บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวม แนวคิดทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการประยุกต์ใช้ รวมถึงเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสงเคราะห์
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
5. แนวทางการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
8. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
9. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิดในการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการกระจายอำนาจการบริหารงานจากส่วนกลาง มีเป้าหมายหลักในการบริหารงาน คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่โดยไม่มุ่งผลกำไร ประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงาน สามารถวัดได้จากระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับแนวความคิด และทฤษฎี 2 ประการ คือ แนวความคิดและทฤษฎีเรื่องของการกระจายอำนาจ (Decentralization) และแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนอย่างเป็นอิสระภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจ หน้าที่ใหม่ ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น และแตกต่างกัน ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหา ความต้องการ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองรูปแบบหนึ่งตามแนวคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองทำให้เกิดการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น

1.1 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้ จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น

1.1.1 หน้าที่ เป็นการกระจายหน้าที่ ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง

1.1.2 อำนาจการตัดสินใจ เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ

1.1.3 ทรัพยากรการบริหาร เป็นการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสม ให้กับท้องถิ่น

1.1.4 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ

1.1.5 ความพร้อม เป็นการกระจายความพร้อม ที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลิขิต ธีรเวคิน (2535 : 3) ได้กล่าวว่า การกระจายอำนาจมีความสำคัญในทางการเมืองเนื่องจากเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และมีความสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคมในด้านการพัฒนาชนบทโดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชน

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 9 - 10) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องมีการตั้งองค์กรขึ้นเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง ส่วนกลางมีหน้าที่เพียงการกำกับดูแลเมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภา และผู้บริหารท้องถิ่นบางส่วนหรือทั้งหมด เพื่อให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครอง ประกอบกับมีอิสระในการบริหารงานมีอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการ และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของท้องถิ่น

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2535 : 60 – 61 ; อ้างถึงใน วิภา ธูสรานนท์. 2550 : 9) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าการกระจายอำนาจหมายถึงระบบการบริหารประเทศที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่างๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลายๆ ด้านของตนเองซึ่งกิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิจัดการดูแลมักจะได้แก่ ระบบสาธารณูปโภค การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิตและทรัพย์สินและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสงเคราะห์

1. ความหมายของการสังคมสงเคราะห์

การสังคมสงเคราะห์ เกิดจากคำว่า "สังคม" กับ "สงเคราะห์ ซึ่งจะแยกตามความหมายของคำ สังคม คือ ส่วนต่าง ๆ ที่ประกอบกันเป็นระบบความสัมพันธ์ของมนุษย์ และ สงเคราะห์ คือ การให้ การช่วยเหลือเกื้อกูล โดยนำคำว่า "การ" ซึ่งน่าจะหมายถึง ศาสตร์และศิลปะ ดังนั้นการสังคมสงเคราะห์ จึงน่าจะหมายถึง ศาสตร์และศิลปะ และการดำเนินการทุกอย่างที่จะช่วยเกื้อกูลกันของมนุษย์ หรือกลุ่มชน สังคม ชาติ ซึ่งไม่สามารถช่วยตัวเองได้ให้มีความสุขทั้งทางกายและจิตใจ แต่เป็นเรื่องยากที่จะให้คำจำกัดความที่แน่ชัดลงไปว่า สังคมสงเคราะห์ หมายถึงอะไร เพราะสังคมสงเคราะห์เป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ที่มีพลวัต (dynamic) จากการพัฒนาแนวคิดด้านการสังคมสงเคราะห์ที่เป็นระบบได้เริ่มขึ้นและแพร่ขยายในประเทศที่พัฒนาแล้ว ก่อนที่จะมีการแพร่ขยายมายังประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งจะขอยกตัวอย่างการให้คำจำกัดความของนักวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์พอเป็นสังเขป ดังนี้

แมรี่ ริชมอนด์ (Mary Richmond. 1992 ; อ้างถึงใน วิภา ธูสรานนท์. 2550 : 9) ให้ความหมายว่า งานสังคมสงเคราะห์เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพของคน โดยการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วยกัน และระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม รูปแบบที่ปรากฏในขณะนั้นคือ องค์กรสาธารณกุศล (Charity Organization Socirty)

