

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้มาศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

ตามที่กระทรวงได้ประกาศใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 เพื่อใช้เป็นแนวทาง การดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แทนระเบียบ กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้แจ้งแนวทาง การดำเนินงานด้านงานด้านการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2553 ทั้งในส่วนของคุณเงินอุดหนุนทั่วไปและเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 โดยให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มี การประชาสัมพันธ์เรื่องการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และให้เจ้าหน้าที่ออกพื้นที่ให้บริการการลงทะเบียน กับผู้สูงอายุ แจกคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ มีสัญชาติไทย มี ภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ หรือวิสาหกิจ หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดใน ลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้เงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ขึ้นตอนการยื่นคำขอภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้ที่จะมีอายุครบ หกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีหลักฐานดังนี้ บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย พร้อมสำเนา ทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร ในกรณีที่มีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่ สามารถลงทะเบียนด้วยตนเอง ได้อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่น คำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้ การตรวจสอบและจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน มีการประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ย ยังชีพผ่านทางผู้นำชุมชนและหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน จะมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับ ลงทะเบียนผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้านและตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ คุณสมบัติ เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติเรียบร้อยแล้ว เสนอให้ผู้บริหารลงนามรับรอง เรียบร้อยแล้ว พร้อมจัดพิมพ์ประกาศ และคำสั่งให้ผู้บริหารลงนามรับรองอีกครั้ง พร้อมจัดทำ บัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่รับลงทะเบียนทั้งหมดประกาศ โดยเปิดเผยในที่สาธารณะและรายงาน ยอดผู้สูงอายุที่รับขึ้นทะเบียนซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วน เพื่อสนับสนุนการจัดสวัสดิการเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุ พร้อมส่งสำเนาประกาศบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลภูเงิน จำนวน 1 ชุด ส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเสลภูมิ เพื่อรายงานท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด ภายในวันที่ 15 มกราคมของทุกปี เพื่อเป็นข้อมูล

ในการเตรียมของประมาณในการดำเนินงานเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลเงินได้รับการจัดสรรงบประมาณและวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเรียบร้อยแล้ว จะมีการประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับ ได้รับเบี้ยยังชีพ ผ่านทางผู้นำชุมชน ผู้นำหมู่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว ประจำหมู่บ้านและเสียงตามสาย องค์การบริหารส่วนตำบลเงินได้เบิกจ่ายยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายในอัตราเดือนละห้าร้อยบาท เป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ณ ศาลาประชาคมของแต่ละหมู่บ้าน โดยมีหนังสือจัดส่ง กำหนด วัน เวลา และสถานที่แนบไปด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้

ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544 : 7) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็น ไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นในทางบวกหรือทางลบ

สุพล เพชรานนท์ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความ

ต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความ ไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนด พฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้ ตลอดเวลาและสภาพแวดล้อม แต่ละบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจ มาแล้ว ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของ บุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังไว้ กับสิ่งที่ได้รับจริงจากลักษณะของ การให้บริการ

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ ได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และ อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี

2.1 โคร์แมน (Korman) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542 : 161-162)

2.1.1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2.2.2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ใน ทางบวกกับคุณลักษณะของงานความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางใน การประเมินผลการทำงาน

2.2 มัลฟอร์ด (Manford) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจาก ผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ (สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542 : 162)

2.2.1 กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอริเบิร์ก (Herzberg) และ ลิคเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความ ต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น

2.2.2 กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติ ของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ แบล็ค (Blake) เมาดัน (Mouton) และเฟรดเลอร์ (Fiedler)

2.2.3 กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจาก รายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย

แมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

2.2.4 กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรม
การบริหารงานขององค์กร ได้แก่ โครเกียร์ (Crogie) และคลาวเลอร์ (Coulter)

2.2.5 กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิด
จากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวีสตอค (Tavistock Institute)
มหาวิทยาลัยลอนดอน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต พ.ศ. 2542 (2542 : 607) ให้ความหมาย
ของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542 : 6) ได้ให้ความหมายของคำ ว่าการบริการไว้ดังนี้
“การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ
(บริกร) ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น” ในเรื่องของการบริการเป็นเรื่องคน เกี่ยวกับ
คน แม้ในอนาคตเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น หุ่นยนต์
เครื่องจักรอัตโนมัติ ฯลฯ แต่ก็ไม่สามารถสร้างความประทับใจที่ดึงดูดใจผู้รับบริการหรือผู้มา
ติดต่อได้ดีเท่ากับคน ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการ เพราะว่าคนที่ให้บริการนั้นมีชีวิตชีวา มี
ความรู้สึก มีศักดิ์ศรี มีอารมณ์มีความยินดียินดี และผู้รับบริการก็เช่นเดียวกันกับผู้ให้บริการ
คือ มีความรู้สึกที่เหมือนกัน โดยปกติมนุษย์เรานั้นชอบที่จะใช้บริการจากผู้อื่นหรือให้ผู้อื่น
มาบริการ มาปรนนิบัติรับใช้ตนมากกว่าที่จะไปให้บริการคนอื่นหรือรับใช้คนอื่น นั่นเป็น
ธรรมชาติของคนเราโดยส่วนใหญ่ คือ ชอบที่จะให้คนอื่นมาเอาใจใส่ตัวมากกว่าที่จะคอยไป
เอาอกเอาใจคนอื่น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องรู้จักฝึกจิตใจและทัศนคติในการเป็นผู้ให้ รวมทั้ง
มีกลวิธีในการระบายความอึดอัดความกดดัน หรือ ความเครียดก่อนที่จะเป็น โรคประสาท
เพราะการบริการ

ปรีชญา เวสารัชช์ (2540 : 39) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง
หลักการพื้นฐาน คือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐนั้น เกิดจาก
การสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชน
ได้รับรู้รับทราบหรือได้รับสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐ

นั้นเริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือระบบการบริการ และสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับบริการ สภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน

2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสน และรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ คือทำให้ผู้ติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและรู้วิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก หมายความว่าต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกต วิธีการบริการว่าไม่เย็นเฉียว ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ปลอ่ยให้มีการลัดคิว ผิดพลาดน้อยมาก เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจน ไม่โทษความผิดหรือโยนภาระให้กับผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโต๊ะ มีระเบียบที่ยึดหยุ่นได้ อ่านแล้วเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ก็มีผู้ช่วยเหลือ แนะนำในการดำเนินการ

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้าง ความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ

ปูลุม มณีโรจน์ (2548 : 4) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยผู้ให้บริการถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับบริการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2. หลักการให้บริการที่ดี

คุณธน ธนาพงศธร (2530 : 303) มีความเห็นว่า หลักการให้บริการที่ดีควรเป็นดังนี้

2.1 การให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายความว่า การให้บริการนั้นควรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ ไม่ใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย

2.2 การให้บริการอย่างสม่ำเสมอหมายความว่า ในการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ชุกๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

2.3 การให้บริการโดยยึดหลักการความเสมอภาค หมายความว่า การให้บริการนั้นๆ จะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดแก่ผู้รับบริการ

2.4 การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด โดยคำนึงว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มาก จนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

2.5 การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก โดยคำนึงว่าบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ

3. หลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ ดังนี้

3.1 ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะเป็น

3.1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

3.1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3.1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนอำนาจที่บันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

4. เป้าหมายของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจร

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

4.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

4.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

4.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียม กับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นด้านความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นให้การตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น

4.5 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ

4.6 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก

4.7 ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น

4.8 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

4.8.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

4.8.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น รายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตาม

สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น

5. เป้าหมายสำคัญของการบริการ

นอกจากนี้ ในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (Millet. 1954 : 395-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

5.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการเดียวกัน

5.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

5.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

5.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค

ทั้งในการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

6. ความสำเร็จของการบริการ

แบร์รี่ (Barry. 1986 : 79-81) กล่าวว่า ความสำเร็จของการบริการจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

6.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอ และความพึงพอใจได้

6.2 การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

6.3 ความสามารถ (Competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ

6.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

6.5 ความสุภาพอ่อน โขน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการที่บุคลิกภาพที่ดี

6.6 การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงานบริการและอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ

6.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) ได้แก่ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

6.8 ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

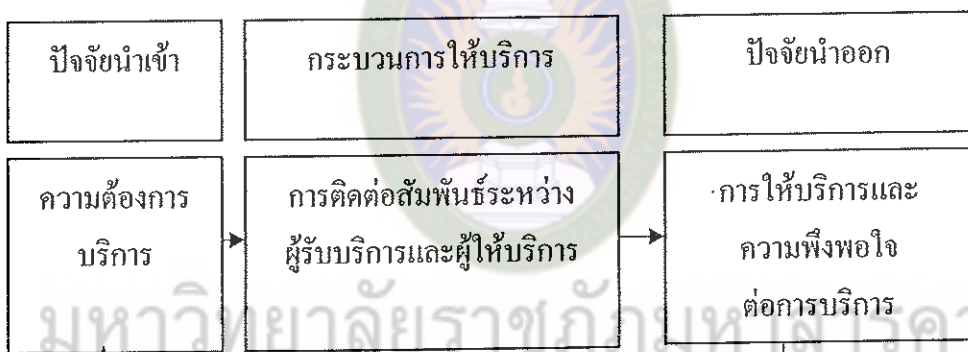
6.9 ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ

6.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ดังนั้นความหมายของการให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการ ให้การบริการ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ การให้ความช่วยเหลือให้การสนับสนุน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

7. วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอย่างอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้บริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตน ได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการ นั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวัง ได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 1 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2542 : 41-42)



ข้อมูลย้อนกลับการประเมินความรู้สึกนึกคิดต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการบริการ

แผนภาพที่ 1 กระบวนการให้บริการ

8. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2542 : 58)

8.1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรือสื่อต่างๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

8.2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

8.3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

8.4 ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

8.5 ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

8.6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

8.7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ

8.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

8.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

8.10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้นั้นมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจ และเมื่อมีโอกาสก็ย่อมจะมาใช้บริการอีก

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน (2553 : 9-10) ได้อธิบายบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2539 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยกฐานะ 13 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหวาย หมู่ที่ 1 บ้านมะหรี หมู่ที่ 2 บ้านหนองตุ หมู่ที่ 3 บ้านหนองกุง หมู่ที่ 4 บ้านหนองกุง หมู่ที่ 5 บ้านนาเจริญ หมู่ที่ 6 บ้านบาโค หมู่ที่ 7 บ้านหวาย หมู่ที่ 8 บ้านนาทม หมู่ที่ 9 บ้านนาทม หมู่ที่ 10 บ้านหวาย หมู่ที่ 11 บ้านมะหรี หมู่ที่ 12 บ้านคักแพงพวย หมู่ที่ 13 ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินมีประชากร 7,150 คน

1. ลักษณะภูมิประเทศและอาณาเขตติดต่อ

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินเป็นที่ราบสูงพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นบ้านพักอาศัยและพื้นที่ทำการเกษตร การคมนาคม สะดวกสบาย โดยมีถนนที่เชื่อมโยงกับอำเภอเสลภูมิ และอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด คือ ถนนสายเสลภูมิ-คำโพนสูง เป็นเส้นทางคมนาคมสายหลัก องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ตั้งอยู่ในอำเภอเสลภูมิ ห่างจากอำเภอเสลภูมิ เป็นระยะทาง 14 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นระยะทาง 46 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 82.140 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลศรีวิสัย และตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศใต้	จดตำบลเดิด อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันออก	จดอำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร
ทิศตะวันตก	จดตำบลเหล่าน้อย ตำบลบึงเกลือ และตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วยงานด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 การคมนาคมขนส่ง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน มีถนนสายหลัก 1 สาย คือ ถนนเสลภูมิ-คำโพนสูง ซึ่งเป็นถนนซึ่งเป็นถนนที่ไปยังอำเภอหนองพอกและอำเภอเสลภูมิ

