

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 53 ได้ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ โดยเน้นย้ำถึงศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชน (Dignity and Human Right) การได้รับความคุ้มครองที่เท่าเทียมกัน ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ การมีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ภายใต้การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ ผู้พิการ ชุมชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวมยึดคนเป็นศูนย์กลาง มีการปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยปรับโครงสร้างองค์การบริหารราชการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญและสะท้อนให้เห็นว่า รัฐตระหนักถึงการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ในสังคมไทยทุกคน การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ นั้น ต้องเป็นการทำงานแบบพหุภาคี ระหว่างรัฐ เอกชน ประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในอดีตที่ผ่านมาการจัดการเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จะดำเนินการ โดยกรมประชาสงเคราะห์ โดยจะได้รับการจัดสรรคนละ 300 บาท/คน/เดือน ต่อมาในปีงบประมาณ 2544 ได้มีการถ่ายโอนภารกิจจัดการเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการเองโดยยึดหลักระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ในการปฏิบัติงาน และในปี 2549 รัฐได้ปรับเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากเดิม 300 บาท/คน/เดือน เป็น 500 บาท/คน/เดือน

เทศบาลตำบลเขาพระนอนเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลมีเขตการปกครอง 9 หมู่บ้าน และเป็นองค์กรที่ได้รับภารกิจถ่ายโอน ด้านการเบี้ยยังชีพและจากการดำเนินงานในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเขาพระนอน ที่ผ่านมานั้น ยังประสบปัญหาการร้องเรียนหลายด้านในการให้บริการด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่มีความพร้อม ทำงานล่าช้า ขาดการสนับสนุนด้านระบบข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการบริการ ระยะเวลาการจ่ายเบี้ยยังชีพไม่แน่นอน และด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุรับเงินเบี้ยยังชีพยังไม่มี ความชัดเจน ความไม่เข้าใจถึง กระบวนการขั้นตอนการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ความไม่เป็นธรรมและความไม่ โปร่งใสในกระบวนการดำเนินงาน

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลเขาพระนอน ทั้งนี้เพื่อจะนำผล การศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ในการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ และเกิดความพึงพอใจต่อ การบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพในอนาคตต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนก ตามขนาดหมู่บ้าน แตกต่าง กันหรือไม่
3. ผู้สูงอายุมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม ขนาดหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ใช้กรอบแนวคิดของ พรอนันต์ กิตติมันคง, นิติประภา แก้วกระจ่าง และแนวทางปฏิบัติงานในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 มาบูรณาการ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.2 ด้านสถานที่
- 1.3 ด้านการบริการ
- 1.4 ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพภายในเขตตำบลเขาพระนอน จำนวน 618 คน (ทะเบียนผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพภายในเขตตำบลเขาพระนอน 1 ตุลาคม 2553)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 243 คน ของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

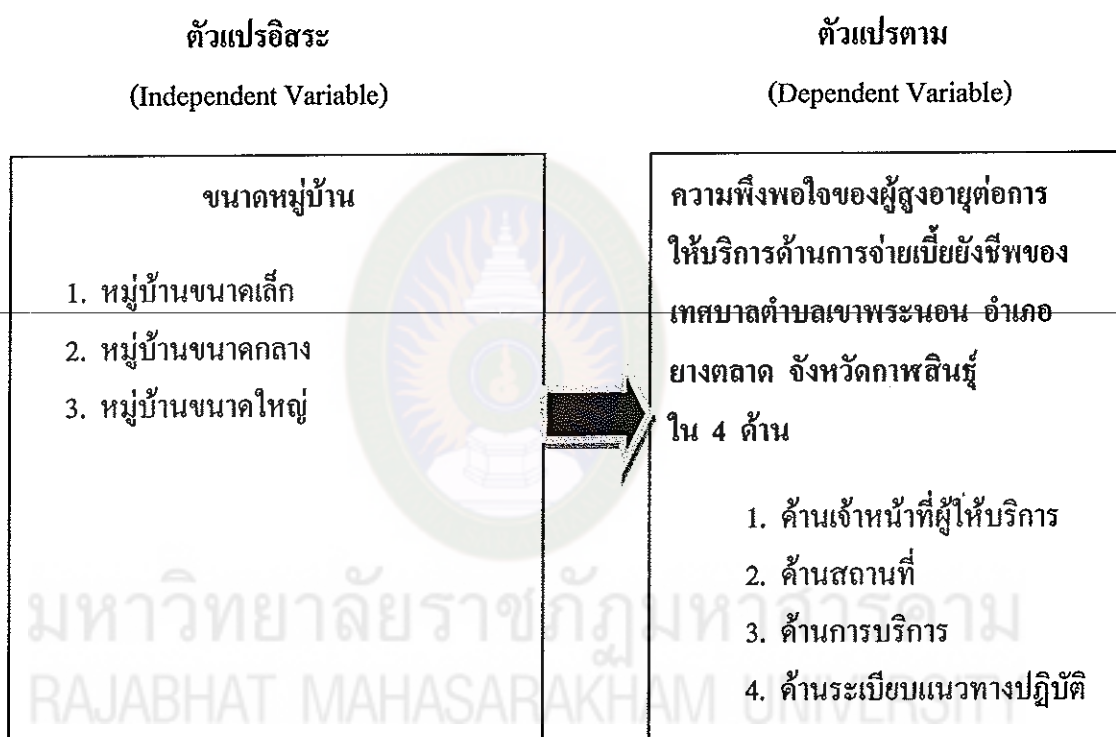
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษานี้คือ เทศบาลตำบลเขาพระนอน เขตการปกครอง จำนวน 9 หมู่บ้าน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษานี้ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษา ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 กุมภาพันธ์ 2554

