

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้และเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวทางปฏิบัติงานในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
5. บริบทของเทศบาลตำบลเขาพระนอน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้หลายคน ดังนี้คือ ความหมายของความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง “สนใจ ชอบ เหมาะ”

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการไปติดต่อขอรับบริการจากสถานที่บริการนั้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้เป็นจำนวนมาก ในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติตัวอย่างเช่น วูม (Vroom) กล่าวว่า “ทัศนคติและความพึงพอใจ

ในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษณคดีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และ ทักษณคดีในด้านลบจะแสดงให้เห็นในสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น”

นิชากร กุปตยานนท์ (2542 : 8) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง “ความรู้สึกชอบ ยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ”

หุตย จำปาเทศ (2543 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความต้องการ (Need) ได้บรรลุ เป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตากำพุด และการแสดงออก”

สาโรช ไสยสมบัติ (2544 : 36) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าทางด้านบริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จิรวิทย์ เดชจรัสศรี (2546 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึก ขั้นสุดท้าย (End State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์”

วิมลสิทธิ หริยางกุล (2546 : 23) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก - ดี - เลว - พอใจ - ไม่พอใจ - สนใจ - ไม่สนใจ” เป็นต้น

กรรณิการ์ จันทร์แก้ว (2548 : 14) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึก

ที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ”

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือการศึกษาว่า ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) แบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

3. ความหมายของความพึงพอใจในการรับบริการ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

3.1 การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยบุคคลผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน

ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล ดังนี้

1) ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไป ทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของ Vroom พบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

2) ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วย ในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

3) การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็น รูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติงานแบบเผด็จการ

4) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะ ดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงานด้วยกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการทำงานและความพึงพอใจของ บุคคล คือ

- หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่จะทำงานก็จะทำให้ ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

- สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากในกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่ กันดี และมีจุดหมาย ที่เป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

5) สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Service) เป็น ลักษณะ ที่หน่วยงานได้จัดประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานให้นานที่สุด มีความพึงพอใจ มีขวัญกำลังใจดี และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการ ประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของ

สิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้สึกความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

สรุปความพึงพอใจในการรับบริการ เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulants) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะผลลัพธ์สูงสุด (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluation Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

4. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา เป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน ดังได้มีนักการศึกษากล่าวถึงความสำคัญไว้ ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน การตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติ

งานจนเกิดความพอใจ จะทำให้แรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่า ผู้ไม่ได้
รับการตอบสนอง ผู้บริหารที่จะมุ่งเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน
ให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน
สวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่จะสามารถสนองความพึงพอใจของ
ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

4.2 ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึง
พอใจ และผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่
ผลตอบแทนที่เหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ผลปฏิบัติการ
ย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัล หรือผลตอบแทนซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทน
ภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่าน
การรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผู้ตอบ แทนที่
ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จะถูกกำหนดโดยความ
แตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นจริง และการรับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับความยุติธรรม
ของผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานจะมี
ความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่างานที่ปฏิบัตินั้นทำให้บุคคลได้รับการ
ตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญจะทำให้เกิดความ
สมบูรณ์ของชีวิต มากน้อยเพียงใดนั้น คือสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง ความพึงพอใจเป็น
ความรู้สึกนึกคิด หรือเจตคติของบุคคลต่อการปฏิบัติงาน หากมีความพึงพอใจมาก
ก็จะเสียดุลอหิสร่างกาย แรงใจ ให้แก่งาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูง
ตอบสนองความต้องการ และบรรลุจุดหมายขององค์กร

5. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์
ออกเป็นลำดับเรียงจากขั้นมูลฐานถึงสูงสุดมี 5 ชั้น ดังนี้

5.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เช่น ความต้องการ
เกี่ยวกับอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย

5.2 ต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

5.3 ต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belongingness) เช่น ความรัก ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมเป็นเจ้าของกิจกรรมต่าง ๆ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกในหมู่คณะ

5.4 ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Need) เช่น ต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ ความร่ำรวย ฐานะทางสังคม การยอมรับนับถือตนเอง และการยอมรับจากสังคม

5.5 ต้องการสัจการแห่งตน (Needs for Self Actualization) ได้แก่ ต้องการเข้าใจ สัจธรรม คือ ต้องการ เข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ เข้าใจความจริงของชีวิต และสรรพสิ่งทั้งหลาย ต้องการใช้พลังความสามารถของตนให้เต็มที่ เพื่ออุทิศตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชากร และมวลมนุษย์ ซึ่งเป็นความต้องการที่อยู่เหนือความต้องการเกี่ยวกับชื่อเสียง เกียรติยศ ความร่ำรวย หรือการกระทำเพื่อตนเอง

ความต้องการทั้ง 5 ชั้นนี้ เรียงลำดับเหมือนขั้นบันได ความต้องการทางกาย เป็นความต้องการขั้นต้นที่สุดที่เป็นพื้นฐานสำหรับความต้องการขั้นต่อไปการพัฒนาด้านจิตใจจะเป็น การพัฒนาระดับความต้องการ คือ เมื่อบุคคลตอบสนองความต้องการขั้นต้นได้แล้วก็เกิด ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปอีก กล่าวคือ เมื่อสามารถตอบสนองความต้องการทางกายแล้ว ก็พยายามตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยต่อไป เมื่อมีความมั่นคงปลอดภัย พอสมควรก็ต้องการด้านความรัก ความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วมของกิจกรรมต่าง ๆ ของ สังคม เป็นต้น

นอกจากแรงจูงใจพื้นฐานทั้ง 5 ประการแล้ว นักจิตวิทยา ยังได้แบ่งแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก คือ

1) แรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) หมายถึง การที่บุคคล มองเห็นค่าใน กิจกรรมที่ตนกระทำเป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ พอใจ และมุ่งบรรลุ ความสำเร็จในกิจกรรมนั้นความสำเร็จในกิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่ในตัว แรงจูงใจเกิดขึ้นมา ภายในของบุคคลนั่นเอง ไม่ใช่การกระทำเพราะถูกบังคับหรือเพราะหวังผลประโยชน์อย่างอื่น นอกจากการกระทำกิจกรรม