2.2 การไฟฟ้า

การไฟฟ้าภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ใช้บริการไฟฟ้าจากไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจัดให้มีไฟฟ้าและแสงสว่าง ตามเส้นทางคมนาคมชุมชนต่างๆ อย่างเหมาะสม

2.3 การประปา

การใช้น้ำประปาของประชาชน และส่วนราชการภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ให้บริการจากประปาของแต่ละหมู่บ้าน

2.4 การสื่อสาร

การสื่อสารแห่งประเทศไทย รับผิดชอบด้าน โทรคมนาคม ระหว่างประเทศและในประเทศในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินมีที่ทำการไปรษณีย์ โทรเลข 1 แห่ง นอกจากนี้ยังมีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งให้บริการโทรศัพท์ทั้งในและระหว่างประเทศมีการติดตั้ง โทรศัพท์สาธารณะตามจุดต่างๆ ที่เป็นชุมชนอย่างเหมาะสม

3. ด้านเศรษฐกิจ

3.1 การอุตสาหกรรม

ลักษณะของกิจการอุตสาหกรรม ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน จะเป็นอุตสาหกรรมขนาดย่อมในครัวเรือน มีทั้งเพื่อการบริโภค และบริการ เช่น ผลิตและจำหน่ายสินค้าอาหารพื้นเมือง ประเภท หมูยอ เครื่องจักสาน กระเป๋าจากผักตบชวา อู่ซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ร้านซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหาร ร้านอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

3.2 การเกษตรกรรม

การเกษตรกรรมภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินมีเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะอยู่ตามพื้นที่การเกษตรของหมู่ที่ 1-18 โดยมีลำน้ำยังและลำน้ำแคว เป็นแม่น้ำสายหลักในการประกอบอาชีพ เช่น ทำไร่ยางพารา ไร่อ้อย ไร่แดงโม ไร่ข้าวโพด ปลูกพืชผักสวนครัว การเลี้ยงสัตว์ และการปลูกข้าว เป็นต้น

3.3 การพาณิชย์และการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจ ด้านพาณิชย์ และการบริการ

4. ด้านสังคม

4.1 ประชากร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน จำนวน 18 หมู่บ้าน และจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,782 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น 11,984 คน แยกเป็นชาย จำนวน 5,916 คน เป็นหญิงจำนวน 6,068 คน

4.2 ศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินนับถือศาสนา พุทธ มีการประกอบพิธีกรรมทางศาสนาทำบุญตามประเพณีต่างๆ และมีประชากรบางส่วนนับถือศาสนาอื่น เช่น ศาสนาคริสต์ เป็นต้น

4.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ได้มีการเตรียมการบรรเทาสาธารณภัย โดยการจัดซื้อ รถดับเพลิง เครื่องสูบน้ำ เพื่อดำเนินการบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินเอง และพื้นที่ใกล้เคียงที่อาจจะเกิดขึ้น ได้มีอัตราค่าจ้างที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะสามารถระงับสาธารณภัยได้อย่างทันที่

5. ระบบบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน

องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน (2553 : 30-40) ปัจจุบันส่วนราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน ออกเป็น 3 หน่วยงานหลัก ได้แก่ ส่วนสำนักปลัด ส่วนโยธา และส่วนการคลัง

5.1 สำนักปลัด โดยหน้าที่ของแต่ละส่วนมีดังนี้

5.1.1 นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามนโยบายของแผนงานที่สภา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้กำหนด ให้สอดคล้องกับกฎหมาย นโยบายของรัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ให้คำปรึกษา และเสนอความเห็น ต่อคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับงานภายในหน้าที่และความรับผิดชอบ ปกครองบังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารงานบุคคลของ อบต. ทั้งหมด รับผิดชอบงานประจำทั่วไปขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทั้งหมด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพิจารณาทำความเห็น เสรุปรายงาน เสนอแนะ และ ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การจัดตั้ง ยุบหรือเปลี่ยนแปลงเขตองค์การบริหารส่วนตำบล การป้องกันและระงับอัคคีภัย การพัฒนาส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การศึกษา การเลือกตั้ง งานเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

5.1.2 นักบริหารงานทั่วไป

มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานติดต่อนักหมาย จัดงานรับรองต่างๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม ทำรายงานการประชุมและรายงานอื่นๆ ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ติดตามผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมหรือผลการปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าราชการ หรือมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมและบริหารงานหลายด้านด้วยกัน เช่น งานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล งานนิติกร งานประชาสัมพันธ์ งานทะเบียน งานนโยบายและแผนงานควบคุมและส่งเสริมการท่องเที่ยว งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจัดระบบงาน งานการเงินการบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ งานสัญญา

5.1.3 งานธุรการ

มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับ ส่ง ลงทะเบียน แยกประเภทและจัดส่ง หนังสือ เอกสาร ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเก็บ พิมพ์ คัดสำเนา ค้นหา และติดตามเรื่องราวหลักฐาน คัดลอก ลงรายการต่างๆ ร่างหนังสือ ได้ตอบ บันทึก ข้อเรื่องสรุปความเห็น และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน รวมทั้งรวบรวมข้อมูลและสถิติที่เกี่ยวข้องเบิกจ่ายวัสดุเครื่องใช้ของหน่วยงาน ซี่งแจ้งและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อ นักเตรียมและอำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่เพื่อใช้ในการจัดการงานต่างๆ ดูแลการใช้และการบำรุงรักษายานพาหนะ ตลอดจนการดูแลรักษาซ่อมแซมสถานที่และทรัพย์สินของส่วนราชการดำเนินการจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์ ทำทะเบียน และเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ของสำนักงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

5.1.4 งานเจ้าหน้าที่

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสอบ ดำเนินการออกคำสั่งเกี่ยวกับการบรรจุแต่งตั้งและอื่นๆ ที่เกี่ยวกับงานบุคคล ติดต่อประสานงาน

กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาในการสรรหาและพัฒนาบุคคล รวบรวมรายละเอียดข้อมูลเพื่อชี้แจงเหตุผลในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องขออนุมัติเกี่ยวกับงานบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ดำเนินการเรื่องการขอรับบำเหน็จ บำนาญและเงินทดแทน จัดทำแก้ไข เปลี่ยนแปลงบัญชีขอจ่ายเงินเดือนขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

5.1.5 งานเกษตร

มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางวิชาการเกษตร ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา ค้นคว้า ทดลอง และวิเคราะห์วิจัยทางการเกษตร เช่น การเพาะปลูก การปรับปรุงพันธุ์ การขยายพันธุ์ การคัดพันธุ์ด้านทางโรคและศัตรูพืช การวิเคราะห์ดิน และการจัดการและรักษามาตรฐานพันธุ์พืช การศึกษาวิเคราะห์วิจัยเพื่อควบคุมพันธุ์พืช วัตถุมีพิษ และปุ๋ยเคมี การให้คำปรึกษาแนะนำและสาธิตงาน วิชาการเกษตร

5.1.6 งานส่งเสริมสุขภาพ

มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางวิชาการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ และวินิจฉัยปัญหา ทางวิชาการส่งเสริมสุขภาพ กำหนดนโยบายวางแผนงาน และดำเนินงานวิชาการส่งเสริมสุขภาพ ตามแผนวัดและประเมินผล การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ กำหนดระบบและวิธีการดำเนินงาน ควบคุมติดตามผลและประเมินผลงานส่งเสริมสุขภาพ จัดสอน และอบรมด้านวิชาการส่งเสริมสุขภาพ จัดประชุมและดำเนินการด้านเผยแพร่กิจการทางวิชาการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนะแนววิชาการส่งเสริมสุขภาพ กำหนดจรรยาบรรณ และสร้างมาตรฐานงานวิชาการส่งเสริมสุขภาพ

5.1.7 งานการศึกษา

มีหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการศึกษา การวิเคราะห์ การวิจัย เสนอความเป็นอยู่เกี่ยวกับการแนะแนว การวัดผลและประเมินผลการศึกษา การสร้างและพัฒนาหลักสูตรและวิชาการต่างๆ การพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษา วางมาตรฐานสถานศึกษาการให้บริการส่งเสริมการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา ตลอดจนเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาและส่งเสริมการวิจัยการศึกษา การวางแผนโครงการ สํารวจเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติการศึกษาวิเคราะห์ผลงานจากการดำเนินการทางการศึกษาเพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแผนงานและแนวทางปฏิบัติ

ในการจัดการศึกษา

5.1.8 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน

5.1.9 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรวบรวม วิเคราะห์ และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นในการวางแผนและประเมินผลงาน จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล งานวิเคราะห์และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล วิเคราะห์คาดคะเนรายได้ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคตวิจัยปัญหา ในด้านการปกครอง การบริการ และการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.1.10 งานพัฒนาชุมชน

มีหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นในเขตพัฒนาชุมชนเพื่อจัดทำแผนงานดำเนินงานและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชนประเภทต่างๆ แสวงหาผู้นำท้องถิ่นช่วยเหลือเป็นผู้นำและเป็นที่ปรึกษากลุ่มในการพัฒนาชุมชน ส่งเสริมประชาชนในท้องถิ่นให้มีความสนใจ ความเข้าใจและความคิดริเริ่มในการพัฒนาชุมชนในท้องถิ่นของตน ร่วมทำงานพัฒนากับประชาชนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด ให้คำแนะนำและฝึกอบรมประชาชนในท้องถิ่นตามวิธีการและหลักการพัฒนาชุมชนเพื่อเพิ่มผลผลิตและเพิ่มรายได้ต่อครอบครัว ในด้านการเกษตรและอุตสาหกรรมในครัวเรือน อำนวยความสะดวกและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือประชาชนในท้องถิ่นทุกด้าน ติดตามผลงานและจัดทำรายงานต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้อง

5.2 ส่วนโยธา โดยหน้าที่ของแต่ละส่วนมีดังนี้

5.2.1 นักบริหารงานช่าง

มีหน้าที่เกี่ยวกับควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุม การออกแบบและก่อสร้างงาน โยธา การวางโครงการสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการออกแบบ วางผังหลัก ออกแบบสถาปัตยกรรม ครุภัณฑ์และออกแบบงานด้านวิศวกรรมต่างๆ ตลอดจนควบคุมการก่อสร้างและซ่อมแซมบำรุงรักษาและติดตามผลวิจัยงานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม ควบคุมการเขียนแบบรูปราชการก่อสร้าง การประมาณราคา