เบอร์ทา ซี. เรย์โนลด์ (Bertha C. Reynolds. 1935 ; อ้างถึงใน วิภา ธูสรานนท์. 2550 : 9) ให้คำจำกัดความสังคมสงเคราะห์ว่า หมายถึงเป็นงานที่ช่วยเหลือคนในการปรับตัวให้สอดคล้องกับครอบครัว กลุ่ม และชุมชน

เวอร์เนอร์ โบมฮ์ (Werner Boehm. 1958 ; อ้างถึงใน วิภา ธูสรานนท์. 2550 : 9) ให้คำจำกัดความว่า เป็นการปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมของบุคคลแต่ละคนและกลุ่ม โดยใช้กิจกรรมซึ่งมีจุดเน้นอยู่ที่ความสัมพันธ์ทางสังคม อันประกอบกันขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม อาจจัดได้เป็น 3 กลุ่ม คือ การฟื้นฟูความสามารถที่บกพร่องไป การใช้ทรัพยากรของบุคคลและสังคม และการป้องกันการทำหน้าที่ทางสังคมที่เสียไป

เร็กซ์ เอ. สคิดมอร์ (Rex A. Skidmore 1964 ; อ้างถึงใน วิภา ธูสรานนท์. 2550 : 9) อธิบายว่างานสังคมสงเคราะห์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ วิทยาศาสตร์ และวิชาชีพในการช่วยเหลือมนุษย์ โดยเน้นให้รู้จักป้องกันและแก้ไขปัญหาของตนเอง ปัญหาของครอบครัว ปัญหาของกลุ่มและชุมชน รวมทั้งช่วยให้คนในชุมชนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถมีชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งในการนี้จำเป็นต้องอาศัยวิธีการสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน การจัดระเบียบชุมชน การวิจัย และการบริหารงานสังคมสงเคราะห์

เฮอร์เบิร์ต ฮิววิตท์ สโตร์พ (Herbert Hewitt Stroup ; อ้างถึงใน วิภา ธูสรานนท์. 2550 : 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสังคมสงเคราะห์คือ ศิลปะของการนำเอาทรัพยากรต่างๆ มาใช้สนองความต้องการของบุคคล กลุ่มชน และชุมชน โดยใช้วิธีการตามหลักวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเหล่านี้ช่วยตนเองได้ ตามความหมายนี้ ในแง่ของศิลปะหมายถึง การรู้จักสร้างความสัมพันธ์ คือ นักสังคมสงเคราะห์จะต้องมีศิลปะที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มีปัญหา ส่วนการใช้หลักวิชาทางวิทยาศาสตร์หมายถึง ต้องใช้ตรรกะ ต้องมีเหตุมีผลในการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาและตัวผู้มีปัญหา มีการวิเคราะห์ มีการวางแผนในการช่วยเหลือ และลงมือให้การช่วยเหลือตามขั้นตอนที่วางเอาไว้ นอกจากนั้นจะต้องมีการติดตามผลและประเมินผลด้วย

ความหมายของสังคมสงเคราะห์นี้ แม้จะมีความหมายครอบคลุมอย่างกว้างขวางจนอาจกล่าวได้ว่างานพัฒนาสังคมด้านต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในสังคมไทย อาจจะจัดรวมเข้าอยู่ในงานสังคมสงเคราะห์ได้เกือบทั้งหมด แต่หน่วยงานพัฒนาสังคมส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีความพยายามจะหันเหหรือเบี่ยงเบนการดำเนินงานของตนให้เป็นอิสระ แยกออกจากสังคมสงเคราะห์ให้มากที่สุด เพื่อให้มีนัยของ “การพัฒนา” มากที่สุด ตามกระแสความนิยมเรื่องการพัฒนาดังเป็นที่ทราบกันอยู่

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อย่างไรก็ตามในขณะที่นักสังคมสงเคราะห์ถือว่า สังคมสงเคราะห์เป็นงานหลักอย่างหนึ่งของบริการสวัสดิการสังคม หรือ บริการสังคม ซึ่งเป็นการให้บริการแก่บุคคล กลุ่ม และชุมชน เพื่อให้บุคคล กลุ่ม และชุมชน เหล่านี้สามารถพึ่งตนเอง มีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อที่จะเกิดความยุติธรรมในสังคม แต่ข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่หลายประการ ดูเหมือนจะสวนทางกับจุดมุ่งหมายเหล่านี้ คือ งานสังคมสงเคราะห์ส่วนใหญ่ยังมีวงจำกัดอยู่ที่การช่วยเหลือเกื้อกูลบุคคลผู้เดือดร้อนจำนวนหนึ่งที่สามารถเข้าถึงบริการดังกล่าวได้

