

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็ว ทำให้โครงสร้างประชากรของประเทศกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ภาวะประชากรผู้สูงอายุ หรือเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และสังคมเมือง ประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ 7.2 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ของประชากรทั้งประเทศ และในอนาคตประชากรผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในเชิงสัดส่วน ทั้งในแง่ของการเพิ่มขึ้นของอายุคาดหมาย สืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าในเรื่องของเทคโนโลยีทางการแพทย์ และระบบสาธารณสุข ทำให้ประชากรไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ซึ่งผู้สูงอายุไทยต้องเผชิญกับปัญหา และภาวะเสี่ยงในการดำรงชีวิตด้านต่าง ๆ หลายประการ เช่น ปัญหาด้านสุขภาพอนามัย คือ จะมีร่างกายอ่อนแอลง มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง อาการสมองเสื่อม โรคข้อเสื่อม ภาวะอุบัติเหตุ เป็นต้น ปัญหาเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้น้อยหรือไม่มีรายได้ ต้องเผชิญกับภาวะยากไร้ มีผู้สูงอายุไทยประมาณ 1.14 ล้านคน เป็นผู้สูงอายุยากจน ต้องประสบกับภาวะยากลำบากในการดำรงชีวิต ปัญหาภาวะเสี่ยงด้านสังคม ขาดผู้ดูแล ทำให้ต้องอยู่คนเดียวจำนวนสูงถึงร้อยละ 7.7 รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาของผู้สูงอายุที่อยู่ในชุมชน จึงได้จัดรูปแบบของการช่วยเหลือผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถดำรงชีพอยู่ในชุมชนแทนการเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐ คือ การจัดเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ในระยะแรกอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการประชาสงเคราะห์ และในปัจจุบัน คือ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น และได้กำหนดแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปี 2546 จึงมีการถ่ายโอนภารกิจเบี้ยยังชีพให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ในระยะแรกให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2552 : 3 - 4)

นับตั้งแต่มีนโยบายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่อยู่ในพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดประชาชนจึงเข้าใจปัญหา และความต้องการของประชาชน ทำให้สามารถทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีกว่าหน่วยงานอื่น เป็นผู้ดำเนินงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยให้ถือปฏิบัติตาม “ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ ปี พ.ศ. 2545” เงินเบี้ยยังชีพเป็นเงินช่วยเหลือเพื่อการยังชีพของผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท ต่อ 1 คน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนของผู้สูงอายุที่ยากไร้ จึงมีการออก “ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548” เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้สูงอายุที่ยากไร้ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถตั้งงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้ตามสถานะคลัง ระเบียบกระทรวงมหาดไทยฉบับนี้ได้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทำหน้าที่เป็นกลไกในระดับพื้นที่ในการจัดทำทะเบียนตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ พิจารณาให้ความเห็นชอบ จนถึงการจัดจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเป็นรายเดือน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการทั้งหมด (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2551 : 84)

การถ่ายโอนภารกิจด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ถือเป็นภารกิจอีกด้านที่มีความสำคัญมากต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน กล่าวคือ เป็นงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และยังมีความสัมพันธ์กับงานการพัฒนาโครงสร้างด้านอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล อันเนื่องมาจากปริมาณงบประมาณที่มีจำนวนจำกัด และจำนวนผู้สูงอายุที่มีอัตราการเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้ยากต่อการบริหารจัดการงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ นับตั้งแต่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจนถึงปัจจุบัน (ปี พ.ศ. 2553) องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา และได้พัฒนากระบวนการให้บริการรวมถึงกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักความโปร่งใสและเป็นธรรม ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค ความเพียงพอ ความครบถ้วน และการมีส่วนร่วม ภายใต้อาณาเขตการเชิงรุก เช่น กระบวนการจ่ายเงินสงเคราะห์ยังชีพ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพ จะใช้วิธีการจ่ายเป็นเงินสดแทนการโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ก่อนถึง