จัดพิมพ์แบบรูปรายการต่างๆ ดำเนินการประกวดราคา ทำสัญญาจ้าง ควบคุมการก่อสร้าง และตรวจรับงานเพื่อเบิกจ่ายเงิน พิจารณาข้อขัดแย้งต่างๆ ในด้านงานออกแบบและก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสอดคล้องเหมาะสมกับภาวะ เศรษฐกิจของประเทศ ตรวจสอบก่อสร้างต่างๆ ของเอกชนที่ขอรับอนุญาตปลูกสร้าง ตรวจสอบ แบบก่อสร้างด้านช่างโยธาและอาคาร ควบคุมตรวจสอบงานโยธา เช่น สะพาน ถนน ท่อระบายน้ำ ทางเท้า คลอง อาคาร และสิ่งก่อสร้างอื่นๆ สวนสาธารณะ สำรวจข้อมูล การจราจร สำรวจและทดลองวัสดุ ควบคุมตรวจสอบซ่อมแซมไฟฟ้า สวนสาธารณะ ควบคุม การใช้บำรุงรักษาเครื่องจักร ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ของหน่วยงานให้ถูกต้อง ตามหลักวิชาการงานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานสัญญา งานจัดตกแต่งสถานที่ ในงานพิธี ห้องถื่น งานราชพิธีราชรัฐพิธี เป็นกรรมการพัสดุ เป็นกรรมการควบคุมก่อสร้าง เป็น นายตรวจป้องกันอัคคีภัย เป็นนายตรวจเวรยามสำนักงาน ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่างๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งเข้าร่วมประชุม ในการกำหนดนโยบายปฏิบัติงาน พิจารณาวางอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณของ หน่วยงานที่รับผิดชอบติดต่อประสานงาน วางแผน มอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาขัดข้องใน การปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ

5.2.2 งานช่างไฟฟ้า

มีหน้าที่เกี่ยวกับช่วยในการติดตั้ง ประกอบ คัดแปลง ปรับปรุง บำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องจักร เครื่องมือเครื่องใช้เกี่ยวกับไฟฟ้า เบิกจ่าย จัดเก็บรักษา เครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานใน หน่วยงาน

5.2.3 งานช่างโยธา

มีหน้าที่เกี่ยวกับช่วยออกแบบงานด้านช่างโยธาเกี่ยวกับการช่วย ออกแบบการควบคุมการก่อสร้างและบำรุงรักษาด้านช่างโยธา การวางโครงการก่อสร้าง ในงานด้านช่างโยธา เช่น ถนน สะพาน ท่อระบายน้ำ ชองน้ำ อาคาร อุโมงค์ เขื่อน ชลประทาน อาคาร ท่าเทียบเรือ สนามบิน ช่วยปฏิบัติงานสำรวจต่างๆ เกี่ยวกับงานช่างโยธา เช่น สำรวจทางเพื่อการก่อสร้าง สำรวจและทดลองวัสดุ สำรวจข้อมูลการจราจร สำรวจทาง อุทกวิทยา สำรวจทางอุตุนิยมวิทยา คัดลอกแบบ เขียนแบบ คำนวณสามัญ ช่วยซ่อมสร้างวัสดุ ครุภัณฑ์ เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการสำรวจและทดลองทุกชนิดให้ได้มาตรฐาน

5.3 ส่วนการคลัง โดยหน้าที่ของแต่ละส่วนมีดังนี้

5.3.1 งานนักบริหารงานการคลัง

มีหน้าที่เกี่ยวกับพิจารณา ศึกษา วิเคราะห์ ทำความเห็น เสนอแนะ และดำเนินการปฏิบัติงานบริหารงานการคลังที่ต้องใช้ความชำนาญ โดยตรวจสอบการจัดงานต่างๆ เกี่ยวกับการคลังหลายด้าน เช่น งานการคลัง งานการเงินและบัญชี งานการจัดเก็บรายได้ งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณงานพัสดุ งานธุรการ งานจัดการเงินกู้ งานจัดระบบงาน งานบุคคล งานตรวจสอบรับรองความถูกต้องเกี่ยวกับการเบิกจ่ายงานรับรองสิทธิ การเบิกเงินงบประมาณ การควบคุมการปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่าย การเบิกจ่ายการเก็บรักษาทรัพย์สินที่มีค่าและหลักฐานแทนตัวเงิน พิจารณาตรวจสอบรายงานการเงินต่างๆ รายงานการปฏิบัติงาน สรุปเหตุผลผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ พิจารณาวินิจฉัยผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องวางแผนงานด้านต่างๆ ให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่สังกัด หน่วยงานการคลังปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนควบคุมการตรวจสอบและประเมินผล ทำรายงานประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ พิจารณาปรับปรุงแก้ไข ศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับรายได้รายจ่ายจริง เพื่อประกอบการพิจารณาวิเคราะห์การประมาณการรายรับรายจ่าย กำหนดรายจ่ายของหน่วยงานเพื่อให้เกิดการประหยัดและคล่องตัวในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของ อบต. สืบหาแหล่งข้อมูลที่มาของรายได้ ดำเนินการให้มีการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ อย่างทั่วถึง ตรวจสอบการรายงานการเงินและบัญชีต่างๆ ตรวจสอบการเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ การจัดซื้อ การจ้าง ร่วมเป็นกรรมการต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5.3.2 งานเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

มีหน้าที่เกี่ยวกับตรวจสอบใบสำคัญรับเงินที่ไม่มีปัญหา หรือ ฎระเบียบที่ชัดเจนอยู่แล้วลงทะเบียนและเก็บรักษาหลักฐานและเอกสารเกี่ยวกับการเงินและบัญชี คัดแยกประเภทใบสำคัญรับเงิน เขียนใบเสร็จรับเงิน ทำใบเบิก และใบนำส่งเงิน ช่วยทำฎีกาเบิกเงิน ช่วยรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ และการขออนุมัติเบิกเงินงบประมาณ ช่วยทำบัญชีบางประเภท บัญชีรับจ่ายเงิน บัญชีพัสดุ

5.3.3 งานเจ้าหน้าที่พัสดุ

มีหน้าที่เกี่ยวกับลงบัญชีและทะเบียนพัสดุ ตรวจสอบใบสำคัญช่วยเก็บและจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เก็บรวบรวมและรักษาเอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์

5.3.4 งานการจัดเก็บรายได้

มีหน้าที่เกี่ยวกับปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกาศ ตำรวจ รับแบบแสดงรายการ คำร้อง คำขอ หรือเอกสารหลักฐานต่างๆ ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนในขั้นตอน ช่วยรับและนำส่งเงิน ออกหลักฐาน ลงบัญชีทะเบียนต่างๆ และติดตามทวงถามเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ใบอนุญาต ค่าปรับ รายได้จากทรัพย์สินและรายได้อื่นๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตควบคุมกิจการค้า ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตควบคุมแผงลอย ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตควบคุมการแต่งผม ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตการทำน้ำแข็งเพื่อการค้า ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตั้งตลาดเอกชน ค่าธรรมเนียมตรวจรักษาโรค ค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย ค่าธรรมเนียมขนส่ง ปฏิบัติ ค่าธรรมเนียมควบคุมการก่อสร้างอาคาร ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตอื่นๆ ตามข้อบังคับตำบล ค่าปรับผู้ละเมิดกฎหมายและข้อบังคับตำบล ค่าอากรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียม โรงฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียม โรงพักสัตว์ ค่ารับจ้างฆ่าสัตว์ ค่าเช่าอาคารพาณิชย์ ค่าเช่า โรงแรมสรรพ ค่าเช่าตลาด ค่าเช่าแผงลอยค่าที่วางของในที่สาธารณะ ดอกเบี้ยเงินฝากกองทุนส่งเสริมการองค์การบริหารส่วนตำบล และเงินฝากธนาคาร ค่าจำหน่ายเวชภัณฑ์ ค่าจำหน่ายคำร้องต่างๆ ค่าธรรมเนียมการ โอนสิทธิการเช่า และค่าชดเชยต่างๆ

เขตการปกครองและประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงินมีเขตการปกครอง
จำนวน 18 หมู่บ้านและจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,782 ครัวเรือน มีประชากรทั้งสิ้น
11,984 คน แยกเป็นชาย จำนวน 5,916 คน เป็นหญิง จำนวน 6,068 คน

ตารางที่ 1 รายละเอียดจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร			หมายเหตุ
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านหวาย	171	352	341	693	ข้อมูล ณ ตุลาคม 2553
2	บ้านมะหรี	159	290	305	595	
3	บ้านหนองตุ	167	376	338	714	
4	บ้านหนองกุง	144	302	313	615	
5	บ้านหนองกุง	216	472	511	983	
6	บ้านนาเจริญ	112	227	237	464	
7	บ้านบาโค	143	330	342	672	
8	บ้านหวาย	147	303	319	622	
9	บ้านนาทม	164	346	343	689	
10	บ้านนาทม	241	532	587	1,119	
11	บ้านหวาย	125	248	249	497	
12	บ้านมะหรี	228	510	482	992	
13	บ้านคึก	86	174	201	375	
14	แพงพวย	166	378	381	759	
15	บ้านนาทม	150	323	345	668	
16	บ้านหนองกุง	121	253	274	527	
17	บ้านหวาย	117	248	224	472	
18	บ้านมะหรี	125	252	276	528	
	บ้านหวาย					
	รวม	2,782	5,916	6,068	11,984	

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน 2553 : 26

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ได้มีผู้วิจัยไว้หลายท่าน โดยจะสรุปงานวิจัยที่ได้ศึกษาตามวัตถุประสงค์ และการอภิปรายผลวิจัยในแต่ด้าน ดังนี้

สมนึก แสงเขียว (2544 : 97) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดสวัสดิการสังคมของรัฐเกี่ยวกับผู้สูงอายุ การวิจัยพบว่า การจัดสวัสดิการของรัฐในรูปแบบของสถานสงเคราะห์คนชราและศูนย์บริการสังคมของสังคมของผู้สูงอายุ พบว่ามีการให้บริการเชิงรับและรุก ปัญหาที่พบมากคือ เรื่องของงบประมาณที่มักไม่พอเพียง นอกจากนี้ในระดับนโยบายได้มีการกำหนดคน นโยบาย และกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในระดับปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งได้มีการปรับแก้กฎหมายให้เอื้ออำนวยกับการจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึงอีกด้วย

นลินี โล่ห์ชิงชัยฤทธิ์ (2549 : 76-82) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับปานกลาง โดยเทศบาลสามารถจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตรงตามกำหนดเวลา ในขณะที่เดียวกันได้แก้ไขให้ผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน และประสบปัญหาทางสังคม ซึ่งยังไม่ได้รับการพิจารณา ให้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลจึงมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจ่ายเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตามเทศบาลก็สามารถจัดสรรงบประมาณของตนเองในการจัดสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเพิ่มจำนวนเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ในขณะที่เดียวกันก็พบว่าคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุตามเกณฑ์ที่กำหนด เพราะกระบวนการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพยังคงใช้ฐานความคิดของระบบอุปถัมภ์ ดังนั้นผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพจำนวนหนึ่งจึงเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์เชิงญาติมิตร หรือพวกพ้องของผู้นำท้องถิ่นที่เป็นคณะกรรมการฯ ส่งผลให้ผู้สูงอายุอีกจำนวนหนึ่งที่ยากลำบาก ไร้ญาติ ไม่ได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสม สำหรับความพึงพอใจของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีต่อการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับมาก เนื่องจากเทศบาล ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุความอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

ศิริรัตน์ กิมขู่ (2550 : 35-36) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ที่มีต่อ

การบริหารงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมด 4 ด้าน นั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

1. กระบวนการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร สิทธิ
2. กระบวนการดำเนินการและอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่
3. กระบวนการรับ-จ่ายเงิน
4. กระบวนการบริหารกองทุนสวัสดิการ

สมพงษ์ อุ้นเจริญ (2550 : 43-45) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพิจารณาจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ่าง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี จากการวิจัยพบว่า ในภาพรวมนั้นมีประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โครงการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับที่ค่อนข้างสูง โดยทุกกิจกรรมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเข้าไปมีส่วนร่วมถึงร้อยละ 80 ขึ้นไปยกเว้นการร่วมพิจารณาจัดลำดับก่อน-หลังในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีเพียงร้อยละ 62.9 โดยรูปแบบการเข้าไปมีส่วนร่วมที่มากที่สุดคือ การติดตามสอบถามเรื่องการรับเบี้ยยังชีพจากผู้สูงอายุที่ได้รับการอนุมัติรายชื่อมีส่วนร่วมถึงร้อยละ 95.7 และในระยะเวลาของการติดตามการดำเนินงานหลังจาก การพิจารณาอนุมัติรายชื่อผู้สูงอายุที่จะได้รับเบี้ยยังชีพแล้ว เป็นช่วงการดำเนินงานที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ร้อยละ 92 ขณะที่ในช่วงระยะระหว่างการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ เป็นช่วงการดำเนินงานที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมน้อยที่สุดในจำนวนทั้ง 3 ระยะของการดำเนินงาน โดยมีประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม ร้อยละ 80 เพราะอีกประเด็นหนึ่งที่วิเคราะห์ได้จากการศึกษาคั้งนี้คือ รูปแบบการมีส่วนร่วมใดที่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในช่องทางนั้นมาก ดังเช่นผลจากการศึกษาที่ระบุว่า การติดตามสอบถามเรื่องการรับเบี้ยยังชีพจากผู้สูงอายุที่ได้รับการอนุมัติรายชื่อเป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ประชาชนใช้มากที่สุด ซึ่งอาจอธิบายในประเด็นนี้ได้ว่า ในวิถีชีวิตแบบไทย โดยเฉพาะในชุมชนเล็กๆ นั้น การพูดคุยทักทาย สอบถามถึงความเป็นอยู่กันและกันเป็นเรื่องธรรมชาติของชุมชนอยู่แล้ว โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุที่สังคมไทยจะให้ความเคารพเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ดังนั้นการติดตามสอบถามเรื่องการรับเบี้ยยังชีพจากผู้สูงอายุผ่านการพูดคุยในชีวิตประจำวัน จึงเป็นช่องทางของการมีส่วนร่วมในการติดตาม โครงการที่เื้อต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด

อิทธิรุจน์ ก้นสิทธิ์ (2551 : 110-104) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า โครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมมีความเหมาะสมเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินพบว่า กลุ่มผู้รับผิดชอบโครงการประเมินว่ามีความเหมาะสมเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) เช่นเดียวกับกลุ่มผู้บริหารโครงการ ($\bar{x} = 3.77$) และกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ ($\bar{x} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 กลุ่ม มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ ($\bar{x} = 3.68-3.92$) เพราะผลประเมินโครงการเกิดจากความต้องการของชุมชน การมีวิธีการดำเนินงานชัดเจน การมีเป้าหมายของโครงการชัดเจน การมีวัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน การมีงบประมาณที่ชัดเจน การมีผู้รับผิดชอบโครงการที่ชัดเจน การมีหลักการและเหตุผลของโครงการชัดเจน การมีผลที่จะได้รับจากโครงการชัดเจน การมีระยะเวลาดำเนินการชัดเจน การมีนโยบายครอบคลุมสามารถสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเทศบาลตำบลสำโรงใต้ได้ทั่วถึง

ทองปาน โตอ่อน (2551 : 35-40) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และความต้องการของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีการรับรู้ในเรื่องของระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุมากที่สุด กล่าวคือรับรู้ถ้าผู้สูงอายุมีฐานะยากจน ถูกทอดทิ้ง ไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดูไม่สามารถช่วยเหลือตัวเอง จะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมทั้งรู้ว่าผู้สูงอายุที่จะได้รับเบี้ยยังชีพจะต้องมีภูมิลำเนาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป และจะต้องผ่านการประชุมประชาคมหมู่บ้านด้วย ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความเป็นธรรม ไม่โปร่งใส มีการเล่นพรรคเล่นพวก ผู้สูงอายุที่ยากจนจริงๆ ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือดูแล และการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความล่าช้ามาก และไม่ปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา

ธิดา ไทยแท้ (2551 : 68-69) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาการบริหารงาน การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านา อำเภอกะปง จังหวัดพังงา ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้บริหารท้องถิ่น ด้านการกำหนดนโยบาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการกำหนดนโยบายการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน ร้อยละ 70.03 และเห็นด้วยร้อยละ 29.97

กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยกับการวางแผนโครงการ/โครงการในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามนโยบายที่วางไว้ ร้อยละ 68.69 และเห็นด้วยร้อยละ 31.31 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการรับทราบข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการประชาสัมพันธ์การขอรับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ทราบอย่างทั่วถึง ร้อยละ 73.74 และเห็นด้วยร้อยละ 26.26 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการประชาสัมพันธ์ให้ทราบสิทธิของผู้สูงอายุให้การเข้าถึงบริหารของรัฐ ร้อยละ 65.32 และเห็นด้วย ร้อยละ 64.68 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการวางแผน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการ ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ร้อยละ 71.72 และเห็นด้วย ร้อยละ 28.28 ด้านการจัดองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เห็นด้วยกับการช่วยเหลือผู้สูงอายุในฐานะคนใกล้ชิดกับองค์กร ร้อยละ 84.85 และเห็นด้วยร้อยละ 15.15

จตุพร ดันเส้า (2551 : 59-60) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความพึงพอใจของบุคลากร รองลงมาคือ ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ และลำดับสุดท้ายคือ ความพอใจในการดำเนินการ เพราะความพึงพอใจบุคลากร พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ กริยามารยาทความอ่อนน้อมถ่อมตนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล และการทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งการแจ้งกำหนด วัน เวลา สถานที่ที่จ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุได้ทราบและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุได้รับทราบ ความพึงพอใจในการดำเนินการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 เรื่อง คือ วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล และความ เป็นธรรมชาติเหมาะสมในการคัดเลือกผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 เรื่อง คือวิธีการจ่ายเงิน และงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีความพึง

พอใจน้อยที่สุด เพียง 1 เรื่อง คือ จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนจากองค์การบริหารส่วนตำบล