จากคำนิยามของนักวิชาการ อาจจัดกลุ่มทางความคิดเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มที่เห็นว่าสังคมสงเคราะห์ คือ การช่วยเหลือบุคคล กลุ่ม และชุมชน ที่เดือดร้อนให้ช่วยตนเองได้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าจุดหมายของการสังคมสงเคราะห์อยู่ที่การช่วยเหลือชนกลุ่มน้อย และอยู่บนหลักการว่า ผู้รับบริการ (Client) คือ คนที่เดือดร้อนเท่านั้น อีกกลุ่มหนึ่งเห็นว่า ผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์มิใช่ ผู้เดือดร้อนเพียงอย่างเดียว แต่อาจเป็นบุคคลปกติซึ่งต้องการพัฒนาความเป็นอยู่และความสามารถ หรือบุคคลที่อยู่ในสภาวะปกติแต่จำเป็นต้องป้องกันปัญหาและความเดือดร้อนไว้ล่วงหน้า

สำหรับสังคมไทย กระแสหลักของการให้ความหมายการสังคมสงเคราะห์ ทั้งที่ปรากฏในเอกสารวิชาการและการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัย เป็นการให้ความหมายแบบกลุ่มแรก คือ การบริการช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาความเดือดร้อน และอยู่ในภาวะที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ โดยผู้ให้ความช่วยเหลือมีทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นผู้ที่เดือดร้อนจริงๆ เช่น คนที่ต้องประสบไฟไหม้บ้าน น้ำท่วม พายุถล่ม หรือเห็นได้ชัดว่าเดือดร้อนจริงๆ เป็นต้น

วิภา ธูสรานนท์ (2550 : 12) กล่าวว่า การสังคมสงเคราะห์หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ที่ยากลำบาก ได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ให้สามารถบรรเทาความเดือดร้อนในระดับหนึ่งและการช่วยเหลือบุคคล กลุ่มหรือชุมชนที่ต้องการให้มีการจัดสวัสดิการ เพื่อเป็นการส่งเสริมหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

2. ทฤษฎีการสังคมสงเคราะห์

ทฤษฎีด้านสังคมสงเคราะห์ที่ใช้ในการประกอบการเรียนการสอนภาคทฤษฎีตามมหาวิทยาลัยต่างๆ ของประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นตำราที่แต่งขึ้นโดยใช้กรอบทฤษฎีของตะวันตก ทฤษฎีที่สอนส่วนใหญ่เป็นทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์และทางสังคมศาสตร์ (นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. 2536 : 27 – 37) ได้แก่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.1 ทฤษฎีจิตวิเคราะห์และจิตวิทยาเกี่ยวกับอัตตา (Psychoanalytic Theory and Ego Psychology) ทฤษฎีนี้จะให้ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ที่ถือว่า พฤติกรรมมนุษย์มีสาเหตุที่แน่นอนมิได้เกิดโดยบังเอิญ ความรู้เกี่ยวกับจิตไร้สำนึก ที่ว่าความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมของมนุษย์ ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับจิตไร้สำนึก การพัฒนาการทางอารมณ์และสังคม กลไกป้องกันทางจิต การถ่ายโยงความรู้สึก ความรู้สึกต่อด้านต่าง ๆ ความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมของผู้มีปัญหาได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเมื่อเข้าใจแล้วก็สามารถนำมาประเมินหรือวินิจฉัยพฤติกรรมตลอดจนการกระทำของผู้มีปัญหา เพื่อจะได้นำมาวางแผนให้ความช่วยเหลือได้อย่างละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น

2.2 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญที่บทบาทของบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน ในกรอบของสังคมและวัฒนธรรมที่เขาอาศัยอยู่นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจว่า มนุษย์ทุกคนมีบทบาททางสังคม และมีบทบาทที่แน่นอน บทบาทของแต่ละคนจะถูกกำหนดไว้ควบคู่กับสถานภาพทางสังคม หากมิได้กระทำหน้าที่ตามบทบาทก็จะทำให้เกิดปัญหา ดังนั้นการเข้าใจทฤษฎีบทบาทจะช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์ตลอดจนสาเหตุต่างๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหา อันเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน มิอาจปฏิบัติหน้าที่ ทางสังคมได้อย่างปกติ