2) แรงจูงใจภายนอก (External Motivation) หมายถึง การทำกิจกรรม โดยการหวังผลจากสิ่งอื่นที่อยู่นอกเหนือจากกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นอย่างแท้จริงมีข้อผูกพันด้านจิตใจกับสิ่งนั้นน้อย เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น

สรุป แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2533 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า งานบริการมีลักษณะดังนี้

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

1.2 งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเน ความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิตสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อใดเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนด

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42) กล่าวว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ ชอบ ได้รับสิ่งที่ต้องการ และประทับใจ”

บุตรี ออสตรีย (2542 : 4) กล่าวว่า การบริการ คือการที่ผู้ใช้บริการรับรู้พึงพอใจ และเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับการบริการเหนือความคาดหมายและได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner สมัครงใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

วิทยา ผ่านดำรงกุล (2547 : 5) กล่าวว่า หัวใจของงานบริการ คือ V-SERVE ได้แก่

V = Vision วิสัยทัศน์แห่งบริการ มองบริการจากสายตาหรือมุมมองของลูกค้าว่าต้องการอะไร

S = Skills ทักษะในงานบริการที่สำคัญ คือ ทักษะในการสื่อสารและการจัดการ

E = Empathy ความเข้าใจลูกค้าในแต่ละคน

R = Responsiveness ตอบสนองอย่างเต็มใจ รวดเร็ว

V = Vigor สร้างความเข้มแข็งในงานบริการ ตั้งแต่คัดเลือกพนักงานบริการ การฝึกอบรม มอบอำนาจในการปฏิบัติงานให้ค่าตอบแทน สร้างวัฒนธรรม และผู้นำที่เข้มแข็ง

E = Evaluation ประเมินผลการบริการ ตรวจสอบว่า บริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า นั้น สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากน้อยเพียงใด

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน (2547 : 76) มีข้อสรุปว่า การลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการว่า การให้บริการ หมายถึง การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ใน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวก หมายถึง การได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อขอรับบริการ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง ความสะดวกสบายของอาคารสถานที่ที่ให้บริการ

2. ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการที่รวดเร็ว ใช้เวลาน้อยในการรอคอย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอำนาจตัดสินใจและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

3. ด้านความถูกต้อง หมายถึง ความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารที่ได้รับ หลังจาก ที่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ตรงตามระเบียบ กฎหมาย

4. ด้านความเสมอภาค หมายถึง การจัดลำดับก่อนหลังของผู้รับบริการ การได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

5. ด้านความโปร่งใส หมายถึง มีกระบวนการดำเนินงานที่มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ โดยมีการประกาศขั้นตอนของการทำงานและระยะเวลาในการ ให้บริการ

พรอนันต์ กิตติมั่นคง (2547 : 22) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบริการ หมายถึง ขั้นตอนหรือขบวนการให้บริการ ด้านเวลารวมถึงความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร
2. ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ หมายถึง แนวทางการพิจารณาคุณสมบัติและแนวทางการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
3. ด้านสถานที่ หมายถึง ความสะดวก สะอาด ความเหมาะสมของสถานที่
4. ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษา การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลิกลักษณะการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รวมถึงกิริยามารยาทการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ หมายถึง แนวทางปฏิบัติกรจ่ายเบี้ยยังชีพ
3. ด้านสถานที่ หมายถึง ความสะดวกสบาย ความสะอาด ความพร้อมเครื่องมือที่ทันสมัย
4. ด้านบริการ หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สรุป ความหมายของการบริการ หมายถึงการทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจประทับใจ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้รับบริการ ความนับถือและให้เกียรติผู้มารับบริการด้วยความสุภาพมีมารยาทดี เป็นต้น

2. ความสำคัญของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540 : 220) กล่าวถึง หลัก 3 ประการสำหรับผู้มีหน้าที่ให้บริการ คือ

1. มีความยิ้มแย้มแจ่มใสและมีศิลปะในการพูด เช่น รู้จักพูดให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจง่าย การแสดงความสุภาพ
2. ทำให้ผู้มาติดต่อประทับใจในการบริการของหน่วยงาน เช่น การพูดจาอ่อนน้อม กิริยามารยาทเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี
3. มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ เช่น ให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน แนะนำผู้มาติดต่อเข้าพบผู้เกี่ยวข้อง

สุพัตรา สุภาพ (2540 : 61) กล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการหรือลูกค้าว่าลูกค้าถูกเสมอ บริการอย่างรวดเร็ว หลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ตั้งใจฟังเพื่อจะรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร ชี้แจงหรือแก้ไขข้อข้องใจหากลูกค้าเข้าใจผิด สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ได้เถียง ขอมรับผิด ขอโทษเมื่อทำผิด จำชื่อลูกค้าให้ได้

จากหลักการให้บริการต้องยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการและสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ตลอดจนต้องยึดหลักความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีอัธยาศัยดียิ้มแย้มแจ่มใส จริงใจ เป็นมิตรกับผู้รับบริการ และมีวิธีการทำให้ประทับใจเมื่อได้รับบริการ ตลอดจนให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการ

ยศสุพล ศรีจันทร์ (2544 : 41-42) กล่าวว่า การบริการเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง ไม่มีตัวตน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการที่ดี คือ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ซึ่งลักษณะของบริการที่ดี เช่น ความสะดวกรวดเร็ว การติดต่อของผู้รับบริการจะต้องไม่ซับซ้อนทั้งในด้านการจัดสำนักงาน แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหา ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามได้เสมอ ถ้ามีเรื่องใดที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้นจะต้องชี้แจงให้เข้าใจถึงสาเหตุได้ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการ ประกอบด้วย

1. สมบูรณ์และถูกต้อง ได้แก่ ผู้ให้บริการจะต้องศึกษาระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่รับผิดชอบชัดเจนเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

ก็จะสามารถตัดสินใจดำเนินการได้ทันที ไม่ลังเล เปิดดูระเบียบ ซึ่งจะทำการบริการเกิดความล่าช้า

2. บริการทั่วถึง ได้แก่ ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ให้บริการให้ทั่วถึงกับบุคคลทุกระดับ

3. เป็นธรรม ได้แก่ ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ไม่ให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดชั้นตอนให้กับเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

สรุป ความสำคัญของการบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าได้ เช่น มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีศิลปะในการพูด การพูดจาอ่อนน้อม กริยาเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

แนวทางการปฏิบัติงานในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเป็นการบริการที่รัฐเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการ ในสถานสงเคราะห์หรือศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ (Institute Care) มาสู่บริการที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community Care) ซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2535 และเริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2536 ซึ่งถือเป็นการจัดสวัสดิการด้านการเงิน และรายได้ให้กับผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความทุกข์ยาก เค็ดรื้อถอนถูกทอดทิ้ง ฐานะยากจน ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยรัฐจัดสรรงบประมาณเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ปัจจุบันเป็นเงิน 500 บาท/คน/เดือน จนตลอดชีพ รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้การบริหารราชการส่วนกลางต้องถ่ายโอนภารกิจในการบริการสาธารณะ ไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ตามมาตรา 16 “ให้เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ เช่น การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส”

ปีงบประมาณ 2544 รัฐบาลได้บรรจุให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นภารกิจที่ต้องถ่ายโอนให้แก่ อบต. โดยใช้ชื่อว่า “โครงการถ่ายโอนภารกิจเกี่ยวกับการให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ” โดยการดำเนินงานตามระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และระเบียบกรม

ประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และช่วยเหลือจากรัฐเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองการส่งเสริมและการสนับสนุนต่อสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้รับการถ่ายโอนภารกิจการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสามารถตั้งงบประมาณให้การสงเคราะห์ได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. คุณสมบัติผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพ

ผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1.1 มีสัญชาติไทย

1.2 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

1.3 มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และ ยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ

รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ที่ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ

2. การเตรียมการ

2.1 ให้ เทศบาล / อบต. จัดตั้งศูนย์อำนวยการรับลงทะเบียนผู้สูงอายุเพื่อดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยมีนายกเทศมนตรี / นายก อบต. เป็นประธาน ปลัดเทศบาล / ปลัด อบต. เป็นเลขานุการ โดยมีกรรมการประกอบด้วย ตัวแทนคณะกรรมการหมู่บ้าน / ชุมชนผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาล / อบต. มีหน้าที่อำนวยการ การรับลงทะเบียนรวบรวมข้อมูล จัดทำประกาศบัญชีรายชื่อและประสานงานในการดำเนินงานให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.2 ให้เทศบาล / อบต. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับคำขอฯ คณะกรรมการ ตรวจสอบคุณสมบัติขึ้นหนึ่งชุดหรือหลายชุดก็ได้ ตามความเหมาะสมหรือปริมาณงาน

คณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติประกอบด้วย ข้าราชการหรือ พนักงานส่วนท้องถิ่นที่
ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมาย สมาชิกสภาท้องถิ่น และตัวแทนภาคประชาชนมีหน้าที่
ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุที่มาขอลงทะเบียนรับการสงเคราะห์ และเสนอความเห็นเพื่อ
ประกอบการพิจารณาดำเนินการของผู้บริหารท้องถิ่น

2.3 ให้เทศบาล / อบต. กำหนดวัน เวลา และสถานที่รับลงทะเบียนผู้สูงอายุ
โดยให้พิจารณาจัดสถานที่รับลงทะเบียน หมุนเวียนไปตามชุมชน / หมู่บ้านอย่างทั่วถึง เพื่อ
เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ให้มีสถานที่รับลงทะเบียน ณ ที่ตั้ง
สำนักงานเทศบาล / อบต. ด้วย โดยให้พิจารณาคำเนินการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ใน
การนี้ให้จัดทำประกาศวัน เวลา และสถานที่ขึ้นทะเบียนเพื่อปิดประกาศให้ประชาชนทราบ
โดยทั่วกันและพิจารณาคำเนินการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม โดย
พิจารณาจัดทำป้ายแสดงสถานที่รับลงทะเบียนติดตั้งไว้เพื่อให้ประชาชนทราบด้วย

2.4 ให้เทศบาล / อบต. จัดพิมพ์หรือประสานการจัดพิมพ์ข้อมูลรายชื่อ
ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ ซึ่งเกิดก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2493 จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น
หรือสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อให้เป็นหลักฐานประกอบการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุโดย
ให้นายทะเบียนหรือผู้ช่วยนายทะเบียน พร้อมทั้งปลัดเทศบาล / อบต. หรือผู้แทนลงนาม
รับรองเอกสารข้อมูลรายชื่อผู้สูงอายุที่สำนักทะเบียนจัดพิมพ์ทุกแผ่น

2.5 ให้เทศบาล / อบต. ตรวจสอบรายชื่อผู้สูงอายุที่ได้รับเงินบำนาญได้ที่
www.thailocaladmin.go.th หัวข้อหนังสือราชการ เรื่อง การเตรียมความพร้อมในการสำรวจ
ข้อมูลผู้สูงอายุเพื่อดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ
คุณสมบัติด้วย

2.6 ให้เทศบาล / อบต. ตรวจสอบและระมัดระวังกรณีผู้สูงอายุที่เสียชีวิต
แล้วแต่อาจยังไม่ได้มีการจำหน่ายรายชื่อจากทะเบียนราษฎรเพื่อ ไม่ให้เกิดการทุจริตสวมสิทธิ
ในการขอรับเงิน

2.7 เมื่อสิ้นสุดการลงทะเบียนในแต่ละวันให้ เทศบาล / อบต. รายงานยอด
ผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนและมีคุณสมบัติครบถ้วนให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดทราบในวันถัดไป ยกเว้นกรณีวันหยุดราชการให้รายงานในวันราชการถัดไป
ทั้งนี้ให้รายงานตามแบบสำรวจรายชื่อผู้มารับแสดงความจำนงขอรับเงินเบี้ย
ยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาล / อบต. (แบบ สผส. 2)

2.8 ให้เทศบาล / อบต. จัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ตามนโยบายเร่งด่วน) เพื่อติดประกาศให้สาธารณะทราบ และใช้เป็นเอกสารประกอบการเบิกจ่ายงบประมาณต่อไป

2.9 ให้จังหวัดรายงานจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับสวัสดิการผู้สูงอายุในภาพรวมของจังหวัดแยกเป็นรายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามสรุปงบหน้าแบบสำรวจข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุเพื่อสนับสนุนการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุงบรายจ่ายเพิ่มเติมประจำปีงบประมาณ 2553 (แบบ สผส.3) ที่ได้มีการลงนามรับรองแล้วจากท้องถิ่นจังหวัด พร้อมแนบคิส์ข้อมูลให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทั้งนี้สามารถส่งข้อมูลได้ทาง e-mail:dla0891_3 @thailocaladmin.go.th

3. ขั้นตอนการยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

3.1 แนวทางปฏิบัติของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยดังนี้

3.1.1 ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ทราบสิทธิตั้งแต่ก่อนวันที่รับลงทะเบียนผู้สูงอายุ จนถึงวันสุดท้ายของการลงทะเบียน (เดือนพฤศจิกายน 2553)

3.1.2 ให้ผู้สูงอายุที่มีความประสงค์ขอลงทะเบียนดำเนินการ ดังนี้

1) ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดโดยผู้สูงอายุต้องมายื่นคำขอรับเงินสวัสดิการผู้สูงอายุด้วยตนเอง หรือในกรณีมีความจำเป็นที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเองได้ ผู้สูงอายุอาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอลงทะเบียนแทน ในกรณีที่มีผู้รับมอบอำนาจมาลงทะเบียนแทน ขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ อย่าให้มีการทุจริต สวมสิทธิ หรือหลอกลวงผู้สูงอายุ

2) ให้ผู้สูงอายุหรือผู้รับมอบอำนาจ กรอกรายละเอียดคำขอตามแบบที่กำหนด (แบบคำขอขึ้นทะเบียนสวัสดิการผู้สูงอายุเพื่อดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553) โดยลงทะเบียนตามวัน เวลา สถานที่ ที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนด (เดือน พฤศจิกายน 2553)

4) ผู้สูงอายุต้องนำหลักฐานเอกสารแสดงตน ดังนี้

(1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย พร้อมสำเนา

(2) สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร ในกรณีที่ประสงค์จะขอรับเงินผ่าน

ธนาคาร

5) การแจ้งความจำนงขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งดำเนินการได้โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (1) รับเงินด้วยตนเอง
- (2) โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงิน
- (3) โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจ

เป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับเงิน

3.1.3 เจ้าหน้าที่รับคำขอฯ ตรวจสอบหลักฐานประกอบคำขอ และคุณสมบัติผู้สูงอายุจากข้อมูลทะเบียนราษฎรที่จัดทำโดยสำนักงานทะเบียนอำเภอ / ท้องถิ่น และตรวจสอบข้อมูลผู้ที่ได้รับบำนาญ

3.1.4 เทศบาล / อบต. จัดทำและประกาศบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล / อบต. โดยในการจัดทำบัญชีรายชื่อฯ ดังกล่าว ให้จัดเรียงลำดับที่ผู้สูงอายุทั้งเขตเทศบาล / อบต. โดยเรียงตามชุมชน / หมู่บ้าน และบ้านเลขที่ จากน้อยไปหามาก ลักษณะเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง โดยให้นายกเทศมนตรี / นายก อบต. ลงนามในบัญชี และลงนามกำกับในบัญชีรายชื่อทุกแผ่น

ในกรณีที่ผู้สูงอายุในบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล / อบต. ขาดคุณสมบัติลง ไม่ว่าด้วยกรณีใด ๆ ให้เทศบาล / อบต. จัดทำประกาศเพื่อยกเลิกรายชื่อผู้สูงอายุบุคคลดังกล่าวจากบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิ และปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย

4. การตรวจสอบ

4.1 ให้เทศบาล / อบต. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องและโปร่งใส

4.2 หากมีการร้องเรียนการปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด / อำเภอ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหากพบว่ามี การดำเนินการที่มีเจตนาทุจริตให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

สรุป การดำเนินงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นบริการที่รัฐบาลเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริการในสถานสงเคราะห์มาสู่การบริการที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน โดยรัฐบาลได้โอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ให้แก่ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนถูกทอดทิ้ง ฐานะยากจน ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

วิญญู อังคณารักษ์ (อ้างถึงใน ประทาน คงฤทธิศึกษากร ; 2535 : 25) ได้ให้ความหมายการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2535 : 42) ศึกษา องค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ของการปกครองท้องถิ่นมีดังนี้

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดขึ้นต้องมีผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่น
4. หน่วยการปกครองท้องถิ่น จะต้องมิอำนาจในการจัดเก็บรายได้ โดยการขออนุญาตจากรัฐเพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้มาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า
5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง
6. หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ ข้อบังคับทั้งปวงย่อมไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ
7. หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐ และประชาชนในส่วนรวม

2. หลักการปกครองท้องถิ่น

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2546 : 25) หลักการปกครองท้องถิ่นประกอบด้วยสาระสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจจะมีลักษณะแตกต่างกันด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยงานหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นของไทยแบบนครหลวง แบบเทศบาล หรือแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด ก็มีลักษณะแตกต่างกัน โดยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

2. การปกครองชุมชนที่เรียกว่าเป็นการปกครองท้องถิ่นนั้นองค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หมายความว่า อำนาจองค์กรปกครองท้องถิ่น จะต้องไม่ขอบเขตที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน และท้องถิ่นมีอำนาจมากเกินไป จะไม่มีขอบเขตอะไรมาจำกัดได้ องค์กรปกครองท้องถิ่นก็จะมีสภาพเป็นรัฐที่มีอำนาจอธิปไตย อันมีผลทำให้ประเทศหรือรัฐก็จะมีสภาพแตกแยกเป็นรัฐเล็ก รัฐน้อย ดำเนินการปกครองและทำหน้าที่ที่ท้องถิ่นจะทำได้ เพราะข้อกำหนดของท้องถิ่น และความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งความกว้างขวางของรัฐบาลกลางในการที่จะพิจารณาการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นมากน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสม

3. องค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายนี้อาจจะแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกันคือ ประการแรก องค์กรปกครองท้องถิ่น มีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น ข้อบัญญัติจังหวัด เทศบัญญัติ เป็นต้น

ประการที่สอง เป็นสิทธิสำคัญ และเป็นหัวใจของการดำเนินงานขององค์กรปกครองท้องถิ่น ก็คือ สิทธิในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการอันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4. องค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (Necessary Organization) องค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเองของท้องถิ่น โดยทั่วไปแล้วแบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายด้วยกัน คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลก็มี คณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือ

ในรูปนครหลวงกรุงเทพฯ มีผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ เป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพฯ เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น ในต่างประเทศบางประเทศจัดองค์การออกเป็น 3 ฝ่าย คือ นอกจากองค์การฝ่ายบริหารและนิติบัญญัติแล้ว ยังมีองค์การฝ่ายตุลาการของท้องถิ่นอีกด้วย กล่าวคือในแต่ละท้องถิ่นจะมีศาลท้องถิ่น หัวใจสำคัญอยู่ที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น จะต้องได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ตามหลักการและวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎหมายเลือกตั้งสมาชิกสภาและผู้บริหารท้องถิ่น

5. ประชาชนในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองในท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของประชาชนหัวใจสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปอาจทำได้หลายแบบหลายระดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความสามารถ ความเสถียรของประชาชนในท้องถิ่น ๆ แต่ละคนเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจมีส่วนร่วมเฉพาะการใช้สิทธิเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเท่านั้น และบางคนอาจเข้าไปตรวจสอบเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติหน้าที่ หรือการบริหารงานของตัวแทนของตนในองค์กรปกครองท้องถิ่นว่า รับผิดชอบต่อความเจริญก้าวหน้าผลประโยชน์ของประชาชนและท้องถิ่นมากน้อยแค่ไหน เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบพิจารณาเลือกตั้งครั้งต่อไป หรือประชาชนบางคนอาจมีความสนใจในกิจกรรมท้องถิ่นมาก มีความเสถียรสูงมีความตั้งใจจริงที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ท้องถิ่นด้วยตนเอง เช่น ลงสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองตนเองในท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อมนั้น นอกจากจะเป็นผลดีในด้านที่ต้องการให้องค์กรปกครองท้องถิ่นบริหารงานโดยบุคคลที่ประชาชนในท้องถิ่นเห็นชอบด้วยแล้ว ยังเป็นผลดีในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น จะได้บริหารหน้าที่ให้สอดคล้องต่อเจตนารมณ์ และภายใต้การควบคุมการปกครองในท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปกครองท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ยังเป็นการช่วยส่งเสริมให้ประชาชน เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในกลไกการปกครองระบอบประชาธิปไตยเกิดความสำนึกในความสำคัญของสิทธิเสรีภาพทางการเมืองของตน ตลอดจนเกิดความตื่นตัวที่จะใช้สิทธิทางการเมืองหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองด้วยความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมอีกด้วย

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ์ (2543 : 12) ได้กล่าวถึงการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ เทศบาล ได้เกิดขึ้นมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่สมบูรณ์แบบซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับการกระจายอำนาจมากที่สุด และได้กำหนดโครงสร้างของเทศบาลเป็นไปในทำนองรัฐบาลในระบบรัฐสภา ต่อมาเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะรูปแบบประธานาธิบดีเป็นรูปแบบการปกครองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงในรูปแบบเทศบาลในปัจจุบันดำเนินการตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กับฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมซึ่งได้กำหนดรายละเอียดการปกครอง และวิธีการบริหารงานไว้ ดังนี้

3.1 การจัดตั้งเทศบาล

ตามกฎหมายเทศบาลแบ่งเทศบาลเป็น 3 ประเภท ซึ่งเป็นการแบ่งตามขนาดเล็กลใหญ่ของชุมชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ที่มีสภาพแตกต่างกันเพื่อให้การดำเนินกิจการของเทศบาลเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่นเรียงตามลำดับเล็กลใหญ่ ดังนี้ เทศบาลตำบลเป็นเทศบาลขนาดเล็ก เทศบาลเมืองเป็นเทศบาลขนาดกลาง และเทศบาลนครเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ การจัดตั้งเทศบาลนั้นจัดตั้งเป็นแห่ง ๆ ไป การยกฐานะของท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลนั้นถือความสำคัญของท้องถิ่นจำนวนและความหนาแน่นของราษฎร ในชุมชนนั้นและรายได้ที่คาดว่าจะสามารถจัดเก็บมาเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติหน้าที่ที่บังคับไว้ตามกฎหมายได้ ซึ่งจะต้องเข้าหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

3.1.1 เทศบาลตำบล กฎหมายเทศบาลมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้โดยเฉพาะเกี่ยวกับจำนวนราษฎร ความหนาแน่นของราษฎรและรายได้ของท้องถิ่นเหมือนเทศบาลประเภทอื่นกฎหมายเทศบาลบัญญัติว่า เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล การจัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย นั้น ให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย ดังนั้น การยกฐานะท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลจึงขึ้นอยู่กับดุลพินิจของรัฐบาลที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร ซึ่งจะต้องเป็นท้องถิ่นที่มีราษฎรอยู่มากและมีความเจริญพอสมควร

3.1.2. เทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองทำได้ 2 กรณี คือ

3.1.2.2 ท้องถิ่นอื่น ๆ นอกจากท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองไม่ได้ เว้นแต่ต้องเข้าหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) เป็นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่บังคับไว้สำหรับเทศบาล

เมืองเมื่อเข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวก็ให้ดำเนินการเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3.1.3 เทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะจัดตั้งเป็นเทศบาลนครต้องเข้าหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นชุมชนที่มีราษฎรอยู่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่บังคับไว้สำหรับเทศบาลเมื่อเข้า

หลักเกณฑ์ดังกล่าวก็ให้ดำเนินการเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนั้นจะต้องเข้าหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ และการจัดตั้งจะต้องจัดทำเป็น ประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วยและเมื่อเป็นเทศบาลแล้วก็มีสภาพเป็นทบวงการเมือง ซึ่งเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายด้วย

3.2 การจัดองค์การและการบริหาร

กฎหมายเทศบาลได้กำหนดรูปแบบ โครงสร้างการจัดองค์การและการบริหาร เทศบาลจำลองรูปแบบการปกครองแบบประธานาธิบดีกล่าวคือ มีนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงและสมาชิกสภาเทศบาลก็มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเช่นกัน องค์การของเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี

3.2.1 สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ราษฎรเลือกตั้งขึ้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลมีจำนวนจำกัดไว้ตามประเภทเทศบาล ดังนี้

3.2.1.1 เทศบาลตำบลมีสมาชิกจำนวน 12 คน

3.2.1.2 เทศบาลเมืองมีสมาชิกจำนวน 18 คน

3.2.1.3 เทศบาลนครมีสมาชิกจำนวน 24 คน

3.2.2 นายกเทศมนตรี เทศบาลนั้นให้นายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีให้กระทำโดยวิธีการออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

3.2.2 นายกเทศมนตรี เทศบาลนั้นให้มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีให้กระทำโดยวิธีการออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและลับ

3.2.3 การแบ่งส่วนราชการของเทศบาล

3.2.3.1 สำนักปลัดเทศบาล

3.2.3.2 ส่วนราชการอื่นตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

การกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลและส่วนราชการอื่นตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทยให้มีปลัดเทศบาลคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

3.3 หน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

3.3.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

3.3.2 ให้มีบำรุงทางบกและทางน้ำ

3.3.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

3.3.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

3.3.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

3.3.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

3.3.7 ส่งเสริมการพัฒนาศตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

3.3.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

3.3.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

บริบทของเทศบาลตำบลเขาพระนอน

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ประวัติโดยสังเขป

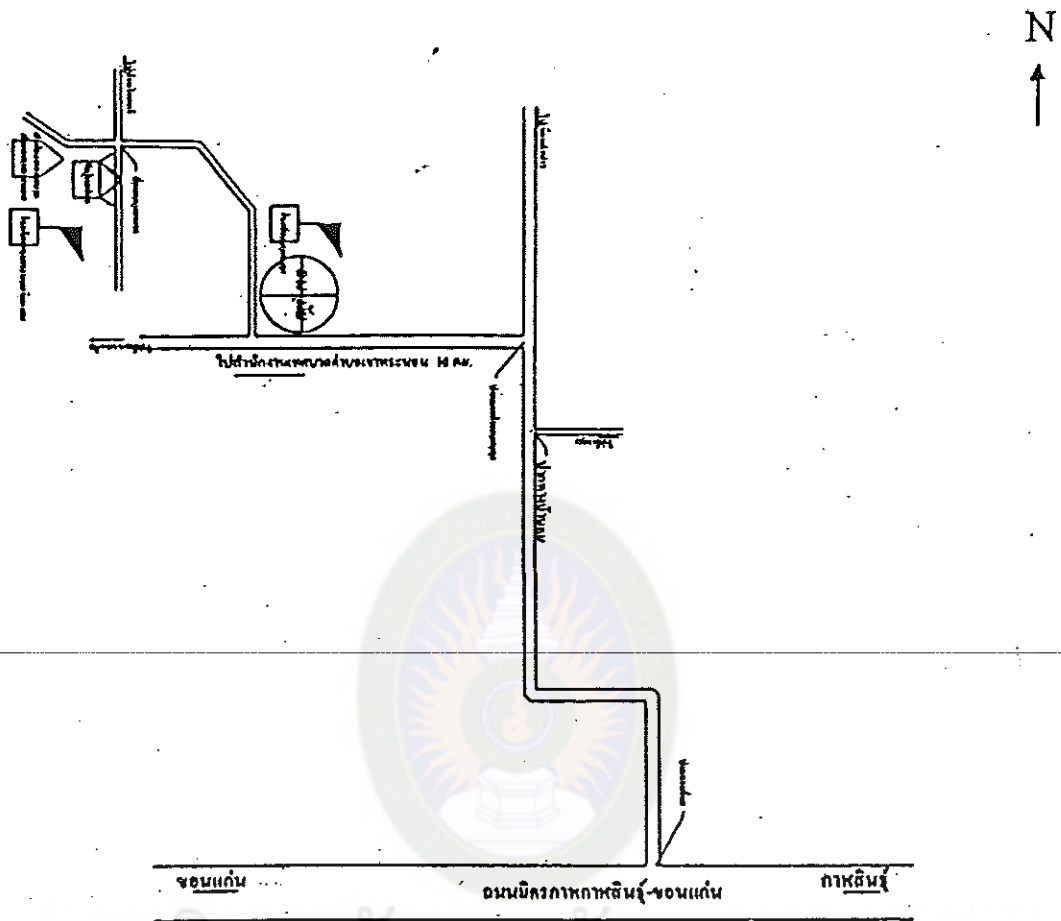
ตำบลเขาพระนอนเป็นตำบลที่แยกออกจากตำบลเว่อ เมื่อปี พ.ศ. 2532 การจัดตั้งบ้านเรือนของประชากรเป็นลักษณะการรวมกลุ่มประชากรแต่ละหมู่บ้าน ติดต่อกันได้อย่างทั่วถึงและเขตติดต่อกับตำบลอื่น ๆ โดยแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ตำบลเขาพระนอนอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ห่างจากอำเภอประมาณ 36 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 32.149 ตารางกิโลเมตร

2. สภาพทั่วไป

เทศบาลตำบลเขาพระนอน มีสภาพภูมิประเทศทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีป่าดงระเนงเป็นพรมแดนกันอยู่ทางทิศใต้ ไม่มีแม่น้ำหรือลำห้วยที่มีน้ำตลอดปีไหลผ่านพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่นอกเขตการชลประทานอาศัยเพียงน้ำฝนทำการเกษตร ซึ่งแต่ละปีมีปริมาณน้ำฝนที่ไม่คงที่ จึงจัดว่าเป็นพื้นที่แห้งแล้งซ้ำซาก

3. อาณาเขตตำบลเขาพระนอน

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลนาเชือก เขื่อนลำปาว อำเภอขามเฒ่า และตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์
 ทิศใต้ ติดกับ ตำบลคลองขาม อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
 ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลนาเชือก ตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์
 ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลเว่อ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY
แผนภูมิที่ 2 แผนที่เทศบาลตำบลเขาพระนอน

4. สังคมและการปกครอง

ตำบลเขาพระนอนเป็นตำบลที่แยกออกจากตำบลเวือเมื่อปี พ.ศ. 2532 การจัดตั้งบ้านเรือนของประชากรเป็นลักษณะการรวมกลุ่ม ประชากรแต่ละหมู่บ้านติดต่อกันได้อย่างทั่วถึงและติดต่อกับตำบลอื่น ๆ โดยแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ซึ่งหมู่ 9 (บ้านหนองกงใหม่) แยกออกจากหมู่ที่ 2 (บ้านหนองกงเหนือ) เมื่อปี พ.ศ. 2543

5. จำนวนประชากร

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,985 คน แยกเป็นชาย 3,140 คน หญิง 2,845 คน (ฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร ณ เดือนตุลาคม 2553)

6. สภาพเศรษฐกิจ

ประชากรตำบลเขาพระนอนมีอาชีพหลัก คือการทำนา ทำไร่ มีรายได้น้อยไม่พอเลี้ยงครอบครัวเนื่องจากผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำแต่ต้นทุนในการผลิตสูงประกอบกับไม่มีอาชีพเสริมหลังฤดูเก็บเกี่ยว และไม่มีการพัฒนาด้านอาชีพอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชากรเกิดการว่างงานหลังฤดูเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร

7. การดำเนินงานการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาชะเมา จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี 2553 ดังนี้

1. หลักเกณฑ์การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้มีคุณสมบัติดังนี้

- 1.1 ผู้สูงอายุที่อายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย
- 1.2 มีรายได้น้อยเพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้

2. ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติทางเทศบาลตำบลเขาพระนอน

- 2.1 การสำรวจข้อมูลผู้มีคุณสมบัติรับเบี้ยยังชีพ
- 2.2 จัดทำประชาคมเพื่อจัดลำดับความสำคัญในการรับเบี้ยยังชีพ
- 2.3 การจัดทำบัญชีรายชื่อและการประกาศรายชื่อ ไม่น้อยกว่า 15 วัน
- 2.4 การจ่ายเบี้ยยังชีพ จ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อ คนละ 500

บาท / เดือน โดยจ่ายเป็นเงินสด

3. งบประมาณการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

เงินอุดหนุนจากกรมประชาสงเคราะห์ 203 คน จากงบประมาณของเทศบาล จำนวน 278 คน และงบประมาณโครงการเร่งด่วนของรัฐบาล 137 คน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะตั้งงบประมาณของตนเองหรือขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานอื่น ให้เป็นไปตามอัตรา ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้สูงอายุ จำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนผู้สูงอายุ	จำนวนเงิน/บาท
1. บ้านหนองกุงใต้	74	37,000
2. บ้านหนองกุงเหนือ	81	40,500
3. บ้านหนองแวง	74	37,000

ตารางที่ 1 (ต่อ)

หมู่บ้าน	จำนวนผู้สูงอายุ	จำนวนเงิน/บาท
4. บ้านพุทธรักษา	112	56,000
5. บ้านโคกแง้	57	28,500
6. บ้านนาทุ่งเหนือ	54	27,000
7. บ้านหนองแสง	71	35,500
8. บ้านนาถุง	57	28,500
9. บ้านหนองกุงใหม่พัฒนา	38	19,000
รวม	618	309,000

ที่มา: (ประมาณการตามเทศบาลัญญัติ เทศบาลตำบลเขาพระนอน จากข้อมูลผู้สูงอายุที่มาขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2553)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและค้นคว้าจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ ธัญญา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2542 : 16) ได้ทำการประเมินรูปแบบบริการที่จัดให้ผู้สูงอายุในชุมชน โดยเน้นการให้บริการของศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน พบว่าบริการสวัสดิการสังคมที่จัดขึ้นในชุมชนที่ดีทั้งด้านคุณภาพและปริมาณนั้น คือ บริการด้านสาธารณสุขทั้งสถานพยาบาล การแจกบัตรผู้สูงอายุ รวมทั้งการบริการสังคมทั่วไป ทั้งนี้เนื้อหาของบริการ ราษฎรประจำหมู่บ้าน ยังดำเนินการจัดบริการสวัสดิการสังคมไม่ระบุตามวัตถุประสงค์ที่จัดตั้งไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านรูปแบบการจัดตั้งองค์กรความรู้ในการจัดสวัสดิการสังคม

มรกต สิงห์เกษมทร์ (2545 : 43) ได้ศึกษาวิจัยประเมินผลการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุจากกรมประชาสงเคราะห์ วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน 4 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ กรอบปัจจัยที่เกี่ยวกับทรัพยากร รวมทั้งปัจจัยเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า งานบริการเบี้ยยังชีพทำให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานเพิ่มขึ้น ไม่มีโครงสร้างบุคลากรมารองรับกับปริมาณงานและส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถกำกับดูแลหรือติดตามข้อมูลในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบันได้ นโยบายของจังหวัดให้ความสำคัญ

กับบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ แต่ในทางปฏิบัติได้รับความร่วมมือสนับสนุนน้อยทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนในพื้นที่

พรอนันต์ กิตติมั่นคง (2547 : 22) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา และเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคม แตกต่างกัน

ระพีพรรณ คำหอม และคณะ (2547 : 23) ได้ประเมินโครงการสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศที่ดำเนินการโดยภาครัฐ 4 บริการ ได้แก่ บริการสถานสงเคราะห์ บริการเบี่ยงชีฟ บริการสังคมในชุมชน (เน้นศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน) และบริการฌาปนกิจสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า บริการที่รัฐจัดทำคือ บริการสถานสงเคราะห์ บริการเบี่ยงชีฟ และสงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ส่วนฌาปนกิจสงเคราะห์เป็นบริการที่ครอบครัวผู้สูงอายุเป็นผู้จัดเอง สำหรับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผลการศึกษา พบว่า

1. รัฐยังไม่มีประสิทธิภาพ หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุเข้าสถานสงเคราะห์ และการรับเบี่ยงชีฟยังขาดมาตรฐาน ส่วนศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน กลไกการจัดตั้งคณะกรรมการเป็นไปตามระบบราชการ ไม่ได้มาจากตัวแทนของชุมชนอย่างแท้จริง

2. ในส่วนของผลการดำเนินงานในแต่ละบริการ พบว่า สถานสงเคราะห์สามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพได้ แต่ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านจิตใจได้ บริการมีพอเพียงแต่ไม่เป็นธรรม ผู้สูงอายุที่มีฐานะดีและปานกลางได้รับประโยชน์จากสถานสงเคราะห์เท่ากับผู้สูงอายุที่ยากไร้ การบริการเบี่ยงชีฟยังคงอยู่กับผู้สูงอายุที่มีสายสัมพันธ์กับผู้นำชุมชน

3. ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการรับการสงเคราะห์เบี่ยงชีฟรายเดือน ซึ่งมีความจำเป็นมากสำหรับผู้สูงอายุที่ยากไร้ ไม่มีผู้ดูแลหรือถูกทอดทิ้งในชุมชน ในกระบวนการ

พิจารณาคัดเลือกเบี้ยยังชีพสามารถใช้เกณฑ์พิจารณาหลายลักษณะร่วมกันและควรมีกระบวนการจากทางรัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคท้องถิ่น พิจารณาร่วมกัน

อภิญา เวชชัย (2547 : 25) ได้ศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ และครอบครัวในชุมชน โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการจัดสวัสดิการสังคมในโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ สภาพปัญหาโครงการ ผลการศึกษาพบว่า ในกระบวนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ยังไม่มีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในกระบวนการจัดการ เช่น จำนวนเงินและระยะเวลาในการโอนเงินไม่แน่นอน การถูกหักเงินเบี้ยยังชีพให้เป็นค่าพาหนะหรือค่าตอบแทนแก่ผู้นำกรรมการที่ไปรับเงินมา การขาดความรู้ความเข้าใจในการเปิดบัญชีธนาคารในชื่อตนเอง จนส่งผลให้ไม่มีโอกาสตรวจสอบยอดเงินของตนเองและไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของตนเองได้ การขาดการติดตามผล ขาดการตรวจสอบถึงความเป็นธรรมและความโปร่งใส ในกระบวนการดำเนินงาน และการขาดระบบสนับสนุนด้านระบบข้อมูลข่าวสาร

พงษ์ไพบุลย์ ศิลาราวเวทย์ (2549 : 32) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในกิจกรรมการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพกลุ่มเป้าหมายในแต่ละด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ซึ่งทางเทศบาลได้จัดทำเอาไว้ได้อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์จากเทศบาลได้ง่ายและสะดวก

2. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัตราชัยไมตรีที่ดีแก่ผู้รับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุภาพเป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิด

โอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ

นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษา การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุททอง จังหวัดสุพรรณบุรี วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1) เพื่อประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำท้องถิ่น และผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนที่ได้รับสวัสดิการ (เบ็ญยังชีพ) จำนวน 377 คน ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) โดยรวมและเป็นรายด้านทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านสถานที่และด้านบริการอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน

ศิริรัตน์ กิมขู (2550 : 36) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการสงเคราะห์เบ็ญยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกละทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านข้อมูลข่าวสาร สิทธิ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานการบริการรับ – จ่ายเงิน และการรับเงินกองทุนสวัสดิการอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

ไพศาล ถิตย์พิพิธ (2551 : 75) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบ็ญยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดั้มากสองด้านคือ ด้านบริการ กับด้านสถานที่ และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางสองด้านคือ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติกับบุคลากร ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

นฤมล สิงห์เงา (2552 : 78) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชั้นตอนพบว่า อยู่ในระดั้มากที่สุด 1 ชั้นตอน คือ ชั้นตอนการสำรวจข้อมูล และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ชั้นตอน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ชั้นตอนการจัดทำประชาคม ชั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ และชั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่อ 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สรุป จากผลการศึกษาและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การจัดการบริการและสวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์ผู้สูงอายุของไทยยังมีปัญหา และมีความไม่เหมาะสมหลายประการ เช่น หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุและการรับเงินเบี้ยยังชีพ ขาดมาตรฐานการจ่ายเบี้ยยังชีพ ไม่ครอบคลุมทั่วถึง ไม่เป็นธรรม และเวลาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพไม่แน่นอน เป็นต้น