

## บทคัดย่อ

**T 148482**

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2

ชื่อผู้เขียน : นางสาว ภาณุมาศ ระย้า

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2546

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2) เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องเข้ามาใช้บริการในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2 โดยทำการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการภายในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2 จำนวน 15 คน

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 15 ราย เป็นเพศหญิง (สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสงเคราะห์ผู้สูงอายุประเภทสามัญเพศหญิง) โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีอายุระหว่าง 71-80 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 มีสถานภาพสมรสเป็นหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 73.3 ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาจบชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 53.3 และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเล็กน้อย ๆ คิดเป็นร้อยละ 40.0

ความพึงพอใจด้านปัจจัยพื้นฐานในด้านอาหาร ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการเพราะว่าผู้ให้ข้อมูลได้รับอาหารในแต่ละมื้อเพียงพอกับความต้องการของร่างกายและมีคุณค่าทางโภชนาการของอาหารในแต่ละมื้อครบทั้ง 5 หมู่ทุกมื้อ

ความพึงพอใจด้านปัจจัยพื้นฐานในด้านเครื่องนุ่งห่มเครื่องใช้ส่วนตัว ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการได้รับเครื่องนุ่งห่มเครื่องใช้ส่วนตัวที่ได้รับจะมีความพึงพอใจและได้รับจากผู้มาเยี่ยมบริจาคนัดให้เดือนละ 1-2 ครั้งทุกเดือน และยังได้จากศูนย์บริจาคให้อีก

ความพึงพอใจด้านปัจจัยพื้นฐานในด้านยารักษาโรคอุปกรณ์ทางการแพทย์ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญส่วนใหญ่จะได้รับการตรวจโรคทุกหนึ่งเดือนและการตรวจโรคประจำปีทุกปี ในด้านอุปกรณ์เครื่องมือกายภาพบำบัดและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้รักษาพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วยกะทันหันมีเพียงพอกับการให้บริการ

## T 148482

ความพึงพอใจในด้านปัจจัยพื้นฐานในด้านที่อยู่อาศัย ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญส่วนใหญ่จะพักอาศัยภายในอาคารไม้ค้ำแคบและมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารเพียงพอ และที่พักมีความเงียบสงบ และมีความสะอาดมาก

ความพึงพอใจในด้านปัจจัยพื้นฐานในด้านนันทนาการและกิจกรรม ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจะร่วมกิจกรรมในวันสำคัญและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ศูนย์จัดขึ้นทุกครั้ง เช่น กิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ กิจกรรมวันสงกรานต์ ฯลฯ มีการจัดกิจกรรมออกกำลังกายทุกวัน โดยการให้ผู้สูงอายุที่มีร่างกายแข็งแรงออกกำลังกายด้วยการรำไท่เก๊ก เป็นประจำ

การติดต่อสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัวและญาติ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญจะมีการติดต่อกับญาติและเป็นคนที่เคยรู้จักกันตั้งแต่เป็นวัยผู้ใหญ่ จะมาเยี่ยมติดต่อกันนาน ๆ ครั้ง ประมาณ ปีละครั้ง

สาเหตุที่ต้องเข้ารับบริการและระยะเวลาที่เข้ามารับบริการในสถานสงเคราะห์ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ที่เข้ามาขอรับบริการต้องการคนดูแลและขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู ไม่มีที่อยู่อาศัย มีฐานะยากจน และอยู่กับครอบครัวไม่มีความสุข ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ประมาณ ส่วนใหญ่ 6-7 ปี ตั้งแต่สถานสงเคราะห์เปิดให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ในด้านอาหาร

ควรให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้กับผู้ที่นำ อาหารมาเลี้ยงให้กับผู้สูงอายุควรปรุงอาหารไม่ให้มีรสชาติจัดเกินไป

ความสะอาดของภาชนะที่ใช้อาหารควรให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความสะอาดให้ผู้สูงอายุที่ร่างกายไม่ค่อยแข็งแรง ตามองไม่เห็น หรือให้เจ้าหน้าที่ช่วยทำความสะอาดให้ผู้สูงอายุที่ร่างกายไม่แข็งแรง

ในด้านเครื่องนุ่งห่มเครื่องใช้ส่วนตัว

ควรให้เจ้าหน้าที่ดูแลในเรื่องความสะอาดของเสื้อผ้าและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุที่ร่างกายไม่แข็งแรง

ในด้านยารักษาโรคอุปกรณ์ทางการแพทย์

ควรให้เจ้าหน้าที่เดินตรวจในเวลาตอนกลางคืนทุก ๆ 5-6 ชั่วโมงเป็นประจำทุกคืน เมื่อผู้สูงอายุป่วยสามารถช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้ง

ในด้านนันทนาการและกิจกรรม

ควรส่งเสริมให้สถานสงเคราะห์จัดกิจกรรมขึ้นบ่อย ๆ เพื่อที่จะให้ผู้ญาติได้มาเยี่ยมผู้สูงอายุ จะทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขที่มีลูกหลานมาเยี่ยมและไม่ทอดทิ้ง

## ABSTRACT

**Title of Research Paper :** Service Satisfaction of Old people in Ban Bangkhac 2 Welfare Center

**Author :** Parnumas Raya

**Degree :** Master of Arts (Social Development)

**Year :** 2003

---

**TE 148482**

The two major objectives of the study were 1 ) to find out the service satisfaction of old people in Ban Bangkhac 2 , and 2 ) to identify the reasons why these old people had to use Ban Bangkhac 2 service . In - depth interview was conducted to collect the data from 15 old people using the services at Ban Bangkhac 2.

**The findings could be summarized as follows :**

All of the fifteen key informants were female. (Ban Bangkhac 2 was established to give regular service to old women. ) About 60 percent were 71 – 80 years old age. About 73.3 percent were divorced or became widows, and 40 percent had no children .The majority finished primary school ( 16.7 % ) and lived in Bangkok ( 53.3 % ) . Forty percent suffered a little ailment.

**Satisfaction with food.** Most of the key informants were satisfied with food at Ban Bangkhac 2 which several five meals a day because the amount of food was sufficient and the food was nutritious.

**Satisfaction with clothes and personal articles.** They were also satisfied with clothes and personal articles because they received these things not only from their visitors once or twice every month but also from donation centers.

**Satisfaction with medicines and medical equipment.** Most of the key informants had a physical health examination every month and also underwent a yearly physical health check. They stated that medical equipment and medicines for first aid were adequate.

## **TE 148482**

Satisfaction with the lodging. Most of them lived in a spacious enough building with adequate facilities. The place was quiet and very clean.

**Satisfaction with recreation activities and clothes .** The key informants always joined activities held on important days, such as New Year's day , Songkran Day, etc. and any other activity arranged by the center .They exercised every day by regular performing the Tikkek dance.

**Contact with family members and relatives.** The key informants contacted their relatives and those they had known in their adulthood. These people visited them once in a while, or about once a year.

**The reasons for their using the center's service and the length of stay at the center.** The key informants said that they came to the center because they needed someone to take care of them. Some were poor and had no house. Some were not happy when living with their families. They had been at the center for 6-7 years since the center started its service.

### **Recommendations**

**Food .** The officials at the center should advise visitors not bring the old people too tasty food . The plates or other vessels for putting food on should be clean. The officials should help old people who were weak and whose eyes could not see well in cleaning themselves.

**Clothes and personal articles.** The officials should make sure that the old people who were physically weak have clean clothes to wear , including other personal articles.

**Medicines and medical equipment.** The officials should walk around every 5 –6 hours every night so that they can give immediate help to sick old people on time.

**Recreation and other activities.** The center should often arrange activities that encourage the old people's relatives to visit them so that they will have a feeling that their relatives do not neglect them.