ธีรพันธ์ อินตะปาน (2551 : 96-102) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลน่านโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กในจังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการน่านโยบายการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ได้กำหนดคุณสมบัติผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพไว้ว่า ต้องเป็นผู้สูงอายุซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีสัญชาติไทย และมีรายได้น้อยไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดูหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ แต่การพิจารณาผู้สูงอายุให้ได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขนาดเล็กในจังหวัดลำพูนนั้น เน้นการพิจารณาคูณสมบัติด้านอายุของผู้สูงอายุเพียงด้านเดียวเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุของเทศบาลนครเชียงใหม่ (นลินี โละชิงชัยฤทธิ์, 2549) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ามีผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพที่อยู่ลำพังเพียงคนเดียว มีเพียงร้อยละ 12.5 เท่านั้น โดยที่ส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่กับคู่สมรส ลูกหลานหรือญาติพี่น้อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพทำให้ผู้สูงอายุสามารถอาศัยอยู่กับครอบครัวและสามารถดำรงชีพอยู่ในชุมชนได้ตามวัตถุประสงค์ของการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

จूरिพร เหล่าทองสาร (2553 : 70) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง (2553 : 62) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการจัดทำรายชื่อ และขั้นตอนการจัดทำประชาคม และอยู่ในระดับน้อย 1 อันดับ คือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

นฤมล สิงห์เงา (2553 : 68-71) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของผู้ศึกษาที่ตั้งไว้

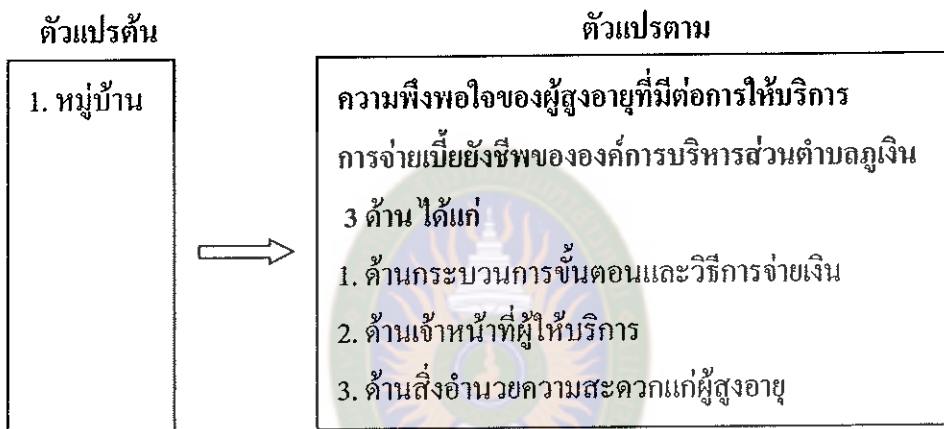
อภิรักษ์ บวร โมทย์ (2553 : 65-67) ได้ทำการศึกษาปัญหาการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับรู้ทราบโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับ จำนวน 500 บาท ต่อเดือน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะรับเงินเบี้ยยังชีพด้วยตนเอง นอกจากนี้ผู้สูงอายุเห็นด้วยในระดับมากต่อการเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกผู้รับสวัสดิการ และยังเห็นด้วยในระดับมากสำหรับการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการว่าสมควรพิจารณาผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังก่อนเป็นลำดับแรก หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุเพื่อรับสวัสดิการ โดยรวม พบว่า คณะกรรมการจะพิจารณาผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติ อายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาเป็นผู้สูงอายุเพื่อรับสวัสดิการ พบว่าส่วนใหญ่คณะกรรมการจะจัดประชุมเฉพาะคณะกรรมการเพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ และขั้นตอนในการคัดเลือกผู้สูงอายุ พบว่าขั้นตอนโดยส่วนใหญ่คณะกรรมการไม่มีการสำรวจข้อมูลความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ ปัญหาในการดำเนินการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า กระบวนการในการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังไม่ทั่วถึง การคัดเลือกผู้สูงอายุเพื่อรับสวัสดิการ ไม่สามารถกระจายออกไปยังผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามระเบียบกำหนดไว้ และจากการที่คณะกรรมการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพนำหลักเกณฑ์ของการเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี เป็นตัวตั้งไม่ได้พิจารณาร่วมกับปัญหาส่วนตัวอื่นๆ เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านรายได้ จึงทำให้คนที่อายุมากกว่าแต่บางครั้งอยู่ในฐานะดีกว่า ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับสวัสดิการก่อนขณะที่ผู้สูงอายุบางคนอายุน้อยกว่าแต่มีฐานะยากจนขาดคนดูแลมีชีวิตลำบากจะได้รับพิจารณาคัดเลือกเป็นลำดับถัดไป นอกจากนี้จากการศึกษา ยังพบปัญหาการเข้าถึงบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกล่าวคือ ผู้สูงอายุที่ยากจนอยู่ตามลำพังและมีบ้านพักอาศัยอยู่ห่างไกลชุมชนมักจะเข้าไม่ถึงบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมดำเนินงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ศิริกร ไชยชนะ (2553 : 65-67) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกขั้นตอน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกหมู่บ้าน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุด ไปหาดำสุด 3 อันดับแรก คือ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูลควรเปิดเผยข้อมูลและสิทธิเกี่ยวกับการรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุแก่ประชาชนทั่วไป ขั้นตอนการจัดทำประชาคม ควรตรวจสอบรายชื่อผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วน ก่อนที่จะเสนอต่อที่ประชุมประชาคมท้องถิ่น ขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่อ ควรจัดทำทะเบียนประวัติผู้ที่ได้รับเงินสงเคราะห์ไว้เป็นหลักฐานทุกคน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพมีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และมี

กรอบแนวคิดการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน โดยได้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว มาวิเคราะห์ผนวกกับแนวคิดว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการศึกษา