

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดภารกิจให้องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มาตรา 16 ให้ เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดสวัสดิการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และพระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 (2546 : 16-37) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย พระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ส่งเสริมการพัฒนาศรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 1-127) ได้บัญญัติไว้ใน มาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปี บริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเป็นสวัสดิการที่รัฐเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้สวัสดิการในสถานสงเคราะห์หรือศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ (Institute) มาสู่บริการที่ใช้ชุมชนเป็นฐานซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2535 ซึ่งถือเป็นการจัดสวัสดิการด้านการเงินและรายได้ให้กับผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือนร้อน ทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้งฐานะยากจนขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เป็นเงิน 300 บาท/คน/เดือน จนตลอดชีพ ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และคณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมีมติเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเดิมคนละ 300 บาท/คน/เดือน เป็นคนละ 500 บาท/เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (กรมประชาสงเคราะห์เดิม) ยกเลิกระเบียบ

กรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ได้แก่ ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ปฏิบัติราชการตามกฎหมายดังกล่าว คือการดำเนินงานตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดำเนินงานไปตามแนวทาง หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดงบประมาณ ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อ คนละ 500 บาท ต่อเดือน ซึ่งในปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุปีละ 12 ครั้ง จ่ายทุกเดือน ไม่เกินวันที่ 10 ของเดือน โดยจ่ายเป็นเงินสดให้แก่ผู้สูงอายุหรือผู้รับมอบอำนาจตามหนังสือมอบอำนาจจากผู้สูงอายุผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

สภาพปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน เช่น ปัญหาจำนวนผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร องค์การบริหารส่วนตำบลมีงบประมาณไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องผู้นำชุมชนไม่อธิบายขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุให้เข้าใจ ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นล่าช้า และปัญหาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีจำนวนน้อย การปฏิบัติงานยังเกิดปัญหาเรื่องการไม่เข้าใจแนวทางการจ่ายเบี้ยยังชีพในเรื่องกระบวนการดำเนินงานของโครงการ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ว่าเป็นแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมและมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ สำหรับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสวัสดิการในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินมาก่อน และเพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีการดำเนินการปฏิรูประบบราชการ มีการกำหนดนโยบายในรูปแบบของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ รัฐบาลได้ออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการที่ดี โดยมีความประสงค์จะให้ใช้บังคับ กับส่วนราชการในทุกกระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วน ภูมิภาคนั้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน จึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งสามด้าน คือด้าน กระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้สูงอายุ ว่าอยู่ในระดับใด เพื่อให้ได้ทราบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินหรือไม่อย่างไร จะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการ พัฒนาการให้บริการด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งนี้ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการ พัฒนาให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการ ดำเนินงานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เมื่อจำแนกตามหมู่บ้านแตกต่างกันหรือไม่

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก
 2. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้านแตกต่างกัน
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 ขอบเขตการศึกษา MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 18 หมู่บ้าน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลภูเงิน ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 1,273 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน. 2553 : 26)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบล
ภูเงินที่ได้เบี่ยงชีพ จำนวน 305 คน ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ (Yamane)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

3.1 การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี่ยง
ยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 3 ด้าน ได้แก่
(องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน. 2553 : 26)

3.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ หมู่บ้าน

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ
การจ่ายเบี่ยงยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
3 ด้าน ได้แก่

4.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

5. ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2553-
พฤษภาคม 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย
มีภูมิลำเนาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน และ ได้รับเบี่ยงยังชีพจากองค์การบริหาร
ส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง เงินสงเคราะห์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจ่ายเงินจัดสรรให้กับผู้สูงอายุ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 จำนวน 500 บาท ต่อเดือน

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความประทับใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติ ด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น ได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเกิดจากความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน มีกระบวนการในการดำเนินการพิจารณา มีขั้นตอนการให้บริการการพิจารณาคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติ การจัดลำดับผู้ได้รับการสงเคราะห์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีหนังสือขอความร่วมมือ การประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และมีความรับผิดชอบ

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล ถูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานทั่วไปและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสถภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความรู้ความชำนาญ มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ มีความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุ มีความโปร่งใสมีความเป็นธรรมมีความรับผิดชอบ และมีความถูกต้องในการให้บริการ และมีความเป็นธรรมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ หมายถึง การให้บริการทั้งในบริเวณสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน และการให้บริการนอกสถานที่ บริเวณพื้นที่ที่ถูกจัดขึ้นเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการ ตลอดจนสิ่งทีรองรับให้มีความสะดวกสบายและปลอดภัย

ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาจะเป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ
ของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลภูเงิน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY