

การจัดการสวัสดิการของรัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
ในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19

**Welfare management of the state affects People's Satisfaction  
in the spread of COVID-19**

จุฬาศิริ น้้ำผึ้ง<sup>1</sup> อาจารย์ ดร. กรเอก กาญจนโกศล<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA(F-test) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 ในภาพรวมในระดับความถี่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.38) (2) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 มีความแตกต่าง โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพโดยรวมแตกต่างกัน และปัจจัยด้านรายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบประกันสังคม

**คำสำคัญ:** การจัดการสวัสดิการของรัฐ, ความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐ

---

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาคณบดีอัสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## **Abstract**

The research has purposes (1) A study of satisfaction of state welfare in the spread of COVID-19. (2) Compare the personal factors with welfare management of the state in the spread of COVID-19. This Independent Study was conducted by surveying and collecting data through questionnaires filled out by population in the area of Bangkok. A sample was selected from 400 people and data was analyzed by using descriptive statistics such as Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. The researcher also tested the hypotheses according to inferential statistics such as T-test, one-way ANOVA (F-test), Pearson Correlations and Regression Analysis.

The result according to the objective (1) Based on satisfaction of state welfare in the spread of COVID-19: In general, most respondents rated Agree (4 points) on the questionnaire. ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.38) and (2) Comparison between personal factors and satisfaction of state welfare in the spread of COVID-19 has significant different in overall aspects. However, personal factor in aspect of current average monthly income ; has only one different aspect which is the social security

**Keywords:** welfare management of the state, satisfaction of state welfare

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (โคโรนาไวรัส หรือ COVID-19) เป็นเหตุการณ์ที่สร้างผลกระทบและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในทุก ๆ ระบบที่เป็นเสาหลักในการขับเคลื่อนประเทศอันได้แก่ ระบบเศรษฐกิจ ระบบสุขภาพและสาธารณสุข ระบบการศึกษา และสังคมโดยรวม ซึ่งผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 นี้ส่งผลในวงกว้างกว่า 200 ประเทศทั่วโลก ประเทศในยุโรปและสหรัฐอเมริกาเกิดวิกฤตระบบสาธารณสุขไม่สามารถรับมือกับความรุนแรงของการแพร่ระบาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตจำนวนมาก ส่งผลไปถึงความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในการรักษาสภาพคล่อง และความเชื่อมั่นในระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรัฐบาลได้ออกมาตรการเพื่อเยียวยาประชาชนและผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบเน้นไปที่ มาตรการการเงินและการคลังเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ขาดรายได้จากการหยุดการประกอบกิจการชั่วคราวของนายจ้างและที่ถูกเลิกจ้าง และช่วยเหลือผู้ประกอบการ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 (โคโรนาไวรัส หรือ COVID-19)

ดังนั้นการศึกษา “การจัดการสวัสดิการของรัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19” จึงจำเป็นที่ต้องศึกษาระบบสวัสดิการสังคมจึงถูกมองว่ามีความสำคัญในฐานะปัจจัยหนึ่งที่สร้างเสริมคุณภาพชีวิตให้ประชาชนและเสริมสร้างความมั่นคงให้สังคม สวัสดิการสังคมเป็นสิทธิและหน้าที่ของประชาชนและเป็นภารกิจของรัฐที่จะร่วมกันสร้างระบบสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมเพื่อสร้างความมั่นคงในการดำเนินชีวิตแก่ประชาชนในทุกช่วงวัย การจัดสวัสดิการสังคมถือเป็นภารกิจของรัฐที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองสิทธิพลเมืองที่แตกต่างให้ได้รับบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานต่างๆ ตามที่ตนมีสิทธิ เนื่องจากคนในสังคมมีความแตกต่างกัน เพื่อความเหมาะสมใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการจัดการสวัสดิการของรัฐไว้สำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงของวิกฤตการณ์โลกกับสถานการณ์ก่อให้เกิดความเสี่ยงเพื่อการจัดการสวัสดิการของรัฐครอบคลุมอย่างเหมาะสม และสามารถเป็นโครงข่ายความปลอดภัยเพื่อรองรับความเสี่ยงภัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

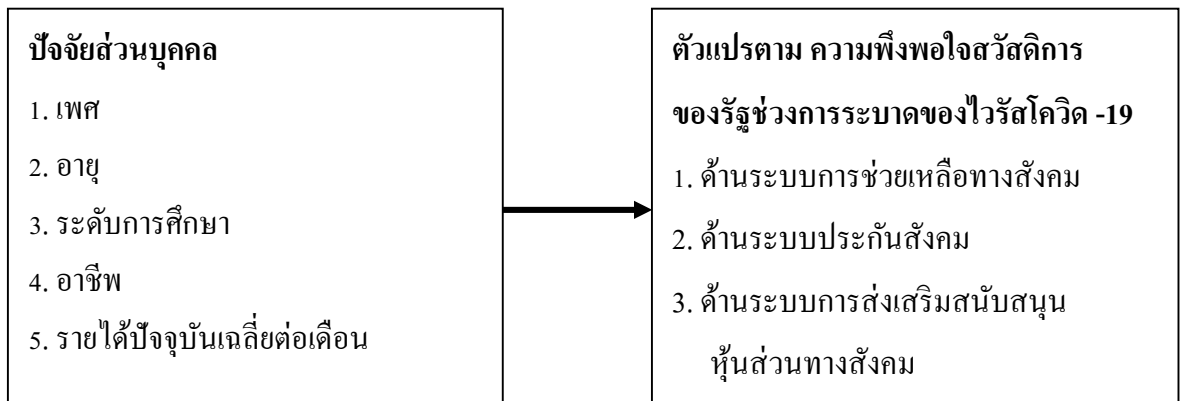
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 ที่แตกต่างกัน

### กรอบการวิจัย

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เรื่องการจัดการสวัสดิการของรัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการจัดการสวัสดิการของรัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ได้แก่ มาตรการของภาครัฐในสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด -19 แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ แนวคิดความพึงพอใจ และแนวคิดและทฤษฎีสวัสดิการสังคม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา และเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ เดือนสิงหาคม – เดือนพฤศจิกายน รวมระยะเวลา 3 เดือน

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การจัดการสวัสดิการของรัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นเหตุสนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้และเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วย

1. แนวคิดความพึงพอใจ ในการศึกษาครั้งนี้ แนวคิดความพึงพอใจจากทฤษฎีสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม ด้านระบบประกันสังคม และด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคม

2. แนวคิด ทฤษฎีการจัดการ ในการศึกษาครั้งนี้ วงจรเต็มมิ่ง หรือ วงจร PDCA ประกอบด้วย 4 ข้อ ได้แก่ การวางแผน (Plan) ปฏิบัติตามแผน (Do) ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) และปรับปรุงแก้ไขพัฒนาต่อเนื่อง (Act) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ พัชรินทร์ ราชีวงศ์ (2558) วิจัยเรื่องปัญหาการจัดการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบล ดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัด สกลนคร สุภรัตน์ อัดถพันธ์ (2559) วิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ปราณี แก้วอินธิ (2560) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอห้วย จังหวัดนครพนมอำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ประยุทธ์ ทองอยู่ (2560) วิจัยเรื่องทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ยุพิน เกื้ออนศรี (2561) วิจัยเรื่อง การพัฒนากลไกการจัดการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ และกระบวนการศึกษา โดยจะศึกษาถึงการจัดการสวัสดิการของรัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการงานวิจัย รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิด พร้อมทั้ง

ผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) และคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อของแบบสอบถาม

4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยทำการ ทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่า ตัวแปรมีความสอดคล้องเท่ากับ 0.983 และทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลที่ได้มีค่า 0.829

5. การเก็บรวบรวมในการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล 2 ส่วนได้แก่

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างเครื่องมือวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ทดสอบที การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.8 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.3 ส่วนใหญ่ประกอบ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.8 และยังพบว่ารายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.5

### ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา -19

สรุปภาพความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา -19	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม	3.40	0.62	ปานกลาง
ด้านระบบประกันสังคม	3.52	0.48	มาก
ด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคม	3.47	0.46	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.38</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา -19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ที่ระดับ  $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.38 เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านระบบประกันสังคม  $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.48 ด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคม  $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.46 และความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม  $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.62 ตามลำดับ

### ตารางที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา -19 ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา -19			
	ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม	ด้านระบบประกันสังคม	ด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคม	รวม
<b>เพศ</b>	t-test = 0.06 Sig. = 0.95 (ไม่แตกต่าง)	t-test = 0.42 Sig. = 0.68 (ไม่แตกต่าง)	t-test = 1.04 Sig. = 0.30 (ไม่แตกต่าง)	t-test = 0.63 Sig. = 0.53 (ไม่แตกต่าง)

ความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19				
ปัจจัย ส่วนบุคคล	ด้านระบบ	ด้านระบบ	ด้านระบบการ	รวม
	การช่วยเหลือ ทางสังคม	ประกันสังคม	ส่งเสริมสนับสนุน หุ้นส่วนทางสังคม	
อายุ	F-test = 0.419 Sig. = 0.739 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 0.362 Sig. = 0.781 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 0.241 Sig. = 0.867 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 0.358 Sig. = 0.784 (ไม่แตกต่าง)
ระดับ การศึกษา	F-test = 0.929 Sig. = 0.427 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 0.149 Sig. = 0.930 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 1.948 Sig. = 0.121 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 0.745 Sig. = 0.526 (ไม่แตกต่าง)
อาชีพ	F-test = 2.387 Sig. = 0.069 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 2.063 Sig. = 0.105 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 2.016 Sig. = 0.111 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 3.999 Sig. = 0.008 (แตกต่าง)
รายได้ปัจจุบัน เฉลี่ยต่อเดือน	F-test = 0.494 Sig. = 0.687 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 2.700 Sig. = 0.045 (แตกต่าง)	F-test = 0.394 Sig. = 0.757 (ไม่แตกต่าง)	F-test = 1.103 Sig. = 0.348 (ไม่แตกต่าง)

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า

เพศ ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม ด้านระบบประกันสังคม และด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคมจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อายุ ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม ด้านระบบประกันสังคมและด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคมจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย



ระดับการศึกษา ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม ด้านระบบประกันสังคม และด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคมจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อาชีพ ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม ด้านระบบประกันสังคม และด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคมจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

รายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือน ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่าง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบประกันสังคม ส่วนไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม และด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคม

## อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ สรุปและอภิปรายผลการวิจัยโดยมีสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้ วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 ความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 ด้านระบบการช่วยเหลือทางสังคม ด้านระบบประกันสังคม และด้านระบบการส่งเสริมสนับสนุนหุ้นส่วนทางสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สุกัญญา มิแก้ว (2554) ศึกษาปัญหาวิจัยเนื่องจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง งานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการจึงต้องให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และสอดคล้องกับงานวิจัย สุภาวดี นากรักษา (2559) ศึกษาปัญหาวิจัยเนื่องจาก ขาดแคลนบุคลากรด้านพยาบาลวิชาชีพ มีความเหนื่อยล้าในการทำงานนำไปสู่การลดความผูกพันในอาชีพ

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อความพึงพอใจสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดยรวมที่แตกต่าง และปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือนมีเพียงด้านเดียวที่แตกต่างได้แก่ด้านระบบประกันสังคมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อศิวรรณ ศันชนะ (2558) ศึกษา

ปัญหาวิจัยเนื่องจาก ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตวังทองหลางต้องหาแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในชุมชน

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การจัดการสวัสดิการของรัฐที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้มีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ควรเก็บแบบสอบถามโดยอาจใช้การสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่ม จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. การสำรวจแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างควรสำรวจให้ครอบคลุมผู้ใช้สิทธิสวัสดิการของรัฐช่วงการระบาดของไวรัสโควิด -19 ทุกพื้นที่ให้กระจายมากกว่านี้

### เอกสารอ้างอิง

- อุทัย ปริญาสุทธานันท์.(2563).*สิทธิและสวัสดิการสังคม*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2542).*พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- ระพีพรรณ คำหอม.(2557).*สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 4 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงษ์เทพ สันติกุล.(2563).*ความยุติธรรมในสวัสดิการสังคม*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พงษ์เทพ สันติกุล.(2556).*สวัสดิการสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในยุคสมัยโลกาภิวัตน์*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิวารัตน์ ณ ปทุม และคณะ.(2550).*พฤติกรรมผู้บริโภคชั้นสูง*. กรุงเทพฯ : บริษัท โอเชียน บুক มาร์ท จำกัด
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล.(2546).*คู่มือปฏิบัติ...วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ Be Bright Books.

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์.(2555).*ศิลปะการให้บริการ*.กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์.(2556).*จิตวิทยาการบริการ*.กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สมคิด บางโม.(2562).*องค์การและการจัดการ*.กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ธงชัย สันติวงษ์.(2530).*องค์การและการบริหาร*.(พิมพ์ครั้งที่ 5).กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2517).*จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*.กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541).*การบริหารการตลาดยุคใหม่*.กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด
- กิติมา ปรีดีดิถก.(2529).*ทฤษฎีบริหารองค์การ*.กรุงเทพฯ : ธนกิจการพิมพ์.
- อุทัย หิรัญโต.(2515).*ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน*.กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์.
- สรชัย พิศาลบุตร.สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : ทำได้ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิทย์พัฒนา จำกัด, 2549.
- กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม,สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ.(2563).*มาตรการด้านการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อรองรับการฟื้นฟูและปรับโครงสร้าง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย*.สืบค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2564,จาก [https://www.nxpo.or.th/th/wp-content/uploads/2020/06/V013\\_Covid\\_recovery-12062020-1.pdf](https://www.nxpo.or.th/th/wp-content/uploads/2020/06/V013_Covid_recovery-12062020-1.pdf)
- Vroom, H Victor.(1964)*Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Good, C. V.(1973) *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- McCormick, Ernest J. and Ilgen, Danie R. (1980) *Biographical Data and the Interview*. Industrial Psychology. (Englewood Cliffs, N.J.): Printice Hall.
- Wolman, Benjamin. B.(1973) *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nonstrand : Reinheld.
- Wallerstein, H.(1971) *A dictionary of psychology*. Maryland : Penquin Book.
- PDCA Cycle/วงจรการควบคุมคุณภาพหรือวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2564,จาก <https://www.iok2u.com/index.php/article/innovation/240-pdca-cycle-deming-cycle>
- ดร.สุภฤกษ์ อัครวิทยาพันธุ์ และอัญชลิษา สหชาติโกสีย์,“ระบบคุณภาพและการบริหาร”วารสารเทคโนโลยีวัสดุ ฉบับที่ 10 ประจำเดือน มกราคม-มีนาคม 2541: 41,43-44 (ออนไลน์).สืบค้นเมื่อ 21 สิงหาคม 2564,จาก [https://www2.mtec.or.th/th/e-magazine/magazine\\_detail.asp?Run\\_no=dlkeiaddl](https://www2.mtec.or.th/th/e-magazine/magazine_detail.asp?Run_no=dlkeiaddl)