข้าถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Accessibility) การตอบสนองความพึงพอใจที่ดีที่สุดของผู้ใช้บริการ คือ การได้รับบริการที่หลากหลาย เหมาะสมกับ ความต้องการ และสามารถเข้าถึงและตอบสนองความพอใจในขั้นพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม การเกิดขึ้นของรูปแบบสวัสดิการสังคมพหุลักษณะ จึงมีเป้าหมายที่จะจัดบริการต่างมิติ ต่างรูปแบบ ให้มนุษย์ที่ไม่เหมือนกันได้รับความพอใจในระดับหนึ่ง การที่มนุษย์มีความพอใจต่อบริการที่ได้รับ จะช่วยให้เขามีความสุขและมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองได้มากขึ้น อันเป็นปัจจัยชี้ขาด ในการเปลี่ยนแปลงตนเองในระยะยาวได้ต่อไป

#### สถานการณ์สวัสดิการสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน

ประเทศไทยมีประชาชนประมาณ 70 ล้านคน มีความหลากหลายทั้งทางฐานะ อายุ ระดับการศึกษา ที่อยู่อาศัย อาชีพ การใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งรัฐบาลได้มีการจัดสวัสดิการโดยรวมให้ ด้วยการออกนโยบายสวัสดิการสำหรับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับสวัสดิการจะต้องลงทะเบียนเพื่อตรวจสอบว่ามีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดหรือไม่ ถ้ามีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดแล้วก็จะได้รับสวัสดิการ โดยในปัจจุบันมีสวัสดิการหลัก ๆ ในด้านต่าง ๆ (ลฎาภา อินทรมหา, 2564) ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงสวัสดิการสังคมของประเทศไทย

ด้าน	กลุ่มเป้าหมาย	นโยบายสวัสดิการ
เด็กเล็กและครอบครัว	เด็กแรกเกิด-อายุ 6 ปี	โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด - ให้เฉพาะครอบครัวมีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 100,000 บาท/ปี โดยครอบครัวได้รับเงินอุดหนุนในการเลี้ยงดูเด็ก 600 บาท/คน/เดือน



## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ด้าน	กลุ่มเป้าหมาย	นโยบายสวัสดิการ
ความยากจน	ผู้มีรายได้น้อย ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ - ได้รับเงินเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค 200 - 300 บาท/คน/เดือน และเงินค่าเดินทางรวม 1,500 บาท/คน/เดือน - ได้รับเงินเยียวยาจากนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ
การศึกษา	เด็กในวัยเรียน	นโยบายเรียนฟรีอนุบาล - ม.3 - เด็กในวัยเรียนได้เรียนฟรีจนจบชั้นมัธยมตอนต้น
สุขภาพ	ผู้ที่ไม่มีสิทธิรักษาพยาบาลของข้าราชการหรือประกันสังคม	ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง 30 บาท) - ได้รับบริการทางสุขภาพ เช่น การป้องกันโรค การตรวจ การรักษา การฟื้นฟูสุขภาพ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
ผู้สูงอายุ	ผู้สูงอายุที่อายุ 60 ปี ขึ้นไป	เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันได - ได้รับ เบี้ย ยัง ชี พ ผู้ สูง อายู 600 - 1,000 บาท / คน / เดือน (ตามอายุ)
ประกันสังคม	ลูกจ้างที่เป็นแรงงานในระบบ	กองทุนประกันสังคม - ได้รับสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไข เช่น การรักษาพยาบาล การทดแทนรายได้เมื่อว่างงาน สิทธิประโยชน์และความคุ้มครองเมื่อเสียชีวิต ทุพพลภาพ ชราภาพ เป็นต้น

เมื่อเปรียบเทียบสวัสดิการของประเทศไทยกับประเทศอื่น ๆ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประเทศไทยมีสวัสดิการตามกฎหมายครบทุกด้านเหมือนกับประเทศเวียดนามและประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น ญี่ปุ่น อังกฤษ ออสเตรเลีย ในขณะที่บางประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังมีสวัสดิการไม่ครบถ้วนทุกด้าน สวัสดิการบางด้าน มีอย่างจำกัดหรือไม่มีเลย เช่น สวัสดิการด้านเด็กเล็กและครอบครัวยังไม่มีในประเทศมาเลเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และอินโดนีเซีย นอกจากนี้ประเทศไทยมีสวัสดิการที่โดดเด่น คือ ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกคน) ที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางสุขภาพได้อย่างทั่วถึง และถ้าต้องเสียค่าใช้จ่ายก็เสียน้อยมาก ระบบสุขภาพของประเทศไทยจึงมีคุณภาพดีติดอันดับ 6 จาก 89 ประเทศทั่วโลก สำหรับค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการ ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศรายได้ปานกลางค่อนข้างสูง มีค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการ 9.95 % ของ GDP เมื่อเทียบกับแล้วยังน้อยกว่ากลุ่มประเทศรายได้ปานกลางค่อนข้างสูงประเทศอื่น ๆ ที่มีค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการสูงกว่า อยู่ที่ 11.22 % ของ GDP ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของโลกอยู่ที่ 21.98 % ของ GDP

### ช่องว่างของสวัสดิการในประเทศไทย

ประเทศไทยดูเหมือนจะมีสวัสดิการครอบคลุมประชาชนกลุ่มต่าง ๆ แล้วก็จริง แต่ในความเป็นจริงยังมีประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการเหล่านั้นได้ หรือยังมีคนที่ตกหล่นจากการได้รับสวัสดิการอยู่อีกเป็นจำนวนมาก หรือแม้จะได้รับสวัสดิการก็จริงแต่ก็ไม่เพียงพอกับการดำรงชีวิต จึงยังมีช่องว่างอีกมากที่จะต้องปรับปรุง พัฒนา และสนับสนุนเพิ่มเติม เพื่อให้สวัสดิการในด้านต่าง ๆ นั้นมีคุณภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ และผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น สามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขต่อไป โดยจะเห็นได้จากช่องว่างของสวัสดิการที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

#### 1. สวัสดิการไม่มีความต่อเนื่อง

สวัสดิการที่มีอยู่ในประเทศไทยมาจากนโยบายสวัสดิการ ซึ่งมักจะเป็นนโยบายที่เกิดขึ้นเมื่อรัฐบาลใดรัฐบาลหนึ่งที่เข้ามาบริหารประเทศ เมื่อไม่ได้เป็นรัฐบาลแล้วนโยบายเหล่านั้นอาจจะไม่ได้มีการสานต่อหรือมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การให้สวัสดิการ เช่น นโยบายรถเมล์และรถไฟฟ้าที่เคยเป็นนโยบายให้ประชาชนทุกคนได้ใช้บริการได้แบบถ้วนหน้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 แต่เมื่อเปลี่ยนรัฐบาลก็ยกเลิกไปในปี พ.ศ. 2558 โดยจากเดิมที่ทุกคนสามารถใช้บริการได้ก็ให้เปลี่ยนมาเป็นผู้ที่สามารถใช้รถเมล์และรถไฟฟ้าได้ต้องเป็นผู้ที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเท่านั้น โดยคนกลุ่มนี้ได้รับเงินค่าเดินทางเป็นค่ารถเมล์ MRT และ BTS รวมกัน 500 บาท รถ บขส. 500 บาท และรถไฟ 500 บาท/คน/เดือน (ธันวาคม 2563)

## 2. สวัสดิการไม่ถ้วนหน้า

สวัสดิการในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมประชาชนทุกคน เป็นการจัดสรรให้เฉพาะกลุ่มคนที่รัฐบาลเห็นว่ามีความจำเป็นต้องได้รับสวัสดิการ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดกรอง เช่น ผู้ที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต้องเป็นบุคคลอายุ 18 ปีขึ้นไป ว่างานหรือมีรายได้ไม่เกิน 100,000 บาท/ปี ผู้ที่ได้รับเบี้ยผู้พิการต้องมีบัตรประจำตัวคนพิการ เป็นต้น การกำหนดคุณสมบัติจึงทำให้คนที่มีความจำเป็นต้องได้รับสวัสดิการ แต่มีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนหรือตรงตามที่รัฐบาลกำหนดก็จะทำให้ตกหล่นจากการได้รับสวัสดิการนั้น ๆ ได้

## 3. มีข้อจำกัดในการเข้าถึง

การรับรู้ข่าวสารสวัสดิการ รวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับสวัสดิการ อย่างเช่น การดาวน์โหลดแบบฟอร์มเพื่อลงทะเบียนและการตรวจสอบสิทธิต้องใช้อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ตโฟน กลุ่มคนที่มีรายได้น้อยและไม่มีอุปกรณ์เหล่านี้จึงอาจจะไม่รู้ข่าวสารหรือไม่สามารถลงทะเบียนได้ แม้ว่าจะมีหน่วยงานรับลงทะเบียนอยู่ทั่วไปก็ตาม จึงอาจทำให้ตกหล่นจากการได้รับสวัสดิการได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้การลงทะเบียนยังต้องใช้เอกสารหลายฉบับ เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หากไม่มีเอกสารเหล่านี้จะไม่สามารถลงทะเบียนได้เลย เนื่องจากเป็นเอกสารหลักฐานที่จำเป็นในการยื่นลงทะเบียนขอรับสวัสดิการต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐ

## 4. โครงสร้างพื้นฐานไม่รองรับต่อการใช้ชีวิตประจำวันของกลุ่มคนบางกลุ่ม

แม้จะมีสวัสดิการสำหรับกลุ่มคนที่มีความจำเป็น แต่โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคมไม่สะดวกพอให้กลุ่มคนเหล่านั้นไปใช้สิทธิที่มีตามสวัสดิการได้ อย่างเช่น ผู้พิการมีสวัสดิการเรียนฟรีจนจบมหาวิทยาลัย แต่ในความเป็นจริงแล้วมีผู้พิการทางการเคลื่อนไหวที่เดินทางไปเรียนไม่ได้ เพราะใช้ระบบขนส่งสาธารณะไม่ได้ พุดบาทไม่เรียบพอให้เข็นรถเข็น หรือสถานที่ไปเรียนไม่ได้ ออกแบบให้เหมาะสมกับการใช้รถเข็น ทำให้พวกเขาไปเรียนไม่ได้แม้ว่าจะได้รับสิทธิเรียนฟรีก็ตาม

## 5. เงินจากสวัสดิการไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

ในปี 2562 พบว่า ระดับเส้นความยากจน (ระดับรายได้ที่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตในประเทศนั้น ๆ อยู่ที่ 2,763 บาท/คน/เดือน นั้นหมายความว่า ถ้าจะใช้ชีวิตให้อยู่ได้ใน 1 เดือนในประเทศไทย จะต้องใช้เงินประมาณ 3,000 บาท แต่เงินที่ได้จากสวัสดิการกลับมีน้อยกว่ามาก อย่างเช่น ผู้พิการได้รับเบี้ยผู้พิการ 1,000 บาท/เดือน ส่วนผู้สูงอายุได้รับเบี้ยผู้สูงอายุเริ่มต้นที่ 600 บาท/เดือน สูงสุดอยู่ที่ 1,000 บาท/เดือน เงินที่ได้รับจากสวัสดิการ จึงยังไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตหรือการดำรงชีวิต ประกอบกับค่าครองชีพในแต่ละวันก็มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้ประชาชนบางกลุ่มต้องใช้ชีวิตหรือดำรงชีวิตด้วยความเดือดร้อนและความยากลำบากต่อไปเช่นเดิม

## 6. ภาครัฐขาดฐานข้อมูลประชาชนอย่างเป็นระบบ

ในการจัดสรรสวัสดิการให้แก่ประชาชน รัฐบาลจำเป็นต้องมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนที่ครบถ้วน เป็นระบบ และมีการอัปเดตอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถจัดสรรสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและตรงกับกลุ่มเป้าหมาย แต่ข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนที่มีอยู่ในปัจจุบันกระจัดกระจายไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ไม่เป็นระบบ ข้อมูลไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ตรวจสอบข้อมูลค่อนข้างยาก เช่น ในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีฐานข้อมูลผู้มีรายได้น้อยไม่ครบถ้วนและไม่ได้ตรวจสอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีผู้ที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ กล่าวคือไม่ได้เป็นคนยากจนที่จะต้องได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม

### 1. ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการ (Social welfare) เป็นงานที่มีขอบข่ายกว้างขวางช่วยเสริมสร้างการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างดียิ่ง และยังถือว่าเป็นหลักคุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างราบเรียบ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อมนุษย์ มีผู้ให้ความหมายของงานสวัสดิการไว้มากมาย ดังนี้

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2554) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการ หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการ และบริการสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการสังคมทุกระดับ

เดย์ และคณะ (Day et. al., 1999, p. 275) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการ หมายถึง ระบบบริการทางสังคมที่ถูกสร้างขึ้นมา เพื่อให้สมาชิกในสังคมได้รับบริการทางสังคม ซึ่งถือว่าเป็นบรรทัดฐานทางสังคมที่บุคคลทุกคนพึงได้รับ

มาริสสา ภูเพ็ชร์ (2535) กล่าวว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึง งานที่มุ่งช่วยเหลือประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งในยามปกติและในยามที่ประสบปัญหา การให้ความช่วยเหลือมีหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นเงิน สิ่งของ การดูแลและการให้บริการ โดยมีองค์ประกอบของกิจกรรมด้านการศึกษา การสาธารณสุข ที่อยู่อาศัย การประกันรายได้ การจ้างงาน และบริการสังคม

วิจิตร ระวิวงศ์ (2532 อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ, 2543, หน้า 1 – 2) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลและเอกชนทุกระดับ จัดให้มีขึ้นทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อประกันความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนโดยอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้จากหลายสาขา ไม่เฉพาะแต่นักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น ทั้งนี้จุดศูนย์กลางของงานสวัสดิการ



คือ ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อความเป็นอยู่ที่ดี และมีหลักประกัน งานสวัสดิการไม่เพียงแต่จะช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหแก่บุคคลที่ประสบความเดือดร้อนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงมาตรการป้องกันและส่งเสริมสวัสดิการให้ดีขึ้นด้วย ประการที่สำคัญสวัสดิการถือเป็นส่วนหนึ่งของงานพัฒนาสังคม

Encyclopedia Britannica (1768 อ้างถึงใน มาริสสา ภูเพ็ชร, 2535, หน้า 2) ให้ความหมาย “สวัสดิการสังคม” ว่าหมายถึง การปฏิบัติจัดทำทั้งหลายไม่ว่าโดยส่วนราชการหรือเอกชนเป็นการปฏิบัติ จัดทำเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชนหรือชุมชน ให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี มีสุขภาพและสังคมที่น่าพึงพอใจ โดยมุ่งให้ความสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมเดียวกันได้ต่อไป

Turner (1974) ให้นิยามคำว่า “สวัสดิการสังคม” ว่าเป็นความพยายามส่งเสริมให้ประชาชนมีมาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานมั่นคง โดยครอบคลุมบริการกับบุคคลและชุมชนในลักษณะการพัฒนาสังคม และการเสริมสร้างบุคคลให้สามารถเผชิญกับสภาพปัญหาทางร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนการพยายามขจัดภาวะที่พึ่งตนเองไม่ได้ของประชาชนให้หมดไป

Friedlander and Apte (1980) อธิบายว่า สวัสดิการสังคม เป็นระเบียบ นโยบาย ผลประโยชน์และบริการ ซึ่งดำเนินการบริการต่าง ๆ เป็นไปโดยความสอดคล้องความต้องการของสังคม

จากความหมายของคำว่า สวัสดิการสังคม กล่าวโดยสรุปได้ว่า สวัสดิการสังคมเป็นระบบการจัดบริการที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกระดับ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อส่งเสริมและช่วยเหลือให้ประชาชนมีคุณภาพความเป็นอยู่ที่ดี ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม ทั้งในยามปกติ และในยามที่ประสบปัญหาความยากลำบาก โดยต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลแต่ละกลุ่มที่อยู่ในสังคม

## 2. รูปแบบของสวัสดิการ

ทิตมัสส์ (Titmuss, 1974 อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์, 2544, หน้า 12 – 14) ได้แบ่งสวัสดิการออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

2.1 สวัสดิการแบบชั่วคราว บรรเทาปัญหาหรือแบบเก็บตก (Residualism or residual model of welfare) สวัสดิการแบบชั่วคราวนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อว่าบุคคลในสังคมจะได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยแหล่งตอบสนองคือครอบครัว และตลาดรูปแบบนี้หากประชาชนประสบความเดือดร้อนจะต้องช่วยเหลือตนเองโดยหันเข้าหาทรัพยากรของตนเอง ซื่อหาบริการทางสังคมมาตอบสนองความต้องการ หากไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้หน่วยงานสวัสดิการของรัฐบาลจึงจะเข้าไปช่วยเหลือเป็นครั้งคราวไป เสมือนกับเป็นการดำเนินการเชิงรับรอให้เกิดปัญหาขึ้นก่อน จึงตามแก้ไขรูปแบบนี้ทำให้เกิดการรับรู้ว่าคุณภาพชีวิตที่ให้บริการของรัฐบาลจึงเป็นพวกที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้เป็นภาระของสังคม



2.2 สวัสดิการแบบสัมฤทธิ์ผลทางอุตสาหกรรม (Industrial achievement performance or handmaiden model) มองว่า สวัสดิการเป็นเสมือนกลไกหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ เป็นเครื่องตอบแทนแก่ผู้ที่เป็นกำลังสำคัญในการผลักดันระบบเศรษฐกิจ โดยใช้มาตรการทางด้านภาษีอากรและการเงินการคลัง ตลอดจนผลตอบแทนในอาชีพเป็นสิ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลที่เป็นกำลังการผลิต โดยเกณฑ์การจัดสรรพิจารณาจากความสามารถในการทำงาน สถานภาพ บทบาทในการทำงาน ผลิตผลของงานเป็นสำคัญ

2.3 สวัสดิการแบบสถาบัน (Institution redistributive model) รูปแบบนี้ถือว่าสวัสดิการเป็นสถาบันสังคมสถาบันหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะก่อให้เกิดบูรณภาพในสังคม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สังคมจะขาดเสียมิได้ แม้ว่าสังคมนั้นจะมีเสถียรภาพแล้วก็ตาม สวัสดิการตามแนวคิดนี้ก็ต้องทำหน้าที่ให้ระบบสังคมดำเนินไปอย่างราบรื่น ขณะที่ระบบเศรษฐกิจตลาดเสรีสร้างความเป็นธรรมทางสังคมเศรษฐกิจ อันเป็นธรรมชาติที่ยากจะหลีกเลี่ยงได้แนวคิดสวัสดิการแบบสถาบันมีความเหมาะสมกับระบบเศรษฐกิจเสรีควรที่จะดำเนินการควบคู่กันไป เพื่อเป็นการค้ำกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม

### 3. ขอบเขตของงานสวัสดิการ

งานสวัสดิการมีขอบเขตครอบคลุมลักษณะงาน ดังนี้ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2544, หน้า 21 – 22)

3.1 การประกันสังคม (Social insurance) เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตและคุ้มครองลูกจ้าง ให้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย ทูพพลภาพ เสียชีวิต อันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน การคลอดบุตร การประกันกรณีชราภาพ และการสงเคราะห์บุตรของลูกจ้าง โดยรัฐได้ประกาศใช้เป็นกฎหมายให้ความคุ้มครอง

3.2 การช่วยเหลือสาธารณะ (Public assistance) เป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ผู้ยากไร้ ผู้ที่ด้อยพียงผู้อื่น และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นลักษณะการสงเคราะห์แบบให้เปล่าในรูปของเงิน สิ่งของ การให้คำปรึกษาแนะนำและบริการต่าง ๆ

3.3 บริการสังคม (Social services) เป็นบริการที่จัดขึ้นโดยภาครัฐและเอกชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน แบ่งลักษณะบริการเป็น 6 ประเภท ดังนี้

3.3.1 สุขภาพอนามัย (Health) เป็นบริการด้านสุขภาพอนามัย และการสาธารณสุข โภชนาการ และมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกัน แก้ไข และฟื้นฟูสุขภาพของประชาชน

3.3.2 การศึกษา (Education) เป็นบริการที่จัดให้สำหรับประชาชนทุกคนที่อย่างน้อย ต้องได้รับการศึกษาภาคบังคับจากรัฐ และบริการด้านการศึกษานี้มีทั้งการศึกษาในโรงเรียนและนอกโรงเรียน

3.3.3 ที่อยู่อาศัย (Housing) เป็นบริการที่รัฐจัดการและดูแลด้านที่อยู่อาศัยให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีรายได้น้อย

3.3.4 การมีงานทำและมีรายได้ (Employment and income maintenance) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ คุ้มครองการทำงาน รายได้ และประกันสังคม

3.3.5 บริการสังคม (Social services) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสมบูรณ์ในด้านการดำเนินชีวิตของประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3.3.6 นันทนาการ (Recreation) เป็นบริการที่เกี่ยวกับการสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการห้องสมุด บริการด้านกีฬา ดนตรี ภาพยนตร์ การออกกำลังกาย และรวมทั้งงานอดิเรกอื่น

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 มาตรา 5 (1) ได้กำหนดขอบเขตของสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับแผนพัฒนาสังคมฯ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545 – 2549) ซึ่งกล่าวถึง สวัสดิการสังคมว่าเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2554)

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี คือ การที่ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนา สุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ไม่ว่าเพศใด อายุหรือวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใดหรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจในทางการเมือง มีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใด หรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับบริการสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาคเป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

2. การมีการศึกษาที่ดี คือ การที่ประชาชนพึงได้รับบริการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนการปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพตลอดไป และแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษา ก็จะได้รับบริการการศึกษาพิเศษ และจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับอย่างน้อยที่สุดคือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. การมีที่อยู่อาศัย คือ การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ เพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ในทำนองเดียวกันประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มา ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม เป็นผู้ยากจน ชนกลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิต ผู้อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกล หรือด้อยโอกาสอย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคงอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรม แออัด มีมลพิษ เสี่ยงต่อภัยพิบัติ เสี่ยงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

4. การด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ และการมีสวัสดิการแรงงาน คือ การที่ประชาชนทุกคนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ งานที่ทำงานจะต้องมีสวัสดิการที่ดี หรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด ไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย และจะต้องได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนเองและครอบครัวในรูปแบบของการประกันสังคม

5. การนันทนาการ คือ การที่ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการ เพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหง หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

6. การบริการสังคมทั่วไป คือ การให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายพิเศษ เพื่อช่วยเสริมสร้างและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ

7. กระบวนการยุติธรรม การที่ประชาชนได้รับการ คุ้มครองตามกฎหมาย อย่างเสมอภาค และเป็นธรรม สามารถเข้า ถึงบริการที่รัฐจัดให้ เช่น การมีทนายแก้ต่าง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป นโยบายสวัสดิการภาครัฐเป็นแนวทางการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของประชาชนในทุกระดับที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญและนำไปกำหนดแผนปฏิบัติงาน เพื่อการดูแลคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในระยะยาว ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ตามกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยได้กำหนดขอบเขตงานสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีไว้ 7 ด้าน คือ

1. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย
2. สวัสดิการด้านการศึกษา
3. สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย
4. สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้
5. สวัสดิการด้านนันทนาการ
6. สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป
7. สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณิกา แผงดา และ ธนิตา จิตรน้อมรัตน์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ 2560 กรณีศึกษา ผู้ที่มาลงทะเบียนในธนาคารกรุงไทย สาขาคลองสามวา โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ 2560 กรณีศึกษา ผู้ที่มาลงทะเบียนในธนาคารกรุงไทย สาขาคลองสามวา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่กำหนดการออมและพฤติกรรมการออมของผู้มีรายได้น้อยๆ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่เชิงอนุมานประกอบด้วย T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี Fisher's Least Significant Different (LSD) ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน เป็นผู้มี อายุ 26 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า มีสถานภาพสมรส มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 – 5 คน และมีอาชีพเป็นลูกจ้างทั่วไป ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว วุฒิการศึกษา และอาชีพ , ปัจจัยที่กำหนดการออมที่แตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ส่วนบุคคล รายจ่ายเพื่อการบริโภค และภาระหนี้ มีผลต่อพฤติกรรมการออมของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ 2560 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการออม พบว่า ผู้มีรายได้น้อยมักจะออมเพื่อช่วยป้องกันไม่ให้หนี้สินเกินตัว และออม เพื่อช่วยให้มีการจัดการรายรับ – รายจ่ายที่ดี ผู้มีรายได้น้อยจะออมในรูปแบบเงินสดและเงินฝากออมทรัพย์เพื่อเรียกมากที่สุด และมักจะออมโดยเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท

พระครูภัทรปัญญาคุณ (เวียง แซ่ฮ้อย) (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานภาพการอยู่อาศัย ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภาวะการมีโรคประจำตัวแตกต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 822 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โยยามานันท์ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ



แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช มีระดับความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมโดยรวมทั้ง ๗ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านความมั่นคงทางสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ( $\bar{X} = 4.06$ ) ด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านนันทนาการ ( $\bar{X} = 3.73$ ) ด้านบริการสังคม ( $\bar{X} = 3.65$ ) และด้านการมีงานทำและการมีรายได้ ( $\bar{X} = 3.62$ ) ส่วนสวัสดิการสังคม ด้านที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส สถานภาพ การอยู่อาศัย ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภาวะการมีโรคประจำตัว พบว่า มีระดับความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมโดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขต เทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส สถานภาพ การอยู่อาศัย ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และภาวะการมีโรคประจำตัวต่างกันมีระดับความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบล หัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า เทศบาลตำบลหัวไทร ควรจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ขึ้นภายในชุมชน และให้การสนับสนุนด้านบุคลากรที่จะมาให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับผู้สูงอายุ และควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีบริการตรวจสุขภาพประจำปีฟรี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้เทศบาลควรจัดหาที่อยู่อาศัยให้กับผู้สูงอายุที่ไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และให้การช่วยเหลือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส รวมทั้งควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ควรนำเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์ กล้องวงจรปิด มาใช้ติดตามดูแลความปลอดภัยให้ผู้สูงอายุและออกตรวจเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ และควรส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมประจำเดือน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มาพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ศุภวจิ ภาษิตานนท์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตบางแค เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของเขตบางแคในปัจจุบัน และวิเคราะห์ ความเพียงพอการตอบสนอง การเข้าถึง และประสิทธิภาพของการให้บริการดังกล่าว ทั้งนี้ ผลการศึกษา ที่ได้จะนำไปพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในเขตบางแค โดยเก็บข้อมูล จากเอกสารที่เกี่ยวข้องและจากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในเขตบางแค 10 คน และเจ้าหน้าที่ของ



สำนักงานเขตบางแคฝ่ายละ 1 คน ได้แก่ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า การจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครมีการดำเนินการภายใต้แผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาที่ 1 (พ.ศ. 2557 – 2560) ซึ่งเป็นการบริการพื้นฐานด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาตามมิติด้านการรักษา การป้องกัน และการส่งเสริม พบว่า ในมิติด้านการรักษา นอกจากการให้บริการของโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐเพียงแห่งเดียวแล้ว สำนักงานอนามัย กรุงเทพมหานคร ยังได้จัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุข 40 บางแค ซึ่งมีทั้งหมด 5 สาขา แต่ครอบคลุมเพียง 3 แขวง ยกเว้นแขวงบางแค สำหรับมิติด้านการป้องกันและการส่งเสริม นั้น สำนักงานเขตบางแคมีโครงการที่ดำเนินการโดยฝ่ายต่าง ๆ ข้างต้นทั้งหมด 9 โครงการ แต่โครงการเหล่านี้ไม่ได้มุ่งบริการผู้สูงอายุโดยตรง ดังนั้น การบริการด้านสุขภาพของสำนักงานเขตบางแคจึงยังไม่เพียงพอ ทั้งถึง และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลศึกษามีข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ สำนักงานเขตบางแค ควรจัดรถรับ - ส่ง ผู้สูงอายุ เพื่อไปพบแพทย์ตามสถานพยาบาล และควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายในราคาย่อมเยาหรือไม่เก็บค่าใช้จ่าย และจัดให้มีอาสาสมัครเพื่อติดตามผู้สูงอายุไปยังสถานพยาบาล และออกเยี่ยมผู้สูงอายุตามบ้านเป็นประจำ นอกจากนี้ควรส่งเสริมการจำหน่ายอาหารสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในช่วงวัยต่าง ๆ ในราคาย่อมเยาและบริการจัดส่งถึงบ้าน ทั้งนี้ สำนักงานเขตบางแค ควรริเริ่มโครงการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเสนอไปยังกรุงเทพมหานครและของบประมาณในการดำเนินโครงการบริการด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุแทนการรอคำสั่งจากกรุงเทพมหานครเพียงอย่างเดียว โดยอาจศึกษาตัวแบบจากต่างประเทศ เช่น สิงคโปร์ ญี่ปุ่น และเกาหลีใต้ มาพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม ด้านสุขภาพ สำหรับผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับพื้นที่ของตน

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดนครราชสีมา (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการขององค์กรสวัสดิการสังคมในจังหวัดนครราชสีมา การศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยศึกษาภายใต้ประเด็นหลัก 3 ประเด็น ได้แก่ การเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการขององค์กรสวัสดิการสังคมในจังหวัดนครราชสีมา สภาพปัญหาการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการขององค์กรสวัสดิการสังคมในจังหวัดนครราชสีมา และแนวทางการพัฒนาการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการขององค์กรสวัสดิการสังคมในจังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ องค์กรสวัสดิการสังคมในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรสาธารณประโยชน์ และองค์กรสวัสดิการชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 477 หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มตัวแทนจากประชากรทั้งหมด จำนวน 477 หน่วยงาน เช่นเดียวกัน วิเคราะห์สรุปผลการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยหาค่าสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ของ

คำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D (Standard Deviation) ผลการศึกษาเสนอได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการขององค์กรสวัสดิการสังคมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีความรู้เกี่ยวกับการเสนอโครงการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนฯ รู้จักกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการฯ และสามารถเข้าถึงกองทุนและงบประมาณไปใช้เพื่อพัฒนาชุมชนของท่าน แต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการขอรับเงินจากกองทุนฯ กระบวนการติดตามการดำเนินของกองทุนฯ และเข้าใจแนวทางปฏิบัติในการจัดการเงินของกองทุนฯ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์/น่าสนใจ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีข้อมูลข่าวสารถูกต้อง/เที่ยงตรง และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีสถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพในการให้บริการ แต่ความพร้อมขององค์กรในการบริการให้คำปรึกษาที่ยังมีแต่น้อย มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนและมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว

2. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการขององค์กรสวัสดิการสังคมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า กฎระเบียบของกองทุนฯ ไม่มีความยืดหยุ่นต่อสมาชิก เพื่อให้สมาชิกได้รับประโยชน์สูงสุด กฎระเบียบของกองทุนต้องไม่เอื้อประโยชน์ให้กับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และการกำหนดขอบเขตแนวทางการจัดทำข้อบังคับของกองทุนฯ ไม่ชัดเจน ปัญหาด้านกระบวนการจัดทำโครงการ พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินกองทุนฯ การบันทึกสรุปการใช้จ่ายงบประมาณกองทุนและความครบถ้วนของข้อมูลที่จัดทำโครงการเพื่อเสนอขอรับทุน และปัญหาด้านความพร้อมของบุคลากรผู้มีสิทธิขอใช้เงินกองทุนมากที่สุด ได้แก่ ส่งเสริมกลุ่มคนรุ่นใหม่รวมกลุ่มเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ขาดประสบการณ์ในการทำงาน และค่าตอบแทนของผู้ปฏิบัติงาน และพบว่า ในการดำเนินการนั้นผู้มีสิทธิขอใช้เงินกองทุนจำเป็นต้องมีตัวกลางคอยประสานงานต้องมีจิตอาสาเข้ามาช่วยเหลือ ขาดจิตอาสาที่จะช่วยเหลือจริงจัง มีผู้ประสานงานแต่ยังมีจำนวนที่น้อย และบุคลากรยังขาดองค์ความรู้ในการเข้าถึงกองทุน

3. แนวทางการพัฒนาการเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการขององค์กรสวัสดิการสังคมในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ควรมีช่องทางการสื่อสารเพิ่มกลุ่มงานที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนมากขึ้น มีบุคลากรที่จะเป็นสื่อกลาง แนะนำการเข้าถึงได้รวดเร็วและมากขึ้น แจ้งช่องทางการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น มีการอบรมทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำโครงการ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดทำโครงการ การเขียนโครงการที่ถูกต้อง และการบริการให้คำปรึกษา

การกำหนดขอบเขต การทำงาน รอยต่อระหว่างองค์กร เช่น หน่วยงาน มูลนิธิ องค์กรต่าง ๆ และความร่วมมือระหว่างท้องถิ่น ควรจัดระบบการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และควรแต่งตั้งคณะทำงานในเชิงเครือข่ายทุกอำเภอ ทุกตำบล เพื่อส่งเสริมให้ทุกหมู่บ้านมีการจัดตั้งกองทุนฯ และมีการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่องทุกปี จัดทำคู่มือบริการประชาชนในการเขียนโครงการรายละเอียดขั้นตอน พร้อมแนวทางปฏิบัติที่ดีให้กับประชาชนในการศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง รวมไปถึงทำเป็นรูปแบบ CD แจกทุกตำบล และออกกฎระเบียบในการจัดตั้งกองทุนให้สอดคล้องกับหน่วยงานต่าง ๆ และมีความยืดหยุ่นตามสภาพพื้นที่

กุลธิดา อนุตรกุลศรี (2561) ได้ศึกษารูปแบบและกลไกการให้ความช่วยเหลือแม่วัยใส: กรณีศึกษาหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแม่วัยใส ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจรูปแบบและกลไกของการให้ความช่วยเหลือแม่วัยใสในมิติมูลเหตุ กระบวนการและผลที่เกิดขึ้นในระดับองค์กรและบุคคล และเพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้ความช่วยเหลือแม่วัยใสที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม แบบการศึกษาเฉพาะกรณี มีผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลระดับบริหาร และ 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ แม่วัยใส โดยดำเนินการวิจัยด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวม ข้อมูลด้วยวิธีการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการเทคนิคสามเส้า ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบและกลไกการให้ความช่วยเหลือแม่วัยใส แบ่งเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) รูปแบบตอบสนองความต้องการที่จำเป็น เป็นรูปแบบที่จัดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกายและความต้องการต้นทุนชีวิต 2) รูปแบบฟื้นฟูเยียวยาทางจิตใจ เป็นรูปแบบที่ให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูเยียวยาจิตใจแม่วัยใสและครอบครัวให้มีสุขภาพจิตที่ดี 3) รูปแบบติดอาวุธทางปัญญาเป็นรูปแบบที่ส่งเสริมความรู้สร้างทักษะชีวิต และพัฒนาศักยภาพต่าง ๆ และ 4) รูปแบบคืนสู่ครอบครัว เป็นรูปแบบที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่แม่วัยใสผ่านกระบวนการให้ความช่วยเหลือแม่วัยใส และรูปแบบอื่น ๆ มาแล้ว สำหรับแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้ความช่วยเหลือแม่วัยใสที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม แบ่งเป็นระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ การเข้าถึงกลุ่มแม่วัยใสและการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เข้มแข็งระดับองค์กร ได้แก่ เสริมสร้างพลังในคนทำงานและสรรหาแหล่งเงินทุนสนับสนุน และระดับนโยบาย ได้แก่ การผลักดันให้เป็นสวัสดิการสุขภาพถ้วนหน้าจากรูปแบบและกลไกการให้ความช่วยเหลือแม่วัยใส สามารถนำมาพัฒนาเป็นคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

กรกมล บุญแพทย์ (2561) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้าฯ 2) ความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้าฯ 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหลักห้าฯ และเพื่อศึกษาโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน ที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Multiple linear regression analysis) ผลการวิจัย พบว่า ด้านความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านสุขภาพ รองลงมาคือ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความปลอดภัย ด้านนันทนาการ และน้อยที่สุด คือ ด้านการศึกษา ตามลำดับ และผลการวิจัยด้านความคาดหวังของผู้สูงอายุ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านความคาดหมาย รองลงมาคือ ด้านความพอใจ ด้านสื่อกลาง และน้อยที่สุด คือ ด้านผลลัพธ์ ตามลำดับ และผลการวิจัยด้านความพึงพอใจของผู้สูงอายุในคุณภาพการให้บริการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ และในด้านโครงสร้างพื้นฐานและการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุพบว่า บทบาทสำคัญในการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ ติดตาม ประเมินผล การแนะนำผู้สูงอายุเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมของการบริหารจัดการระบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุ สนับสนุนให้มีการประสานงานและมีการช่วยเหลือเรื่องเบี้ยยังชีพ ออกหน่วยบริการ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์สูงสุด (เน้นการรักษาสิทธิให้กับผู้สูงอายุ)

ณัชชเนมิน แดงน้อยธรรม (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้จริงของผู้สูงอายุและระดับความคาดหวังของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวังของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัย



เชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 350 คน ผลการวิเคราะห์มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมาก โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้จริง และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้านในแต่ละส่วน พบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกทั้งของการรับรู้จริงและความคาดหวัง ได้แก่ ด้านนันทนาการ และผลอันดับสุดท้ายทั้งของการรับรู้จริงและความคาดหวัง ได้แก่ ด้านรายได้ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาพรวมของการรับรู้จริง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าภาพรวมของความคาดหวัง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดทุกด้าน พบว่า การรับรู้จริง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าความคาดหวัง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ 1) ด้านความคุ้มครองส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพ ผู้สูงอายุเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรจัดอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรืออาสาสมัครในชุมชนด้านการประชาสัมพันธ์ในการชี้แจงข่าวสารกำหนดการตรวจสุขภาพ เพื่อให้ทราบนัดหมายวันที่แพทย์เคลื่อนที่ไป เยี่ยมบ้านออกตรวจสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้สูงอายุและการกำหนด เป็นแผนงานเชิงนโยบายในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุโดยร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพและโรงพยาบาลพนัสนิคม รวมถึงส่วนงานพัฒนาสังคม เกี่ยวกับการติดตามความเจ็บป่วยของผู้สูงอายุ การเข้าถึงการรักษาอาการเจ็บป่วย 2) ด้านรายได้เทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุที่อาศัยในชุมชน เพื่อส่งเสริมรายได้ให้กับผู้สูงอายุ โดยเชิญวิทยากรด้านอาชีพต่าง ๆ มาให้ความรู้ในการพัฒนาอาชีพ รวมถึงการนำผลิตภัณฑ์ ที่ผู้สูงอายุผลิตได้มาขายในพื้นที่ที่จัดไว้ให้โดยกำหนดนโยบายร่วมกันกับโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โดยร่วมวางแผนดำเนินการขายและการหาช่องทางตลาด เพื่อให้ผู้สูงอายุมีรายได้จากการจำหน่ายสินค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยได้รับคำแนะนำเรื่องการรับประทานอาหาร การดูแลตนเอง เพื่อให้ผู้สูงอายุมีร่างกายที่แข็งแรงมากขึ้น ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำไปกำหนดนโยบายการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุให้มีมาตรฐานมากขึ้น ทั้งนี้ ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาแนวทาง การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดมาตรฐานสวัสดิการสังคมในชมรมผู้สูงอายุเทศบาลเมืองพนัสนิคม ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมให้เกิดประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

ตายูติน อูสมาน (2561) ได้ศึกษาการสร้างสวัสดิการสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการสวัสดิการสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 2. เพื่อค้นหาวิธีการจัดสวัสดิการสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 3. เพื่อสร้างรูปแบบสวัสดิการสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการด้านสวัสดิการสังคม ผู้นำศาสนา และผู้เกี่ยวข้องในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้



เครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การจัดการสวัสดิการสังคมประสบความสำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของประชาชน ความโปร่งใส การทำงานเป็นทีม ความเป็นมืออาชีพของผู้ปฏิบัติการ การเชื่อมต่อกับองค์กรของรัฐ และการมีคุณธรรมจริยธรรม วิธีการจัดการสวัสดิการสังคมต้องสอดคล้องกับวิถีชีวิตขนบธรรมเนียม ความเชื่อของประชาชน มีความยุติธรรม กระตุ้นให้ประชาชนรวมกลุ่มกันจัดตั้งกองทุนสนับสนุนต่อยอดสวัสดิการที่ชุมชนจัดการด้วยตัวเองให้เกิดความยั่งยืน รูปแบบสวัสดิการสังคมต้องสอดคล้องกับวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียม ความเชื่อของประชาชน ใช้มีสยิดเป็นศูนย์กลาง สวัสดิการทางการศึกษา จัดตั้งกองทุนบำนาญรวมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สวัสดิการสำหรับคนจน และสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1. รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสวัสดิการสังคมต้องเชื่อมโยงสวัสดิการสังคมที่รัฐดำเนินการกับสวัสดิการสังคมที่ประชาชนดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคม โครงการต่าง ๆ ที่มีประโยชน์กับชุมชน เพื่อช่วยเหลือประชาชนให้ดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านสวัสดิการสังคมต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีการรวมตัวกันจัดตั้งกองทุนภายในหมู่บ้าน เพื่อให้เกิดสวัสดิการแก่สมาชิก 4. หน่วยงานด้านการพัฒนาสังคมต้องจัดให้มีโครงการอบรมให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ประโยชน์ และคุณค่าของสวัสดิการสังคม 5. สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ต้องสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาระบบสวัสดิการสังคมที่เป็นกระแสทางเลือกให้เป็นรูปธรรม มีการขยายตัวและมีความยั่งยืนตลอดไป 6. ประชาชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องร่วมกันส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำสวัสดิการสังคมในพื้นที่ให้เป็นรูปธรรมและสามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้

พรรณภัทร ใจเอื้อ (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในตำบลเนินศาลา อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ตำบลเนินศาลา 2) ศึกษาสถานภาพการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในตำบลเนินศาลา 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุตำบลเนินศาลา โดยใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสมผสาน มีการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed-methodology) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้สูงอายุและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในตำบลเนินศาลา โดยใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 399 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการระดมความคิดเห็นจากการประชุมกลุ่มย่อย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแบบค่าร้อยละ เชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา มีผลการศึกษา ดังนี้ 1. สภาพปัญหาและความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในตำบลเนินศาลา ผลการวิจัยภาพรวมสภาพปัญหาของผู้สูงอายุมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า สภาพปัญหาของผู้สูงอายุด้านสุขภาพอนามัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ สภาพปัญหาของผู้สูงอายุด้านเศรษฐกิจ รายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย สภาพปัญหาของผู้สูงอายุด้านความรู้ ส่วนด้านความต้องการ ผู้สูงอายุมีความต้องการในการจัดสวัสดิการสังคม ด้านการแก้ไขปัญหา ความยากจนและด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก ( $\bar{x} = 3.99$ ) รองลงมา คือ ผู้สูงอายุมีความต้องการในการจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัย ( $\bar{x} = 3.80$ ) ลำดับต่อมา ผู้สูงอายุมีความต้องการในการจัดสวัสดิการสังคมด้านการศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับความต้องการในการจัดสวัสดิการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ( $\bar{x} = 3.17$ )

2. สถานภาพการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในตำบลเนินศาลา ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพ 2 ลักษณะ คือ สวัสดิการสังคมที่หน่วยงานรัฐจัดให้ และการจัดสวัสดิการสังคมที่ประชาชนในตำบลเนินศาลาเป็นผู้จัด

3. แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในตำบลเนินศาลา พบว่า มีแนวทางการพัฒนาสวัสดิการสังคม 6 ด้าน โดยใช้ธรรมานุสุขสภาพชุมชน

- 1) โดยให้พิจารณาจัดกิจกรรมผู้สูงอายุ ตั้งแต่กระบวนการพัฒนา กิจกรรมตั้งแต่เริ่มเรียนรู้ (วัยเด็ก) กลุ่มวัยคนทำงานและกลุ่มผู้สูงอายุวัยเกษียณ
- 2) ลักษณะการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะคนยากจนและด้อยโอกาสให้ความรู้ พัฒนาด้านอาชีพ รายได้ พฤติกรรมการออม
- 3) ลักษณะของกิจกรรมการให้คุณค่าผู้สูงอายุผ่านกิจกรรม การอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมของชุมชนในตำบลเนินศาลา
- 4) พัฒนาศักยภาพชมรมผู้สูงอายุ
- 5) การพัฒนาศักยภาพขององค์กรเครือข่ายการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตศิลปวัฒนธรรมของชุมชน
- 6) การพัฒนาศักยภาพกองทุนสวัสดิการชุมชนให้มีความเข้มแข็งสามารถจัดสวัสดิการได้หลากหลาย ประเภทตั้งแต่เกิด - ตาย

ปีติเทพ อยู่ยืนยง และคณะ (2564, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงผ้าอนามัยของกลุ่มสตรี ศึกษากรณีนักเรียนหญิงในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความขาดแคลนผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือนและบริบทสำคัญที่เกี่ยวข้อง (2) เพื่อศึกษานโยบายและกฎหมายสำหรับแก้ปัญหาความขาดแคลนผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือน และ (3) เพื่อศึกษาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงผ้าอนามัยของกลุ่มนักเรียนหญิงในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรง ทางอ้อมเกี่ยวกับกลุ่มนักเรียนหญิงที่มีประจำเดือนในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มเด็กผู้หญิงและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากโรงเรียนที่อยู่ในเขตพื้นที่ในเมือง ชานเมือง และชนบท ได้แก่ โรงเรียนดาราวิทยาลัย โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย โรงเรียนแม่ริมวิทยาคม โรงเรียนทางดงรัฐราษฎร์อุปถัมภ์ โรงเรียนสะเมิงพิทยาคม โรงเรียนยางครก และโรงเรียนยางเปียง และใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน โดยศึกษาวิเคราะห์เอกสารทางวิชาการที่ได้ทำการรวบรวมการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโรงเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

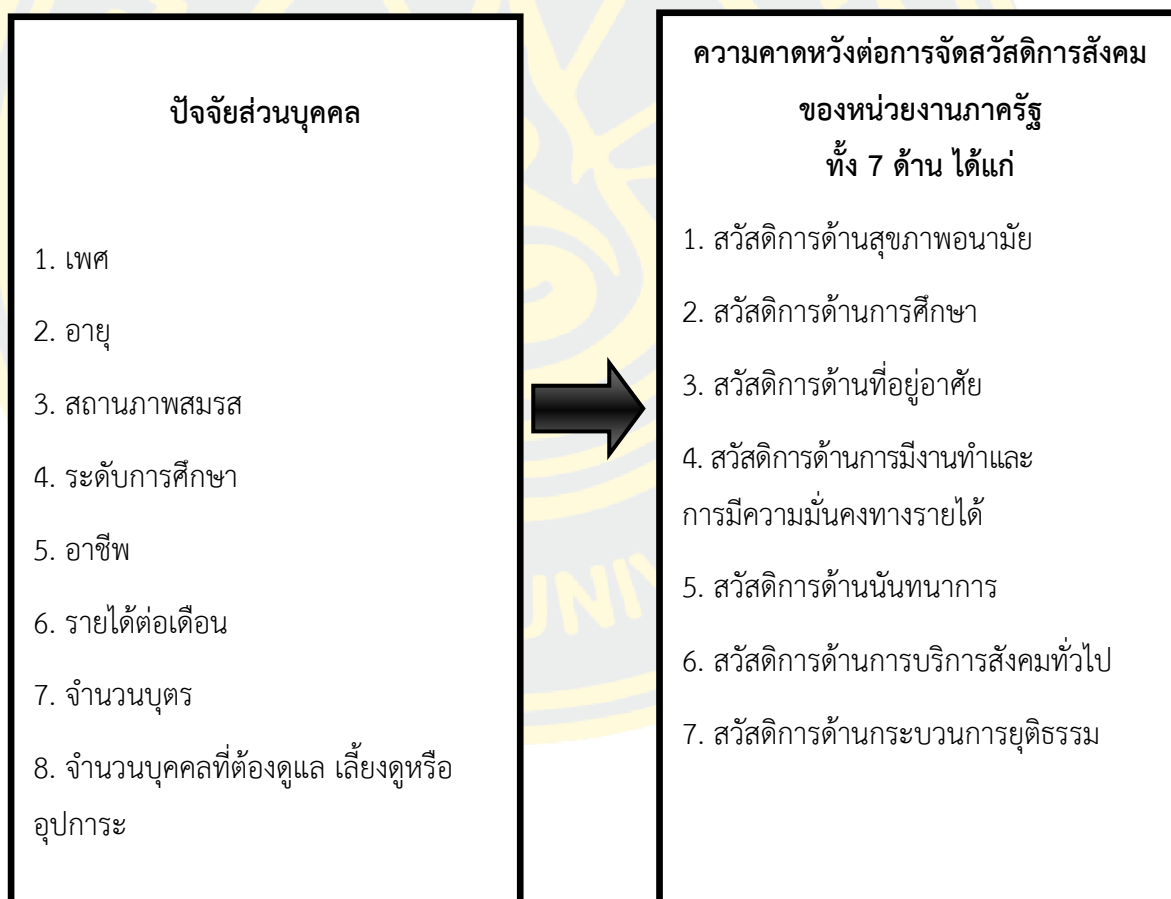
การศึกษาวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความขาดแคลนผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือน พร้อมวิเคราะห์ด้วยวิธีวิจัยเพื่อหาเหตุผลหลักของการ เข้าถึงผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือนในกลุ่มเด็กนักเรียนหญิงในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงการดำรงอยู่ของปัญหาดังกล่าวในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยฉบับนี้ได้พบทวนความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิสตรีในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือน แนวคิดความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ สังคม ว่าด้วยการจัดการสุขอนามัยประจำเดือนและวรรณกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยฉบับนี้ยังพบว่า กฎหมายสาธารณสุขและนโยบายภาษีในหลายประเทศมีบทบาทสำคัญที่ช่วยขจัดความขาดแคลนผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือนได้ ทั้งยังหิบบกนโยบายและกฎหมายต่างประเทศมาวิเคราะห์ พร้อมกับนำกรณีศึกษาจากต่างประเทศมาศึกษาทบทวนเพื่อชี้ให้เห็นว่าการทำงานที่สอดรับกันทั้งเครื่องมือทางนโยบายและกฎหมายเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยขจัดความขาดแคลนผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือน ผลการวิจัย พบว่า ข้อจำกัดด้านเศรษฐกิจ สังคม เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการจัดการผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือนและขาดการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือนของกลุ่มนักเรียนหญิงในจังหวัดเชียงใหม่อย่างพอเพียง ข้อจำกัดดังกล่าวเกิดจากทั้งความขาดแคลนของครัวเรือนและท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สุขอนามัยประจำเดือนของกลุ่มนักเรียนหญิงในจังหวัดเชียงใหม่

### กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พิจารณาจากขอบเขตงานสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีในด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน คือ 1) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย 2) สวัสดิการด้านการศึกษา 3) สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย 4) สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ 5) สวัสดิการด้านนันทนาการ 6) สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป 7) สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2554) และสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

#### ตัวแปรอิสระ/ตัวแปรต้น

#### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 6 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยกำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 3,186 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณของยามาเน่ (ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, 2561) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำจำนวนประชากรทั้งหมดใน 5 หมู่บ้าน จำนวน 3,186 คน มาแทนค่าสูตรการคำนวณตามวิธีของทาโร่ ยามาเน่ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

N หมายถึง ขนาดประชากร

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05



$$\text{ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง } n = \frac{3,186}{1 + (3,186)(0.05)^2}$$

$$n = 355.3820$$

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่การคำนวณและเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 ตัวอย่าง

### การสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ผู้วิจัยจะใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านให้มีโอกาสในการถูกเลือกตามสัดส่วนของความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Probability stratified sampling) ของประชากรทั้งหมด (3,186 คน) ที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 5 หมู่บ้าน เป็นหนึ่ง ซึ่งสัดส่วนของความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านได้จากการคำนวณตามตัวอย่าง ดังนี้

1) หมู่ที่ 1 มีจำนวนประชากร 1,092 คน คำนวณสัดส่วนความน่าจะเป็นได้

$$\frac{356}{3,186} = 0.1117$$

สัดส่วนที่คำนวณได้นำมาคำนวณเทียบหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสุ่มเก็บตามวิธีของยามาเน่ จำนวน 356 ชุด เพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ตีในและหมู่บ้าน หากคำนวณได้เป็นตัวเลขทศนิยม มีค่าเกินกว่า 0.5 ขึ้นไป ให้ปัดเศษขึ้นทั้งหมด เช่น หมู่ที่ 1 คำนวณสัดส่วนได้ 0.34 โดยต้องสุ่มเก็บตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น  $0.1117 \times 1,092 = 121.97$  เมื่อปัดเศษจะได้ตัวแทนของประชากรที่อาศัยอยู่ใน หมู่ที่ 1 จำนวน 122 คน และเมื่อคำนวณครบทุกหมู่บ้านแล้วจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องสุ่มเก็บ เพื่อใช้เป็นตัวแทนของประชากรที่จะศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 356 คน ซึ่งใกล้เคียงกับค่าที่คำนวณได้ตามวิธีของยามาเน่ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 รายชื่อหมู่บ้านและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

รายชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านหัวไร่	1,092	122
หมู่ที่ 2 บ้านหนองกระทุ่ม	525	59
หมู่ที่ 3 บ้านเนินแสมสาร	882	98
หมู่ที่ 4 บ้านโคกขี้หนอน	340	38
หมู่ที่ 5 บ้านเนินไร่	347	39
<b>รวม</b>	<b>3,186</b>	<b>356</b>

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากรในแต่ละหมู่บ้านแล้ว ก็จะทำให้การสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) โดยการจับฉลากบ้านเลขที่ของแต่ละหมู่บ้าน และก็ให้ตัวแทนที่เข้าเกณฑ์ในการคัดเลือกตามที่ผู้วิจัยกำหนดของแต่ละบ้านเลขที่ที่สุ่มมาได้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง เมื่อทำการจับฉลากบ้านเลขที่ของแต่ละหมู่บ้านมาแล้ว ผู้วิจัยก็จะให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยเป็นผู้ติดต่อทาบทามหรือเชิญชวนกลุ่มตัวอย่างให้เข้าร่วมโครงการวิจัย หากบ้านเลขที่ใดไม่มีตัวแทน หรือไม่ยินยอม หรือไม่สะดวกเข้าร่วมโครงการวิจัยด้วยความสมัครใจ ผู้วิจัยก็จะใช้วิธีการประกาศรับสมัครเชิญชวนบุคคลในพื้นที่ตำบลโคกขี้หนอนที่สนใจเข้าร่วมโครงการวิจัย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ และผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกและเกณฑ์ในการคัดออก ดังนี้

- เกณฑ์ในการคัดเลือก

1. ต้องเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป
2. ต้องเป็นผู้ที่สามารถอ่าน ฟัง เขียนภาษาไทยได้
3. ต้องเป็นผู้ที่สะดวกและยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยด้วยความสมัครใจ

- เกณฑ์ในการคัดออก

1. ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป ที่มีสภาวะของการหลงลืม
2. ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยที่ไม่สามารถตอบคำถามได้ครบถ้วนทุกข้อคำถาม

## เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด จะเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด จะเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ โดยมีคำถามในด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

1. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย
2. สวัสดิการด้านการศึกษา
3. สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย
4. สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้
5. สวัสดิการด้านนันทนาการ
6. สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป
7. สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม

- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ

## การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสวัสดิการสังคม และการได้รับสวัสดิการสังคมของประชาชน

2. กำหนดกรอบแนวคิด และขอบข่ายในการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. สร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขสำนวน ภาษาและความถูกต้อง และปรับปรุงให้เหมาะสมในด้านเนื้อหา ความชัดเจน และความครอบคลุมของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีรายชื่อ ดังนี้

5.1 ผศ.ดร.ภัทรพงษ์ รัตนเสวี อาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

5.2 นางอัมพร นัทธี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขี้หนอน

5.3 นางสาวสุภานิดา อยู่ดี รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขี้หนอน

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในตำบลท่าข้าม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ .930

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบของกระดาษ ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูล ณ ที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบของกระดาษ ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูล ณ ที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยมีความเป็นส่วนตัวในการกรอกแบบสอบถามและเพื่อเป็นการรักษาความลับของข้อมูล และจะดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง การตอบแบบสอบถามจะใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที และเมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจะให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยส่งแบบสอบถามกลับคืนให้ผู้วิจัยในทันที แต่หากยังไม่สะดวกส่งกลับคืนในทันทีก็จะให้นำแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วใส่ซองสีน้ำตาลที่ผู้วิจัยให้ไว้ โดยปิดผนึกให้เรียบร้อยแล้วนำมาส่งคืนให้กับผู้วิจัยตามเวลาที่กำหนดร่วมกัน หรือติดต่อประสานมายังเบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของผู้วิจัยเพื่อให้ไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ทั้งนี้ คาดว่าจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างภายในเดือนมิถุนายน 2565 จำนวนทั้งสิ้น 356 คน และในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยไว้เป็นความลับ การเผยแพร่ผลการวิจัยจะกระทำในภาพรวม ทั้งนี้ ข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ที่มีการตั้งรหัสผ่านโดยผู้วิจัยเท่านั้น ส่วนเอกสารการเก็บข้อมูลการวิจัยหลังจากเผยแพร่ผลการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะนำไปจัดเก็บไว้ในตู้เอกสารส่วนตัวของผู้วิจัยซึ่งมีการล็อกกุญแจไว้เป็นเวลา 1 ปี และหลังจากนั้นก็จะถูกนำไปเผาทำลาย เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมีการเผยแพร่ออกไปได้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง คาดหวังมาก

ระดับ 3 หมายถึง คาดหวังปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง คาดหวังน้อย

ระดับ 1 หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด

ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากคะแนนเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ (ไพฑูริย์ โพธิสว่าง, 2561)

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยในแต่ละช่วงชั้นจะห่างกันเท่ากับ 0.8 คะแนน ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ จากคะแนนเฉลี่ยได้ 5 ระดับ ดังนี้

### ค่าเฉลี่ย

4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับน้อยที่สุด



### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) การหาค่าร้อยละ (Percentage)
- 2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean)
- 3) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
- 4) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบแบบ t-Test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher'Least Significant (LSD) Test)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษา ตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม
p	แทน	ความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นำเสนอจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 356 คน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 3 – 10

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	161	45.2
หญิง	195	54.8
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ 20 - 29 ปี	78	21.9
อายุ 30 - 39 ปี	95	26.7
อายุ 40 - 49 ปี	74	20.8
อายุ 50 - 59 ปี	78	21.9
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	31	8.7
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาคือ อายุ 20 - 29 ปี และอายุ 50 - 59 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และน้อยที่สุดคือ อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	165	46.3
สมรสอยู่ด้วยกัน	131	36.8
สมรสแต่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน	22	6.2
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	38	10.7
รวม	356	100.0

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ สมรสอยู่ด้วยกัน จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และน้อยที่สุดคือ สมรสแต่ไม่ได้ อยู่ด้วยกัน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	8	2.3
ประถมศึกษา	62	17.4
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.)	69	19.4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)	75	21.1
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	142	39.8
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.) จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.) จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ประถมศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และน้อยที่สุดคือ ไม่ได้ศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	24	6.7
ค้าขาย	59	16.6
เกษตรกรกรรม	56	15.7
รับจ้าง	68	19.1
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐหรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	44	12.4
พนักงานบริษัทหรือหน่วยงานเอกชน	96	27.0
อื่น ๆ	9	2.5
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทหรือหน่วยงานเอกชน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ รับจ้าง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ค้าขาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 เกษตรกรรม จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ข้าราชการ/พนักงานของรัฐหรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	14	3.9
ไม่เกิน 5,000 บาท	18	5.1
5,001 - 10,000 บาท	59	16.6
10,001 - 15,000 บาท	69	19.4
15,001 - 20,000 บาท	88	24.7
20,001 บาทขึ้นไป	108	30.3
รวม	356	100.00



จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ รายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 รายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 รายได้ 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และน้อยที่สุดคือ ไม่มีรายได้ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตร

จำนวนบุตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	144	40.5
จำนวน 1 – 2 คน	176	49.4
จำนวน 3 – 4 คน	35	9.8
ตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไป	1	0.3
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนบุตร จำนวน 1 – 2 คน จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ ไม่มีบุตร จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 จำนวนบุตร 3 – 4 คน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และน้อยที่สุดคือ จำนวนบุตรตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ

จำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มี	122	34.3
จำนวน 1 – 2 คน	157	44.1
จำนวน 3 – 4 คน	57	16.0
ตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไป	20	5.6
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ จำนวน 1 – 2 คน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาคือ ไม่มีบุคคลที่ต้องดูแล จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 จำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ จำนวน 3 – 4 คน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และน้อยที่สุดคือ จำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ ตั้งแต่ 5 คน ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ปรากฏผลดังตารางที่ 11 – 18 ดังนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

(n = 356)

ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของ หน่วยงานภาครัฐ	ความเห็นหรือความรู้สึก			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย	4.71	0.44	มากที่สุด	1
2. สวัสดิการด้านการศึกษา	4.62	0.46	มากที่สุด	2
3. สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย	4.57	0.52	มากที่สุด	5
4. สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมี ความมั่นคงทางรายได้	4.57	0.50	มากที่สุด	4
5. สวัสดิการด้านนันทนาการ	4.51	0.54	มากที่สุด	7
6. สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป	4.60	0.54	มากที่สุด	3
7. สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม	4.53	0.53	มากที่สุด	6
รวม	4.58	0.40	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ,  $SD = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ( $\bar{X} = 4.71$ ,  $SD = 0.44$ ) รองลงมาคือ สวัสดิการด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 4.62$ ,  $SD = 0.46$ ) สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป ( $\bar{X} = 4.60$ ,  $SD = 0.54$ ) สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ ( $\bar{X} = 4.57$ ,  $SD = 0.50$ ) สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย ( $\bar{X} = 4.57$ ,  $SD = 0.52$ ) สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.53$ ,  $SD = 0.53$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สวัสดิการด้านนันทนาการ ( $\bar{X} = 4.51$ ,  $SD = 0.54$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย

(n = 356)

การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. คาดหวังให้มีการจัดให้บริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่	280 (78.7)	68 (19.1)	8 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.76	0.48	มากที่สุด	1
2. คาดหวังให้มีการให้บริการของสถานพยาบาลจากทางภาครัฐที่ทันสมัยใส่ใจดูแลประชาชนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในระดับ	260 (73.0)	88 (24.8)	8 (2.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.71	0.50	มากที่สุด	3

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านสุขภาพอนามัย	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. คาดหวังให้มี บุคลากรทาง การแพทย์ที่มีความรู้ เฉพาะทางในด้าน ต่างๆ เพื่อรองรับการ ให้บริการแก่ ประชาชนได้อย่าง ทั่วถึง	260 (73.0)	84 (23.6)	12 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.70	0.53	มาก ที่สุด	4
4. คาดหวังให้มีการ บริการด้านสุขภาพ และการรักษา พยาบาลจากทาง ภาครัฐที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ เทียบเท่ากับ ภาคเอกชนอย่าง ทั่วถึง	257 (72.2)	84 (23.6)	15 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.73	0.52	มาก ที่สุด	2
รวม						4.71	0.44	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$  ,  $SD = 0.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คาดหวังให้มีการจัดให้บริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.76$  ,  $SD = 0.48$ ) รองลงมาคือ คาดหวังให้มีการบริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลจากทางภาครัฐที่ได้มาตรฐานและ

มีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับภาคเอกชนอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.73$  ,  $SD = 0.52$ ) คาดหวังให้มีการให้บริการของสถานพยาบาลจากทางภาครัฐที่ทันสมัย ใส่ใจดูแลประชาชนอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกันในทุกระดับ ( $\bar{X} = 4.71$  ,  $SD = 0.50$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้เฉพาะทางในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.70$  ,  $SD = 0.53$ )

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านการศึกษา

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านการศึกษา	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. คาดหวังให้มีการ สนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาในด้าน การศึกษาอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน	232 (65.2)	114 (32.0)	10 (2.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.62	0.54	มาก ที่สุด	3
2. คาดหวังให้มีการ สนับสนุนการจัด การศึกษาที่ได้ มาตรฐาน และมี ประสิทธิภาพให้ เข้าถึงพื้นที่ห่างไกล และถิ่นทุรกันดาร	231 (64.9)	118 (33.1)	7 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.63	0.52	มาก ที่สุด	1



ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านการศึกษา	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความหมาย	ลำดับ
3. คาดหวังให้มีการจัดการศึกษาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับประชาชนที่มีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคมเพื่อให้ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง	235 (66.0)	112 (31.5)	9 (2.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.63	0.53	มาก ที่สุด	2
4. คาดหวังให้มีการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ที่ขาดโอกาสทางการศึกษาอย่างจริงจังและทั่วถึงในทุกพื้นที่	228 (64.0)	116 (32.6)	12 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.61	0.55	มาก ที่สุด	4
รวม						4.62	0.46	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$  ,  $SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คาดหวังให้มีการสนับสนุนการจัดการศึกษาที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพให้เข้าถึงพื้นที่ห่างไกลและถิ่นทุรกันดาร ( $\bar{X} = 4.63$  ,  $SD = 0.52$ ) รองลงมาคือ คาดหวังให้มีการจัดการศึกษาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับประชาชนที่มีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคมเพื่อให้ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.63$  ,  $SD = 0.53$ )

คาดหวังให้มีการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาในด้านการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.62$  ,  $SD = 0.54$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ คาดหวังให้มีการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ที่ขาดโอกาสทางการศึกษาอย่างจริงจังและทั่วถึงในทุกพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.61$  ,  $SD = 0.55$ )

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย

(n = 356)

การจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปลความหมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. คาดหวังให้มีการจัดที่อยู่อาศัยให้แก่ประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน หรือผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ไร้ที่พึ่งอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และความจำเป็น	240 (67.4)	104 (29.2)	12 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.64	0.55	มากที่สุด	1
2. คาดหวังให้มีการจัดโครงการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนผู้มีรายได้น้อยอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง	206 (57.8)	128 (36.0)	17 (4.8)	5 (1.4)	0 (0.0)	4.50	0.66	มากที่สุด	4
3. คาดหวังให้มีการจัดบริการบ้านพักคนชราให้กับผู้สูงอายุที่ครอบครัวยากจน	220 (61.8)	115 (32.3)	19 (5.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.55	0.62	มากที่สุด	3

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านที่อยู่อาศัย	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. คาดหวังให้มีการ จัดบริการบ้านพักเด็กและ ครอบครัวเพื่อให้การ คุ้มครองสวัสดิภาพและให้ ความช่วยเหลือเด็กและ เยาวชนกลุ่มเสี่ยงที่กำลัง ประสบปัญหาในทุกมิติ อย่างทั่วถึง	219	122	14	1	0	4.57	0.58	มาก ที่สุด	2
รวม						4.57	0.52	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$  ,  $SD = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้มีการจัดที่อยู่อาศัยให้แก่ประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน หรือผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ไร้ที่พึ่งอย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์และความจำเป็น ( $\bar{X} = 4.64$  ,  $SD = 0.55$ ) รองลงมาคือ คาดหวังให้มีการจัดบริการบ้านพักเด็กและครอบครัวเพื่อให้การคุ้มครองสวัสดิภาพ และให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนกลุ่มเสี่ยงที่กำลังประสบปัญหาในทุกมิติอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.57$  ,  $SD = 0.58$ ) คาดหวังให้มีการจัดบริการบ้านพักคนชราให้กับผู้สูงอายุที่ครอบครัวยากจน ( $\bar{X} = 4.55$  ,  $SD = 0.62$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการจัดโครงการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนผู้มีรายได้น้อยอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.50$  ,  $SD = 0.66$ )

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม  
ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี  
การจัดสวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้

(n = 356)

การจัดสวัสดิการด้าน	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. คาดหวังให้มีการ สนับสนุนการจัดตั้ง กองทุนส่งเสริม สวัสดิการและการ ประกอบอาชีพให้แก่ ประชาชนอย่าง เหมาะสมและเป็นธรรม ต่อสมาชิกของกองทุน	194 (54.5)	147 (41.3)	15 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50	0.58	มาก ที่สุด	4
2. คาดหวังให้มีโครงการ ส่งเสริมการจ้างงาน สำหรับ ผู้ที่จบการศึกษา ใหม่อย่างเหมาะสม ทั่วถึง และเป็นธรรม	222 (62.3)	121 (34.0)	12 (3.4)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.58	0.57	มาก ที่สุด	3
3. คาดหวังให้มี มาตรการช่วยเหลือ ค่าครองชีพประจำวัน ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม ในสังคม	223 (62.6)	118 (33.2)	14 (3.9)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.58	0.58	มาก ที่สุด	2
4. คาดหวังให้มี มาตรการช่วยเหลือ เยียวยาผู้ที่ตกงาน หรือ ผู้ที่ว่างงานทุกคนอย่าง เหมาะสม ทั่วถึง และ เป็นธรรม	233 (65.4)	105 (29.5)	16 (4.5)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.60	0.60	มาก ที่สุด	1
รวม						4.57	0.52	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านการมีงานทำ และการมีความมั่นคงทางรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$  ,  $SD = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ตกงาน หรือผู้ที่ว่างงานทุกคนอย่างเหมาะสม ทัวถึง และเป็นธรรม ( $\bar{X} = 4.60$  ,  $SD = 0.60$ ) รองลงมาคือ คาดหวังให้มีมาตรการช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวันให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มในสังคม ( $\bar{X} = 4.58$  ,  $SD = 0.58$ ) คาดหวังให้มีโครงการส่งเสริมการจ้างงานสำหรับผู้ที่ยังจบการศึกษาใหม่อย่างเหมาะสม ทัวถึง และเป็นธรรม ( $\bar{X} = 4.58$  ,  $SD = 0.57$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการสนับสนุนการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมสวัสดิการและการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมต่อสมาชิกของกองทุน ( $\bar{X} = 4.50$  ,  $SD = 0.58$ )

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านนันทนาการ

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านนันทนาการ	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. คาดหวังให้มีการ จัดกิจกรรม นันทนาการ เพื่อความบันเทิง ที่เหมาะสมกับทุก เพศ ทุกวัยอย่าง ทัวถึง	199 (55.9)	133 (37.4)	21 (5.9)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.48	0.65		4



ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านนันทนาการ	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความหมาย	ลำดับ
2. คาดหวังให้มีการ จัดสถานที่สำหรับ ออกกำลังกาย และ พักผ่อนหย่อนใจ ที่เหมาะสมและ ปลอดภัยไว้รองรับ ประชาชนในทั่ว ทุกพื้นที่	203 (57.0)	135 (37.9)	17 (4.8)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.52	0.60	มาก ที่สุด	2
3. คาดหวังให้มีการ สนับสนุนการจัด กิจกรรมนันทนาการ เพื่อสร้างความ สามัคคี และ ความสัมพันธ์ให้แก่ ประชาชนใน ทุกระดับ	204 (57.3)	131 (36.8)	18 (5.1)	3 (0.8)	0 (0.0)	4.51	0.63	มาก ที่สุด	3
4. คาดหวังให้มีการ จัดตั้งศูนย์บริการ ประชาชนที่มี คุณภาพ และ ได้มาตรฐานสำหรับ ใช้เป็นสถานที่ ออกกำลังกาย เล่น กีฬา พักผ่อน หย่อนใจ ทำงาน อดิเรก เป็นต้น	208 (58.4)	133 (37.4)	14 (3.9)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.54	0.59	มาก ที่สุด	1
รวม						4.51	0.54	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านนันทนาการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$  ,  $SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สำหรับใช้เป็นสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา พักผ่อนหย่อนใจ ทำงานอดิเรก เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.54$  ,  $SD = 0.59$ ) รองลงมาคือ คาดหวังให้มีการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจที่เหมาะสมและปลอดภัยไว้รองรับประชาชนในทั่วทุกพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.52$  ,  $SD = 0.60$ ) คาดหวังให้มีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมนันทนาการ เพื่อสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนในทุกระดับ ( $\bar{X} = 4.51$  ,  $SD = 0.63$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อความบันเทิงที่เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัยอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.48$  ,  $SD = 0.65$ )

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านการบริการ สังคมทั่วไป	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. คาดหวังให้มี นโยบายในการ สงเคราะห์ช่วยเหลือ ประชาชนผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และ กลุ่มเป้าหมายพิเศษ อย่างทั่วถึงและเท่า เทียมกัน	231 (64.9)	103 (28.9)	20 (5.6)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.58	0.62	มาก ที่สุด	2

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านการบริการ สังคมทั่วไป	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
2. คาดหวังให้มีการ จัดบริการขั้นพื้นฐาน ให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และ กลุ่มเป้าหมายพิเศษ ในสังคม เพื่อช่วย เสริมสร้างและ พัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ให้ สามารถดำรงชีวิต อยู่ในสังคมได้อย่าง เป็นสุขอย่าง เหมาะสม	225 (63.2)	111 (31.2)	20 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.58	0.60	มาก ที่สุด	3
3. คาดหวังให้มีการ ส่งเสริมค่านิยมใน การอยู่ร่วมกันของ ประชาชนที่มีความ แตกต่างกัน	203 (57.0)	126 (35.4)	27 (7.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49	0.63	มาก ที่สุด	4

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านการบริการ สังคมทั่วไป	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. คาดหวังให้ ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และ กลุ่มเป้าหมายพิเศษ ได้เข้าถึงการรับ บริการในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมและ เท่าเทียมกับ ประชาชนทั่วไปใน สังคม	231 (64.9)	103 (28.9)	22 (6.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.59	0.61	มาก ที่สุด	1
รวม						4.60	0.54	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ,  $SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายพิเศษได้เข้าถึงการรับบริการในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกับประชาชนทั่วไปในสังคม ( $\bar{X} = 4.59$ ,  $SD = 0.61$ ) รองลงมาคือ คาดหวังให้มีนโยบายในการสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายพิเศษอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.58$ ,  $SD = 0.62$ ) คาดหวังให้มีการจัดบริการขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายพิเศษในสังคม เพื่อช่วยเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.58$ ,  $SD = 0.60$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการส่งเสริมค่านิยมในการอยู่ร่วมกันของประชาชนที่มีความแตกต่างกัน ( $\bar{X} = 4.49$ ,  $SD = 0.63$ )

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคม  
ของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี  
การจัดสวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านกระบวนการ ยุติธรรม	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล	
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			ความ หมาย	ลำดับ
1. คาดหวังให้มีการ จัดบริการและให้ คำปรึกษาทางด้าน กฎหมายให้แก่ ประชาชนผู้ยากจน และผู้ด้อยโอกาส อย่างทั่วถึง และ เป็นธรรม	202 (56.7)	131 (36.8)	22 (6.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.50	0.63	มาก ที่สุด	4
2. คาดหวังให้ ประชาชนในทุก ระดับได้รับการ คุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพตาม กฎหมาย และได้รับ ความยุติธรรมในทุก ชั้นตอนหรือ กระบวนการต่าง ๆ ทางกฎหมาย	223 (62.6)	112 (31.5)	21 (5.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.57	0.60	มาก ที่สุด	1
3. คาดหวังให้มีการ ออกกฎหมายที่ไม่ เอื้อประโยชน์ให้กับ บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลใด กลุ่มบุคคลหนึ่ง	203 (57.0)	132 (37.1)	21 (5.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.51	0.61	มาก ที่สุด	3



ตารางที่ 18

(n = 356)

การจัดสวัสดิการ ด้านกระบวนการ ยุติธรรม	ระดับความคาดหวัง					$\bar{X}$	SD	แปล ความ หมาย	ลำดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4. คาดหวังให้มี กฎหมายที่ กำหนดให้บริษัท ต่างชาติ ที่เข้ามา ดำเนินกิจการใน ประเทศไทย มีการ จัดกิจกรรม CSR (Corporate Social Responsibility) ใน การช่วยเหลือและ รับผิดชอบต่อสังคม ให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่	216 (60.7)	121 (34.0)	19 (5.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.55	0.60	มาก ที่สุด	2
รวม						4.53	0.53	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การจัดสวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.53$ ,  $SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้ประชาชนในทุกระดับได้รับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมาย และได้รับความยุติธรรมในทุกขั้นตอนหรือกระบวนการต่าง ๆ ทางกฎหมาย ( $\bar{X} = 4.57$ ,  $SD = 0.60$ ) รองลงมาคือ คาดหวังให้มีกฎหมายที่กำหนดให้บริษัทต่างชาติที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย มีการจัดกิจกรรม CSR (Corporate Social Responsibility) ในการช่วยเหลือและรับผิดชอบต่อสังคมให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.55$ ,  $SD = 0.60$ ) คาดหวังให้มีการออกกฎหมายที่ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ( $\bar{X} = 4.51$ ,  $SD = 0.61$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการจัดบริการและให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายให้แก่ประชาชน ผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ( $\bar{X} = 4.50$ ,  $SD = 0.63$ )

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ปรากฏผลดังตารางที่ 19 – 28

- **สมมติฐานข้อที่ 1** ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	df	t	p
ชาย	161	4.62	354	.953	.827
หญิง	195	4.61			
รวม	356				

\*( $p \leq .05$ )

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t - Test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

- **สมมติฐานข้อที่ 2** ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	1.45	0.36	1.69	.151
ภายในกลุ่ม	351	75.30	0.22		
รวม	355	76.75			

\*( $p \leq .05$ )

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

- **สมมติฐานข้อที่ 3** ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.30	0.43	2.02	.111
ภายในกลุ่ม	352	75.45	0.21		
รวม	355	76.75			

\*( $p \leq .05$ )

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

- **สมมติฐานข้อที่ 4** ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	4	0.30	0.08	3.34	.849
ภายในกลุ่ม	351	76.45	0.22		
รวม	355	76.75			

\*( $p \leq .05$ )

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

- **สมมติฐานข้อที่ 5** ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	6	2.22	0.37	1.73	.112
ภายในกลุ่ม	349	74.53	0.21		
รวม	355	76.75			

\*( $p \leq .05$ )

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

- **สมมติฐานข้อที่ 6** ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5	0.98	0.20	0.90	.481
ภายในกลุ่ม	350	75.77	0.22		
รวม	355	76.75			

\*( $p \leq .05$ )



จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

- **สมมติฐานข้อที่ 7** ประชาชนที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามจำนวนบุตร

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.09	0.36	1.69	.169
ภายในกลุ่ม	352	75.66	0.22		
รวม	355	76.75			

\*( $p \leq .05$ )

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามจำนวนบุตร โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีจำนวนบุตรที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

- สมมติฐานข้อที่ 8 ประชาชนที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล เลี้ยงดู หรืออุปการะ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	3.02	1.01	4.80	.003*
ภายในกลุ่ม	352	73.73	0.21		
รวม	355	76.75			

\*( $p \leq .05$ )

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ กับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

จำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ	$\bar{x}$	ไม่มี	1 – 2 คน	3 – 4 คน	ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป
ไม่มี	4.66				0.36*
1 – 2 คน	4.66				0.36*
3 – 4 คน	4.51				
ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป	4.30				

จากตารางที่ 27 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลกับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี พบว่า มีคู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 2 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีบุคคลที่ต้องดูแล กับกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแล ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีบุคคลที่ต้องดูแล มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแล

คู่ที่ 2 ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล จำนวน 1 – 2 คน กับกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแล ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล จำนวน 1 – 2 คน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแล ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
5. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
7. ประชาชนที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
8. ประชาชนที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล แตกต่างกันอย่างมีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางที่ 28 พบว่า ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนบุตรที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษา ตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอนที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอนที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามได้เต็มจำนวน ร้อยละร้อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบแบบ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษาตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีสถานภาพโสด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือหน่วยงานเอกชน จำนวน 96 คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 มีจำนวนบุตร 1 – 2 คน จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 และมีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ 1 – 2 คน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1



## ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย รองลงมาคือ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป สวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม ตามลำดับ และสวัสดิการด้านนันทนาการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าคะแนนเฉลี่ย พบว่า

1.1 สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้มีการจัดให้บริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ รองลงมาคือ คาดหวังให้มีการบริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลจากทางภาครัฐที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับภาคเอกชนอย่างทั่วถึง คาดหวังให้มีการให้บริการของสถานพยาบาลจากทางภาครัฐที่ทันสมัย ใส่ใจดูแลประชาชนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในทุกระดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้เฉพาะทางในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ตามลำดับ

1.2 การจัดสวัสดิการด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้มีการสนับสนุนการจัดการศึกษาที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพให้เข้าถึงพื้นที่ห่างไกลและถิ่นทุรกันดาร รองลงมาคือ คาดหวังให้มีการจัดการศึกษาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับประชาชนที่มีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคมเพื่อให้ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง คาดหวังให้มีการสนับสนุนส่งเสริม และพัฒนาในด้านการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ที่ขาดโอกาสทางการศึกษาอย่างจริงจังและทั่วถึงในทุกพื้นที่ ตามลำดับ

1.3 การจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้มีการจัดที่อยู่อาศัยให้แก่ประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน หรือผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ไร้ที่พึ่งอย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์และความจำเป็น รองลงมาคือ คาดหวังให้มีการจัดบริการบ้านพักเด็กและครอบครัวเพื่อให้การคุ้มครองสวัสดิภาพและให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนกลุ่มเสี่ยงที่กำลังประสบปัญหาในทุกมิติอย่างทั่วถึง คาดหวังให้มีการจัดบริการบ้านพักคนชราให้กับผู้สูงอายุที่ครอบครัวยากจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ

คาดหวังให้มีการจัดโครงการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนผู้มีรายได้น้อย อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง ตามลำดับ

1.4 การจัดสวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ตกงาน หรือผู้ที่ว่างงานทุกคนอย่างเหมาะสม ทั่วถึง และเป็นธรรม รองลงมาคือ คาดหวังให้มีมาตรการช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวันให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มในสังคม คาดหวังให้มีโครงการส่งเสริมการจ้างงานสำหรับ ผู้ที่จบการศึกษาใหม่อย่างเหมาะสม ทั่วถึง และเป็นธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการสนับสนุนการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมสวัสดิการและการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมต่อสมาชิกของกองทุน ตามลำดับ

1.5 การจัดสวัสดิการด้านนันทนาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน สำหรับใช้เป็นสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา พักผ่อนหย่อนใจ ทำงานอดิเรก เป็นต้น รองลงมาคือ คาดหวังให้มีการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจที่เหมาะสมและปลอดภัยไว้รองรับประชาชน ในทั่วทุกพื้นที่ คาดหวังให้มีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมนันทนาการ เพื่อสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนในทุกระดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อความบันเทิงที่เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัยอย่างทั่วถึง ตามลำดับ

1.6 การจัดสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายพิเศษได้เข้าถึงการรับบริการในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกับประชาชนทั่วไปในสังคม รองลงมาคือ คาดหวังให้มีนโยบายในการสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายพิเศษอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน คาดหวังให้มีการจัดบริการขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนโดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายพิเศษในสังคม เพื่อช่วยเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขอย่างเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการส่งเสริมค่านิยมในการอยู่ร่วมกันของประชาชนที่มีความแตกต่างกัน ตามลำดับ

1.7 การจัดสวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คาดหวังให้ประชาชนในทุกๆระดับได้รับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมาย และได้รับความยุติธรรมในทุกขั้นตอนหรือกระบวนการต่าง ๆ ทางกฎหมาย รองลงมาคือ คาดหวังให้มีกฎหมายที่กำหนดให้บริษัทต่างชาติ ที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย มีการจัดกิจกรรม CSR (Corporate Social Responsibility) ในการช่วยเหลือและ

รับผิดชอบต่อสังคมให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ คาดหวังให้มีการออกกฎหมายที่ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใด บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คาดหวังให้มีการ จัดบริการและให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายให้แก่ประชาชนผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอนที่มีต่อการ จัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนบุตร และจำนวนบุคคลที่ต้องดูแลฯ

2.1 เพศของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ต่อความ คาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 อายุของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ต่อความ คาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 สถานภาพสมรสของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ต่อความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 ระดับการศึกษาของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ต่อความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 อาชีพของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ต่อความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.6 รายได้ต่อเดือนของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ต่อความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.7 จำนวนบุตรของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ต่อความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.8 จำนวนบุคคลที่ต้องดูแล ของประชาชนในตำบลโคกซึ้นนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ต่อความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งใช้การทดสอบแบบ t - Test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher' Least Significant (LSD) Test) พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยคู่ที่ 1 ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีบุคคลที่ต้องดูแลฯ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแลฯ ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีบุคคลที่ต้องดูแลฯ มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแลฯ ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป คู่ที่ 2 ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุคคลต้องที่ต้องดูแลฯ จำนวน 1 – 2 คน กับกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแลฯ ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุคคลต้องที่ต้องดูแลฯ จำนวน 1 – 2 คน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ อยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแลฯ ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษา ตำบลโคกซึ้นนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกซึ้นนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรกมล บุญแพทย์ (2561) ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า ด้านความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถนำผลมาอภิปรายแต่ละด้านได้ ดังนี้

1.1 ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรกมล บุญแพทย์ (2561) ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ด้านสุขภาพ



1.2 ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ การจัดสวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรมล บุญแพทย์ (2561) ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ด้านที่ระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการศึกษา

1.3 ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ การจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรมล บุญแพทย์ (2561) ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ด้านที่ระดับมากที่สุด คือ ที่อยู่อาศัย

1.4 ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ การจัดสวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณิษฐ์เนมิน แดงน้อยธรรม (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า การรับรู้จริงและความคาดหวังที่ผู้สูงอายุคาดหวังน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านรายได้ ที่อยู่ในระดับมาก

1.5 ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ การจัดสวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยณิษฐ์เนมิน แดงน้อยธรรม (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า การรับรู้จริงและความคาดหวังที่ผู้สูงอายุคาดหวังมากที่สุด ได้แก่ ด้านนันทนาการ ที่อยู่ในระดับมาก

1.6 ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ การจัดสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูภัทรปัญญาคุณ (เวียง แซ่ฮ้อย) (2560) ศึกษาความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ด้านบริการสังคม อยู่ในระดับมาก

1.7 ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ การจัดสวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยพรรณภัทร ใจเอื้อ (2563) ซึ่งได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในตำบลเนินศาลา อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า สวัสดิการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับปานกลาง



2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอนที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนบุตร และจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล เลี้ยงดูหรืออุปการะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพระครุภัทรปัญญาคุณ (เวียง แซ่ฮุย) (2560) ได้ศึกษาความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัด นครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส สถานภาพการอยู่อาศัย ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภาวะการมีโรคประจำตัวต่างกันมีระดับความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำผลมาสรุป ได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัด ชลบุรี ประชาชนที่เป็นเพศหญิงและประชาชนที่เป็นเพศชาย มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัด ชลบุรี ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน

2.5 จำแนกตามอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัด ชลบุรี ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน

2.6 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน

2.7 จำแนกตามจำนวนบุตร ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประชาชนที่มีจำนวนบุตรแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่างกัน

2.8 จำแนกตามจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประชาชนที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน โดยพบคู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 2 คู่ คือ คู่ที่ 1 ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีบุคคลที่ต้องดูแล กับกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแล ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีบุคคลที่ต้องดูแล มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแล ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป คู่ที่ 2 ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล จำนวน 1 – 2 คน กับกลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแล ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล จำนวน 1 – 2 คน มีความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบุคคลที่ต้องดูแล ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อดูข้อมูลเป็นรายด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุด คือ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

1. นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาท้องถิ่น และแผนพัฒนาหมู่บ้านด้านการจัดบริการสังคมแบบมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมเวทีประชาคม เพื่อวางแผนในการพัฒนาในด้านสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านการศึกษา และสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป ที่ต้องสนับสนุนให้มีการเข้าถึงสวัสดิการให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย โดยจัดให้มีการบริการด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาคเป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการ และควรมีการออกหน่วยเยี่ยมเยียนและให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่ห่างไกลและยังไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง

### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

ควรลงพื้นที่สำรวจกลุ่มยากจนและผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้การช่วยเหลือและเสริมสร้างให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

### **ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และควรศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่ อำเภอพานทอง เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความต้องการในภาพรวมในระดับอำเภอ

2. ควรมีการวิจัยหรือประเมินผลเป็นรายปี ในด้านปัญหาและความต้องการของประชาชนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำผลการวิจัยไปวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์ในการให้ความช่วยเหลือหรือกำหนดนโยบายใหม่ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

3. ควรศึกษาถึงปัจจัยในการเข้าถึงสวัสดิการของประชาชนในตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมกัน

## บรรณานุกรม

- กรมมล บัญแพทย์. (2561). *ความต้องการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในเขตเทศบาลตำบลหลักห้า จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรรณิกา แผงดา และ ธนิตา จิตรน้อยรัตน์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้มีรายได้ในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ 2560 กรณีศึกษา ผู้ที่มาลงทะเบียนในธนาคารกรุงไทย สาขาคลองสามวา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการเงิน, วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554). *รายงานการศึกษาเรื่อง ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: เทพเพ็ญวนิสนัย.
- กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์. (2544). *นโยบายสังคมและสวัสดิการสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์. (2550). *สวัสดิการสังคมเพื่อคนด้อยโอกาส นโยบายว่าด้วยการกินดี อยู่ดี มีสุข มีสิทธิ*. กรุงเทพฯ: เอดิชั่นเพรส โปรดักส์.
- กุลธิดา อนุตรกุลศรี. (2561). *รูปแบบและกลไกการให้ความช่วยเหลือแม่วัยใส: กรณีศึกษาหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือแม่วัยใสในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- งามจิต อินทวงศ์. (2556). *ความต้องการสวัสดิการของพนักงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2546). *บทสังเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัชชเนมิน แดงน้อยธรรม. (2561). *ความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.



- ตายุติน อุษมาน. (2561). *การสร้างสวัสดิการสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้* (รายงานผลการวิจัย).  
ยะลา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- เทพ เชาวลิต. (2527). *สวัสดิการสังคม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ธัญธิดา ธัญวัฒน์กุล. (2555). *ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมือง  
พนัสนิคม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ  
ทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2546). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- ปิติเทพ อยู่ยืนยง และคณะ. (2564). *การศึกษาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงผ้าอนามัยของกลุ่มสตรี  
ศึกษารณีนักเรียนหญิงในจังหวัดเชียงใหม่*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- พงษ์เทพ สันติกุล. (2556). *สวัสดิการสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในยุคสมัยโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ:  
เอ็มแอนด์เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์.
- พรรณภัทร ใจเอื้อ. (2563). *แนวทางการพัฒนาการจัดการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในตำบลเนินศาลา  
อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์*. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์,  
8(3), 39.
- พระครูภัทรปัญญาคุณ (เวียง แซ่ฮ้อย). (2560). *การศึกษาความต้องการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุใน  
เขตเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิไลวรรณ จันทร์สุกรี. (2540). *ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่ วิทยาลัยพยาบาล  
บรมราชชนนีในเขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร  
การพยาบาล, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2561). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์: หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์*.  
กรุงเทพฯ: Come In.
- มณฑิรา เขียวยิ่ง และคณะ. (2540). *ความคาดหวังและความเป็นจริงในการดูแลผู้สูงอายุจากครอบครัว*.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มาริสา ภูเพ็ชร์. (2535). *สวัสดิการสังคม: แนวคิดและทฤษฎี*. วารสารสังคมศาสตร์, 7(1),  
มกราคม-มิถุนายน.
- รมิตา วารีย์. (2546). *ความคาดหวังของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม  
ในจังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา,  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2557). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: สามลดา.



- ลฎาภา อินทมหา. (2564). รัฐสวัสดิการกับการแก้ปัญหาสังคม. เข้าถึงได้จาก <https://workpointtoday.com/sweden-welfare-tax/>.
- วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และคณะ. (2553). ทางเลือกของสวัสดิการสังคมสำหรับคนไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- วรัญญา เตียวกุล และคณะ. (2550). บทบาทของการศึกษาภาคบังคับต่อการแก้ปัญหาความยากจน: โอกาสทางการศึกษาของเด็กยากจนและเด็กด้อยโอกาส. ในเอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการประจำปี 2550 สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย เรื่องจะแก้ปัญหาความยากจนกันอย่างไร: แข่งขัน แจกจ่าย หรือสวัสดิการ (10-11 พฤศจิกายน 2550). (ม.ป.ท.).
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วันทนี วาสิกะสิน และคณะ. (2543). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชชุดา งามปลอด. (2540). ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศรัณย์ สุดใจ. (2560). กรอบมโนทัศน์ว่าด้วย “ระบบสวัสดิการสังคมไทย 4.0” ฐานนวัตกรรมเชิงนโยบายสาธารณะในการพัฒนาระบบการให้บริการสวัสดิการสังคมเพื่อขับเคลื่อนสู่สังคมไทย 4.0. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ครั้งที่ 4 “การบริหารกิจการสาธารณะภายใต้ประเทศไทย 4.0” (4 สิงหาคม 2560). ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2544). สวัสดิการผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภวจิ ภาษิตานนท์. (2560). การจัดสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเขตบางแค. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชัย จิตสุชน และคณะ. (2554). โครงการวิจัยเรื่อง สู่ระบบสวัสดิการสังคมถ้วนหน้าภายในปี พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดนครราชสีมา. (2560). การเข้าถึงกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการขององค์กรสวัสดิการสังคมในจังหวัดนครราชสีมา. เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER18/DRAWER003/GENERAL/DATA000/00000251.PDF>

- สุพัตรา คงขำ. (2545). *ศึกษาความคาดหวังผู้ปกครองที่มีต่อการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยา ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุเมธี กรณกิจโกวิท และหัชชากร วงศ์สายัณห์. (2561). นโยบายด้านการจัดสวัสดิการสังคมในประเทศไทย: ศึกษาทิศทางการเปลี่ยนแปลงในระหว่าง พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน. ในเอกสารการนำเสนอโครงการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 1/2561 (15 กันยายน 2561). กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational behavior and human performance*, 4(2), 142-175.
- Alvaredo, F., Chancel, L., & Piketty, T. (2018). *World Inequality Report 2018*. Berlin: Grand Kru.
- Day, P. J., & et al. (1999). *Social working* (2<sup>nd</sup> ed.). Massachusetts: Allyn & Bacon.
- Friedlander, W. A., & Robert, Q. A. (1980). *Introduction to Social Welfare*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Gough, I. (2001). Globalization and regional welfare regimes: The East Asian case. *Global Social Policy*, 1(2), 163-189.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (2002). *Organizational behavior and management*. Boston: McGraw-Hill.
- Oxford. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary England*. Oxford University.
- Turner, J. (1974). *Development and administration: Operational implications for social welfare*. New York: United States Committee, International Council on Social Affair.

บรรณานุกรม





ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง : ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ  
: กรณีศึกษาตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

\*\*\*\*\*

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

## 2. อายุ

( ) 20 – 29 ปี ( ) 30 – 39 ปี  
( ) 40 – 49 ปี ( ) 50 – 59 ปี  
( ) 60 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพสมรส

( ) โสด ( ) สมรสอยู่ด้วยกัน  
( ) สมรสแต่ไม่ได้อยู่ด้วยกัน ( ) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

## 4. ท่านสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับใด

( ) ไม่ได้ศึกษา ( ) ประถมศึกษา  
( ) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ปวช.) ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)  
( ) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

## 5. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพอะไร

( ) ไม่ได้ประกอบอาชีพ ( ) ค้าขาย  
( ) เกษตรกรรม ( ) รับจ้าง  
( ) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ หรือ ( ) พนักงานบริษัท หรือ  
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน  
( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....



6. ปัจจุบันท่านมีรายได้เฉลี่ยเดือนละเท่าไร

- ( ) ไม่มีรายได้ ( ) ไม่เกิน 5,000 บาท  
 ( ) 5,001 – 10,000 บาท ( ) 10,001 – 15,000 บาท  
 ( ) 15,001 – 20,000 บาท ( ) 20,001 บาท ขึ้นไป

7. ท่านมีบุตรหรือไม่

- ( ) ไม่มี ( ) มี 1 – 2 คน  
 ( ) มี 3 – 4 คน ( ) มีตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป

8. ปัจจุบันท่านมีจำนวนบุคคลที่ต้องดูแล เลี้ยงดูหรืออุปการะก่คน (เช่น พ่อ แม่ บุตร ญาติพี่น้อง หรือบุคคลอื่น)

- ( ) ไม่มี ( ) มี 1 – 2 คน  
 ( ) มี 3 – 4 คน ( ) มีตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนในตำบล  
 โศภขันธ์อน อำเภอฟานทอง จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ข้อความ ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของ หน่วยงานภาครัฐ					
การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย					
1) ท่านคาดหวังให้มีการจัดให้บริการด้านสุขภาพและ การรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่					
2) ท่านคาดหวังให้มีการให้บริการของสถานพยาบาล จากทางภาครัฐที่ทันสมัย ใส่ใจดูแลประชาชน อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในทุกระดับ					

ชื่อคำถาม ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของ หน่วยงานภาครัฐ	ระดับความคาดหวัง				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>การจัดสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย</b>					
3) ท่านคาดหวังให้มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ เฉพาะทางในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการ แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง					
4) ท่านคาดหวังให้มีการบริการด้านสุขภาพและ การรักษาพยาบาลจากทางภาครัฐที่ได้มาตรฐานและมี ประสิทธิภาพเทียบเท่ากับภาคเอกชนอย่างทั่วถึง					
<b>การจัดสวัสดิการด้านการศึกษา</b>					
5) ท่านคาดหวังให้มีการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนา ในด้านการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน					
6) ท่านคาดหวังให้มีการสนับสนุนการจัดการศึกษา ที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพให้เข้าถึงพื้นที่ ห่างไกลและถิ่นทุรกันดาร					
7) ท่านคาดหวังให้มีการจัดการศึกษาที่เหมาะสมและ สอดคล้องกับประชาชนที่มีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เพื่อให้ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง					
8) ท่านคาดหวังให้มีการสนับสนุนและช่วยเหลือ ผู้ที่ขาดโอกาสทางด้านการศึกษาอย่างจริงจังและทั่วถึง ในทุกพื้นที่					

<b>ข้อความ</b> <b>ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของ</b> <b>หน่วยงานภาครัฐ</b>	<b>ระดับความคาดหวัง</b>				
	<b>มาก</b> <b>ที่สุด</b> <b>(5)</b>	<b>มาก</b> <b>(4)</b>	<b>ปาน</b> <b>กลาง</b> <b>(3)</b>	<b>น้อย</b> <b>(2)</b>	<b>น้อย</b> <b>ที่สุด</b> <b>(1)</b>
<b>การจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย</b>					
9) ท่านคาดหวังให้มีการจัดที่อยู่อาศัยให้แก่ประชาชนที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน หรือผู้ด้อยโอกาส หรือผู้ไร้ที่พึ่งอย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์และความจำเป็น					
10) ท่านคาดหวังให้มีการจัดโครงการแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนผู้มีรายได้น้อยอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง					
11) ท่านคาดหวังให้มีการจัดบริการบ้านพักคนชราให้กับผู้สูงอายุที่ครอบครัวยากจน					
12) ท่านคาดหวังให้มีการจัดบริการบ้านพักเด็กและครอบครัวเพื่อให้การคุ้มครองสวัสดิภาพและให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนกลุ่มเสี่ยงที่กำลังประสบปัญหาในทุกมิติอย่างทั่วถึง					
<b>การจัดสวัสดิการด้านการมีงานทำและการมีความมั่นคงทางรายได้</b>					
13) ท่านคาดหวังให้มีการสนับสนุนการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมสวัสดิการและการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมต่อสมาชิกของกองทุน					
14) ท่านคาดหวังให้มีโครงการส่งเสริมการจ้างงานสำหรับผู้จบการศึกษาใหม่อย่างเหมาะสม ทั่วถึง และเป็นธรรม					
15) ท่านคาดหวังให้มีมาตรการช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวันให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มในสังคม					
16) ท่านคาดหวังให้มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ตกงานหรือผู้ที่ว่างงานทุกคนอย่างเหมาะสม ทั่วถึง และเป็นธรรม					

<b>ข้อคำถาม</b> <b>ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของ</b> <b>หน่วยงานภาครัฐ</b>	<b>ระดับความคาดหวัง</b>				
	<b>มาก</b> <b>ที่สุด</b> <b>(5)</b>	<b>มาก</b> <b>(4)</b>	<b>ปาน</b> <b>กลาง</b> <b>(3)</b>	<b>น้อย</b> <b>(2)</b>	<b>น้อย</b> <b>ที่สุด</b> <b>(1)</b>
<b>การจัดสวัสดิการด้านนันทนาการ</b>					
17) ท่านคาดหวังให้มีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อความบันเทิง ที่เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัยอย่างทั่วถึง					
18) ท่านคาดหวังให้มีการจัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจที่เหมาะสมและปลอดภัยไว้รองรับประชาชนในทั่วทุกพื้นที่					
19) ท่านคาดหวังให้มีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมนันทนาการ เพื่อสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนในทุกระดับ					
20) ท่านคาดหวังให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สำหรับใช้เป็นสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา พักผ่อนหย่อนใจ ทำงานอดิเรก เป็นต้น					
<b>การจัดสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป</b>					
21) ท่านคาดหวังให้มีนโยบายในการสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายพิเศษอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน					
22) ท่านคาดหวังให้มีการจัดบริการขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเป้าหมายพิเศษในสังคม เพื่อช่วยเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขอย่างเหมาะสม					
23) ท่านคาดหวังให้มีการส่งเสริมค่านิยมในการอยู่ร่วมกันของประชาชนที่มีความแตกต่างกัน					

ข้อความ ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของ หน่วยงานภาครัฐ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>การจัดสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป (ต่อ)</b>					
24) ท่านคาดหวังให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางพิเศษได้เข้าถึงการรับบริการในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกับประชาชนทั่วไปในสังคม					
<b>การจัดสวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม</b>					
25) ท่านคาดหวังให้มีการจัดบริการและให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายให้แก่ประชาชนผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาสอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม					
26) ท่านคาดหวังให้ประชาชนในทุกระดับได้รับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมาย และได้รับความยุติธรรมในทุกขั้นตอนหรือกระบวนการต่าง ๆ					
27) ท่านคาดหวังให้มีการออกกฎหมายที่ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง					
28) ท่านคาดหวังให้มีกฎหมายที่กำหนดให้บริษัทต่างชาติที่เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศไทย มีการจัดกิจกรรม CSR (Corporate Social Responsibility) ในการช่วยเหลือและรับผิดชอบต่อสังคมให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่					

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอบคุณค่ะ 😊



## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวภาลินี บุญเสงี่ยม

วัน เดือน ปี เกิด 30 มิถุนายน 2530

สถานที่เกิด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 209/32 หมู่ที่ 10 ตำบลพานทอง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ตำแหน่งและประวัติการทำงาน 1 สิงหาคม 2557 - 30 กันยายน 2561 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลพานทอง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

1 ตุลาคม 2561 - ปัจจุบัน ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ  
การ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขี้หนอน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

ประวัติการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

รางวัลหรือทุนการศึกษา -