วันสุดท้ายของเดือนไม่น้อยกว่า 3 วันทำการ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ วัน เวลา และสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพ ให้ผู้ได้รับเบี้ยยังชีพทราบ ก่อนวันจ่ายเบี้ยยังชีพ 1 วันทำการ เจ้าหน้าที่จัดเตรียมความพร้อมของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดนัดหมาย แก่ผู้มารับเบี้ยยังชีพ ทุกต้นเดือนไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน ดำเนินการเบิกจ่ายเงินสด พร้อมนำไปจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุยังจุดนัดหมาย กรณีผู้สูงอายุไม่สามารถเดินทางมารับเบี้ยยังชีพได้ด้วยตนเอง เช่น ป่วยชรา มาก เป็นต้น เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล จะนำเบี้ยยังชีพไปมอบให้กับผู้สูงอายุ ณ บ้านพักอาศัยของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพ เป็นต้น

ผู้ศึกษาเห็นว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ยังไม่มีผู้ทำการศึกษามาก่อน และมีความน่าสนใจ จึงต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็ว ด้านความโปร่งใส ด้านความครบถ้วน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ รวมถึงการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

คำถามการศึกษา

1. ผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับใด
2. ผู้สูงอายุ มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด จะจำกัดขอบเขตการศึกษาอยู่ที่การให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ โดยให้ความสำคัญกับ วิธีการ กระบวนการ ขั้นตอนการคัดเลือกผู้สูงอายุ การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ และสาเหตุของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเรื่องต่างๆ คือ ความเพียงพอ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความครบถ้วน การมีส่วนร่วม การรับรู้ข่าวสาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 398 คน (บัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2553)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง 200 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษานี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 5 หมู่บ้าน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

กำหนดระยะเวลาในการศึกษาออกเป็น 2 ช่วงระยะเวลา ได้แก่

4.1 การสำรวจและเก็บข้อมูล ระหว่าง เดือนกันยายน - เดือนตุลาคม 2553

4.2 ระยะเวลาการสรุปผลการศึกษา ระหว่าง เดือนพฤศจิกายน - เดือน

ธันวาคม 2553

รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 120 วัน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาความรู้สึกทางอารมณ์ในด้านบวก หรือความสุขที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และความคาดหวังของบุคคล ซึ่งอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เช่น ความรู้สึกชอบ ถูกใจ ยินดี และประทับใจต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด 8 ด้าน ได้แก่

1. ความเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามหลักเกณฑ์อย่างทั่วถึง มีจำนวนเบี้ยยังชีพที่มีความเหมาะสม และผู้ได้รับเบี้ยยังชีพสามารถใช้เบี้ยยังชีพในการดำรงชีวิตในปัจจุบันได้โดยไม่ขัดสน และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
2. ความรวดเร็ว หมายถึง ขั้นตอน วิธีการ การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ และการให้บริการ ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา
3. ความโปร่งใส หมายถึง การให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรม เสมอภาค เสมอหน้า และสามารถตรวจสอบได้
4. ความครบถ้วน หมายถึง การได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามจำนวนเงินในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ รวมถึงการได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพอย่างครบถ้วน และผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้รับเบี้ยยังชีพครบทุกคน
5. การมีส่วนร่วม หมายถึง การได้เข้าไปร่วมในกิจกรรมเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ เช่น เข้าร่วมในการพิจารณาผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ เข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เข้าร่วมเป็นเครือข่ายประสานงานระหว่างหมู่บ้าน เข้าร่วมตรวจสอบการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เป็นต้น
6. การรับรู้ข่าวสาร หมายถึง รูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เช่น สิ่งพิมพ์ การประชุม การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสเข้าไปร่วมในการตรวจสอบการจ่ายเบี้ยยังชีพ
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น มีความเสมอภาค มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร ตลอดจนการแต่งกาย และบุคลิกลักษณะท่าทาง
8. สถานที่ให้บริการ หมายถึง ความเหมาะสม ความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวก ของสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพ

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เกี่ยวกับกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนการคัดเลือกผู้สูงอายุ การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น เพื่อสนองต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

การให้บริการเชิงรุก หมายถึง การดำเนินงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ที่ยึดหลัก 6 ประการ คือ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ ความรวดเร็ว ความเสร็จสมบูรณ์ ความสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ โดยมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีชื่อในทะเบียนบ้านในพื้นที่ตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น

เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ หมายถึง เงินงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดรวมเงินอุดหนุน เพื่อจ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพ

ประโยชน์การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการให้บริการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพที่ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน และนำข้อมูล ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงข้อบัญญัติตำบล หรือกำหนดแนวทางการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมถึงนำไปกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อไป