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดของ พรอนันต์ กิตติมันคง, นิตประภา แก้วกระจ่าง และแนวทางปฏิบัติงานในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 มาบูรณาการ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน เป็นความรู้สึกดี ชอบ พอใจ ชื่นชม มีความสุข และความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอ ยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ 4 ด้านดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ การแต่งกายต้องสุภาพ เรียบร้อย บุคลิกลักษณะท่าทาง เหมาะสม มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย พูดยาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความกระตือรือร้น สนใจ เอาใจใส่ บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำชี้แจง และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับความต้องการ บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค จำนวนเจ้าหน้าที่ต้องเพียงพอต่อการให้บริการ และต้องมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

ด้านสถานที่ หมายถึง การให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพนอกสถานที่ อาคารสถานที่ให้บริการ สะอาด สะอาด เรียบร้อย แสงสว่างเหมาะสม อากาศมีการถ่ายเทได้สะดวก มีวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการอย่างพร้อมเพียง มีแผ่นพับ หรือโปสเตอร์ แจกให้ความรู้ ความเข้าใจชัดเจน มีที่นั่งและมีน้ำเย็นสำหรับผู้มารับบริการ การจัดสถานที่ในการให้บริการเหมาะสม และมีความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่าง ๆ

ด้านการบริการ หมายถึง การให้บริการอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม มีขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม การบริการสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ การบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง การบริการเป็นไปอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน มีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสม ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความพร้อมในการให้บริการ

ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ หมายถึง เทศบาลตำบลเขาพระนอน มีระเบียบหลักเกณฑ์ ที่ชัดเจน เหมาะสม เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเหมาะสม แนวทางการพิจารณาผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ การรับเงินเบี้ยยังชีพ 6 เดือน / ครั้ง และ 1 เดือน / ครั้ง จ่ายเป็นเงินสด เดือนละ 500 บาท

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย
เบี้ยยังชีพ หมายถึง เงินงบประมาณของเทศบาลตำบลเขาพระนอน
อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อจ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ

ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ หมายถึง ผู้สูงอายุที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเพื่อการยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์

การจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน หมายถึง การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

ขนาดหมู่บ้าน (SML) หมายถึง จำนวนประชากร ในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนได้ 3 ขนาด ได้แก่

หมู่บ้านขนาดเล็ก (S) หมายถึง ประชากรของแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน จำนวนต่ำกว่า 500 คน

หมู่บ้านขนาดกลาง (M) หมายถึง ประชากรของแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน จำนวน 501 - 1,000 คน

หมู่บ้านขนาดใหญ่ (L) หมายถึง ประชากรของแต่ละหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน จำนวนเกิน 1,001 คนขึ้นไป

ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้จะใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในการปรับปรุง และพัฒนาการจ่ายเบี้ยยังชีพ ให้กับผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลเขาพระนอน เพื่อสร้างความพึงพอใจ รวมทั้งการขยายผลไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ต่อไป