2.3 ทฤษฎีระบบ (System Theory) ทฤษฎีนี้รวมเอาแนวคิดเกี่ยวกับบทบาท ความสัมพันธ์ในบทบาทของบุคคลแต่ละคน การติดต่อสื่อความหมาย บุคคล ครอบครัว กลุ่ม ชุมชน ต้องมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมใกล้ๆ ตัว สามารถรับอิทธิพลหรือสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม และนำสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไปปรับใช้เพื่อให้ตนอยู่ในสภาวะสมดุล หากผู้ขอรับบริการมีปัญหา นักสังคมสงเคราะห์จะต้องพิจารณาถึงระบบต่างๆ ด้วยว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ต่อผู้ขอรับบริการอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะวางแผนช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

2.4 ทฤษฎีการสื่อสาร (Communication Theory) เพื่อให้การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์มีประสิทธิภาพ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อความหมายหรือการสื่อสารของผู้รับบริการที่มีต่อตัวเขาเองและต่อตัวนักสังคมสงเคราะห์ ทฤษฎีนี้จะช่วยให้นักสังคมสงเคราะห์ค้นหาสิ่งต่างๆ ได้อย่างแจ่มชัดยิ่งขึ้น โดยการสังเกตจากการสื่อความหมายของผู้ขอรับบริการ ซึ่งจะทำให้นักสังคมสงเคราะห์เข้าใจสภาวะทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ของกลุ่มต่างๆ ที่มีความแตกต่างกันออกไป จะทำให้สามารถศึกษาสภาพสังคม เศรษฐกิจ เชื้อชาติ และวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของบุคคล กลุ่ม และชุมชน ได้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ในสมัยรัฐบาล นายอานันท์ ปันยารชุน เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีการจัดสวัสดิการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขึ้นในปี พ.ศ. 2536 เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุในชนบทที่ยากจนไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู และไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ โดยในระยะแรกอยู่ในความรับผิดชอบของกรมประชาสงเคราะห์ ทำหน้าที่จ่ายเงินให้กับผู้สูงอายุทุกจังหวัด หมู่บ้านละ 3 ถึง 5 คน ๆ ละ 200 บาทต่อเดือน จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับบริการเบี้ยยังชีพ มีทั้งหมด 20,000 คน โดยกำหนดจ่ายครั้งละ 3 เดือน หลังจากนั้นการจ่ายเบี้ยยังชีพได้ขยายกลุ่มเป้าหมายและงบประมาณเพิ่มเติมขึ้นเป็นลำดับ โดยในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจรัฐบาลได้มีการจัดสรรเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเพิ่มเติมอีก 100 บาทต่อคน เป็น 300 บาทต่อเดือนต่อคน

ต่อมาในปี 2544 รัฐบาลมีนโนบายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจจากราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ให้แก่ราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพถือเป็นภารกิจหนึ่งทางด้านการจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ที่ต้องถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยก่อนเริ่มดำเนินการได้ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดูแล การจ่ายเบี้ยยังชีพจะถือปฏิบัติตาม "ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543"ต่อมามีการแก้ไขระเบียบดังกล่าวเพิ่มเติมโดยอนุมัติเปลี่ยนแปลงการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุราย 6 เดือน 2 งวดๆ 1,800 บาท รวมทั้งปี 3,600 บาท (เดือนละ 300 บาท) จนกระทั่งใน ปี พ.ศ. 2546 จึงถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ มีผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 400,400 คน ใช้งบประมาณในการสงเคราะห์ 1,441,440,000 ล้านบาท โดยการจ่ายเงินดังกล่าวยังคงถือตาม "ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543" และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

นับตั้งแต่มีการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวเป็นต้นมา กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ได้จัดสรรงบประมาณให้ผู้สูงอายุ จำนวน 527,083 คน เป็นเงินงบประมาณ 1,897,498,800 บาท และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ได้เสนอขอตั้งและได้รับงบประมาณดังกล่าวถึง 1,073,190 คน เป็นเงินงบประมาณทั้งสิ้น 3,863,484,000 บาท แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้สูงอายุที่ยากไร้

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จนกระทั่งปลายปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 มีการออก "ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548" โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนพิเศษ 109ง วันที่ 30 กันยายน 2548 ซึ่งการจัดทำระเบียบดังกล่าวเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้สูงอายุที่ยากไร้ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตั้งงบประมาณสงเคราะห์เบี้ยยังชีพได้ตามสถานะคลังและการจัดทำระเบียบดังกล่าวยังได้คำนึงถึงหลักการกระจายอำนาจตาม "พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542" ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ต้องทำ คือ "การสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส" ตลอดจนเป็นการส่งเสริมให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของตนเองตาม "พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537" ที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้อง "ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ" และต่อมากระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือยกเลิก "ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543" และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้ "ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548" เพียงฉบับเดียว ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2549 ให้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุจากเดิม 300 บาท เป็น 500 บาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2550 เป็นต้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 บัญญัติให้การคุ้มครองสิทธิเสรีของประชาชนไทยในหลาย ๆ ด้าน เช่น บุคคลย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การพูด การเขียน มีเสรีภาพในการชุมนุม มีเสรีภาพในการร่วมกันเป็นสังคม กลุ่มคน หรือหมู่คณะได้ มีเสรีภาพในการดำเนินการทางการเมือง มีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครอง อันมีผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของตน สิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยราชการ เป็นต้น

4.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ (2527 : 2) ให้คำจำกัดความของการมีส่วนร่วมของประชาชน ว่าหมายถึง การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการ และควบคุมการใช้ และกระจายทรัพยากร และปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคม เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคม ตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกสังคม

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527 : 183) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น กับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527 : 6) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน การสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนทั้งรูปแบบส่วนบุคคล กลุ่มชนสมาคม มูลนิธิ และองค์การอาสาสมัครรูปแบบต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2526 : 20) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การช่วยปฏิบัติการและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบมาถึงตัวของประชาชนเอง

อำนาจ อนันตชัย (2527 :138) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมว่า การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานดียิ่งขึ้น ประสิทธิภาพเกี่ยวกับหน่วยงาน มีโครงสร้าง นโยบาย การดำเนินงานและใช้วิธีการให้บรรลุถึงเป้าหมาย โดยวิธีการที่ดีที่สุดในสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับคุณภาพของคนในหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ขั้นตอนการมีส่วนร่วม

นักวิชาการได้อธิบายขั้นตอนการมีส่วนร่วม ดังนี้

วีระ ไชยธรรม (2545 : 62) กล่าวว่า การกำหนดกลยุทธ์การสร้างความมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1) หน่วยงานของรัฐต้องกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน พร้อมทั้งออกกฎหมายหรือระเบียบบังคับให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนากลไกลระบบการทำงานและการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเอื้อต่อการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง

2) การกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้บริหารกิจกรรมของตนได้อย่างตรงตามความต้องการ

3) รณรงค์และประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชนให้เห็นคุณค่าและความสำคัญ

4) จัดทำคู่มือแนวทางการมีส่วนร่วมในงาน/โครงการต่างๆ รวมทั้งให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน ซึ่งทำให้การมีส่วนร่วมนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5) แสดงผลลัพธ์จากการเข้ามามีส่วนร่วมเป็นรูปธรรมให้ประชาชนได้ทราบ พร้อมทั้งรางวัลตอบแทนแก่เจ้าของความคิดเห็นที่นำไปสู่การปฏิบัตินั้นๆ

6) สร้างหลักประกันในความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือวิพากษ์วิจารณ์การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ

3. ระดับการมีส่วนร่วม

อำพล พรอารักษ์สกุล (2544 : 15) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมี 3 ระดับ คือ

1) ประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมสูง คือ ประชาชนได้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มหาปัญหาตัดสินใจ เลือกแนวทางแก้ปัญหา ปฏิบัติกิจกรรม และประเมินผลกิจกรรมที่ทำ กล่าวคือ ประชาชนเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมเองทั้งหมด

2) ประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง คือ ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมเพียงบางส่วนของกิจกรรม เช่น ได้รับการบอกเล่าหรือปรึกษาในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งบางเรื่องประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรม

3) ประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมน้อยหรือไม่มีเลย คือ กิจกรรมต่างๆ ที่จัดทำขึ้น ประชาชนไม่มีส่วนร่วมเลย ประชาชนเป็นผู้รับฟัง รอรับคำสั่ง เป็นผู้รับบริการเท่านั้น รายละเอียดของกิจกรรมในขั้นตอนต่างๆ นั้น ประชาชนไม่มีส่วนร่วม

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

ศักดิ์ แย้มศรี (2543 : 8) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม คือ ความศรัทธา ความเกรงใจต่อสิ่งเคารพนับถือหรือผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า รวมทั้งปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1) สถานภาพทางสังคม

2) สถานภาพทางเศรษฐกิจ

3) สถานภาพทางอาชีพ

4) ที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูงจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนมากกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจต่ำ

วิภา ธูสรานนท์ (2550 : 21) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการพิจารณาคัดเลือกผู้สมควรได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพส่งผลให้ผู้ที่ทุกข์ยาก เดือดร้อนจำเป็นจริง ได้รับสวัสดิการเพื่อให้ตรงตามความเจตนารมณ์ ความเป็นธรรม เกิดประโยชน์และสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุ

แนวทางการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

1. การดำเนินงานจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ตามแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.1 หลักเกณฑ์การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1.1.1 ผู้สูงอายุซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

1.1.2 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1.3 มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้

1.2 ในกรณีผู้สูงอายุ มีคุณสมบัติเบื้องต้นเหมือนกัน ให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนกว่า หรือผู้ที่มีปัญหาซ้ำซ้อน หรือผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารยากต่อการเข้าถึงบริการของรัฐเป็นผู้ได้รับการพิจารณาก่อน

1.3 ขั้นตอนแนวทางปฏิบัติ

ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการดังนี้

1.3.1 การคัดเลือกผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

1) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสำรวจและตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สูงอายุที่มีหลักเกณฑ์ ตาม ข้อ 1.1 1.2 และ 1.3

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2) ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายพนักงานส่วนท้องถิ่นให้นำรายชื่อผู้สูงอายุ ที่มีคุณสมบัติตามบัญชีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำรวจและตรวจสอบคุณสมบัติครบถ้วน ตาม ข้อ 1) เข้าที่ประชุมประชาคมหมู่บ้านและประชาคมตำบล เพื่อให้ที่ประชุมประชาคมพิจารณาจัดลำดับผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และบัญชีรายชื่อที่สำรองไว้ที่จังหวัดมาประกอบการพิจารณาจัดลำดับด้วย

3) พนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายนำรายชื่อที่ประชุมประชาคมพิจารณาจัดลำดับแล้ว ตาม ข้อ 2) มาจัดทำบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อ สกุล อายุ และที่อยู่

4) พนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายนำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ตาม ข้อ 3) ปิดประกาศไว้โดยเปิดเผยเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือที่อื่นๆ ตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด หากไม่มีผู้ใดคัดค้านให้นำบัญชีดังกล่าวเสนอผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตามบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ในกรณีที่มีการคัดค้านบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ดังกล่าว ให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการคัดค้านบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ ประกอบด้วยผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้แทนของประชาคมท้องถิ่นจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคน และให้คณะกรรมการตรวจสอบการคัดค้านบัญชีผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ รายงานผลการตรวจสอบให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติหรือถอดถอนรายชื่อในบัญชีต่อไป

1.4 การตั้งงบประมาณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะตั้งงบประมาณของตนเองหรือขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามอัตราดังนี้

1.4.1 ตั้งงบประมาณเพื่อจ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ รายละ 500 บาทต่อเดือน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

1.4.2 ตั้งงบประมาณเพื่อจ่ายให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เกินกว่าที่กำหนด ตาม ข้อ 1) จะต้องไม่เกินกว่าสองเท่าของอัตราที่กำหนดหรือไม่เกินกว่าหนึ่งพันบาท โดยเสนอสภาท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติและให้คำนึงถึงสถานการณ์คลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี RAJABHAT RAJANAKARINDRA UNIVERSITY

1.5 การจ่ายเงินในส่วนที่เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5.1 ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์ ให้แก่ผู้สูงอายุ ตามบัญชีรายชื่อที่ได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่นในอัตราเดียวกับผู้มีสิทธิได้รับการสงเคราะห์งบประมาณจากรัฐ ตาม ข้อ 1.4.1 ให้สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องเสนอสภาท้องถิ่น

1.5.2 ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้มีสิทธิ ตาม ข้อ 1.4.2 จ่ายเกินกว่าที่กำหนด ตามอัตราที่รัฐกำหนด ให้สามารถที่จะกระทำได้ ทั้งนี้ต้องไม่เกินกว่าสองเท่าของอัตราที่กำหนด หรือไม่เกินกว่าหนึ่งพันบาท โดยให้เสนอสภาท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติ และให้คำนึงถึงสถานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

1.5.3 ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นผู้มีหน้าที่ในการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 1 ครั้ง ยกเว้นการจ่ายเงินให้ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์จะจ่ายปีละ 2 ครั้ง ๆ ละ 6 เดือนก็ได้ โดยให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหนังสือแสดงความประสงค์ในการรับเงินสงเคราะห์ของผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์

1.5.4 การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสามารถจ่ายได้ 2 วิธี ดังต่อไปนี้

1) จ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์

2) จ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ การโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบค่าธรรมเนียมในการโอน

1.6 การเก็บรักษาหลักฐานการจ่ายหรือโอนเงิน ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นผู้ที่มีหน้าที่ในการจ่ายเงินเก็บรักษาหลักฐานการจ่ายหรือโอนเงินไว้เพื่อรอการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.7 การรายงานผลการดำเนินการ หลังจากที่มีการจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับการจ่ายเงินสงเคราะห์ในงวดแรกแล้ว ให้พนักงานส่วนท้องถิ่นรายงานผลการดำเนินการในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้สำนักงานท้องถิ่นทราบ ตามแบบที่กำหนด

1.8 การตรวจติดตามผล ให้สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

1.8.1 ตรวจติดตามการดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพว่าเป็นไปตามแนวทางและระเบียบที่กำหนดหรือไม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.8.2 ตรวจสอบหลักฐานการจ่ายหรือโอนเงินเพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.8.3 รายงานผลการดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบที่กำหนดให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการขอตั้งงบประมาณ เงินอุดหนุนสำหรับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในปีงบประมาณถัดไป

จากระเบียบดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดได้นำมาปรับประยุกต์ เพื่อนำไปดำเนินการให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น ดังตาราง

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบการดำเนินงานระหว่างแนวทางการดำเนินงานที่กระทรวงกำหนดกับการดำเนินงาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น

แนวทางการดำเนินงานที่กระทรวงกำหนด	การดำเนินงานของ อบต.คำแมด
1. ผู้สูงอายุที่อายุครบ 59 จะต้องมาขอขึ้นทะเบียน พร้อมเอกสาร ณ. ที่ทำการ อบต.	1. ขึ้นบัญชีผู้สูงอายุที่อายุครบ 58 และมอบหมายให้ ส.อบต. จัดเก็บเอกสารส่งมอบให้เจ้าหน้าที่ ณ. ที่ทำการ อบต.
2. การจ่ายเบี้ยยังชีพ ปีละ 2 ครั้ง ๆ ละ 6 เดือน ปีละ 3 ครั้ง ๆ ละ 4 เดือน หรือเดือนละครั้ง	2. การจ่ายเบี้ยยังชีพ จ่ายเดือนละ 1 ครั้ง
3. จ่ายเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร	3. การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพใช้วิธีการจ่ายเป็นเงินสด
4. จ่ายเบี้ยยังชีพไม่เกินวันที่ 10 ของเดือน	4. ประชาสัมพันธ์ วัน เวลา และสถานที่ การจ่ายเบี้ยยังชีพ ก่อนวันสุดท้ายของเดือนไม่น้อยกว่าน 3 วันทำการ
5. กรณีไม่สามารถมารับได้ด้วยตนเอง ต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นมารับแทน	5. จัดเตรียมสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพ ก่อนวันจ่ายเบี้ยยังชีพ 1 วันทำการ
	6. จ่ายเบี้ยยังชีพไม่เกินวันที่ 5 ของต้นเดือน
	7. กรณีไม่สามารถมารับได้ด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ อบต. จะนำเบี้ยยังชีพไปจ่ายยังที่พักของผู้รับเบี้ยยังชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ โดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีผู้ให้ความหมายแตกต่างและคล้ายคลึงกัน พอสรุปได้ ดังนี้

วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom. 1964 : 99 ; อ้างถึงใน ดำรง จาวสุวรรณวงษ์. 2546 : 19 - 20) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้นเอง

พอล ซี วอลแมน (Paul C. Wolman. 1973 : 95 ; อ้างถึงใน ดำรง จาวสุวรรณวงษ์. 2546 : 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

โรเบิร์ต เพาเวลล์ (Robert Powell. 1985 ; อ้างถึงใน ดำรง จาวสุวรรณวงษ์. 2546 : 20) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่าง ความต้องการของบุคคล และได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 56 - 58) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด (Tension) หรือความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพ (Unequilibrium) ในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ ความพึงพอใจ และทัศนะว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์

202382

คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็น และได้สัมผัสโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด

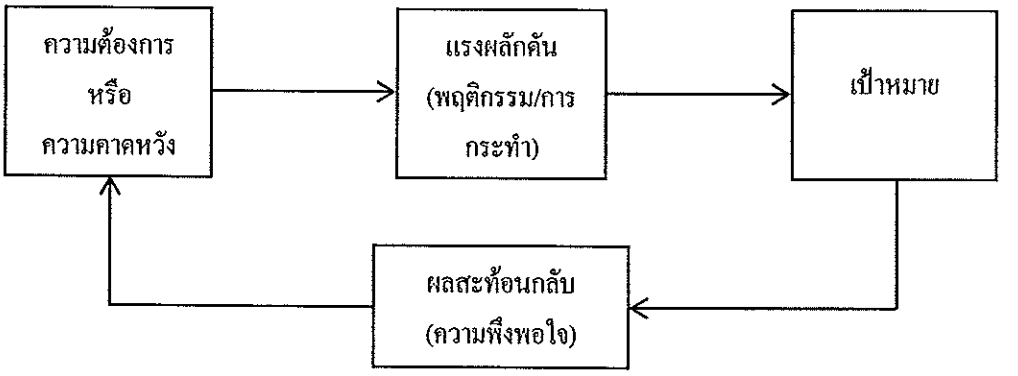
เทพศักดิ์ บุณยพันธ์ (2546 : 24) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

อัจฉนา โทบุญ (2543 ; 9) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

มณี โพธิเสน (2543 ; 12) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 1 วงจรการเกิดความพึงพอใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกิริยาความรู้สึกทางอารมณ์ในด้านบวก หรือความสุขที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และความคาดหวังของบุคคล ซึ่งอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เช่น ความรู้สึกชอบ ถูกใจ ยินดี และประทับใจ

6.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow's Hierarchy of Need. 1970 : 83 ; อ้างถึงใน ประสงค์ สุรียธนาภาส และคณะ. 2547 : 131 - 132) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน ซึ่งหากความต้องการได้รับการตอบสนองจะเกิดแรงขับ หรือพลังขับเคลื่อนให้เกิดความพึงพอใจ การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด และได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น ตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ซึ่งความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานในระดับต่ำกว่า (Lower Need) ต้องได้รับเพียงพอก่อนถึงจะเกิดความต้องการในระดับสูงขึ้นไป (Higher Need) ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน การขับถ่าย รวมถึงความต้องการทางเพศ แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกาย และของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานาน จะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่น อยู่กับการจัดหาอาหารไว้รับประทาน บุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขา และจะไม่ต้องการสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขากล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของการรับประทานสิ่งอื่น ๆ นอกจากนี้จะไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็น เสรีภาพ ความรัก การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่างเช่น ในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน เปรูเวียน (Peruvian)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร BANBHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระนิกายคาธอลิค (Catholic) อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้อง การทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่น ๆ และแรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่น ๆ

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้รอดพ้นจากความเจ็บปวดหรือความเสี่ยง ทั้งในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. ความต้องการการยอมรับ (Belonging nesss) ความต้องการการยอมรับเป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับการยอมรับต่อการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และอยากมีความรัก และได้รับความรักจากบุคคลอื่น โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือ ถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป การได้รับความรัก และได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ารู้สึกอ้างว้างและเดียดแค้น เป็นความต้องการทางจิตใจ จึงถือว่าเป็นความต้องการทางสังคมชนิดหนึ่ง

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรัก และการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็ จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับเกียรติยศชื่อเสียง เป็นความต้องการให้คนอื่นนับถือยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ เมื่อได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความต้องการนับถือตนเอง และความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จ สมหวังในชีวิต (Self-Actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของบุคคล บุคคลต้องการพัฒนาศักยภาพให้เต็มที่ตามที่อยากมี อยากเป็นและใฝ่หาความสำเร็จสมหวัง ต้องการไปสู่จุดสูงสุดของศักยภาพที่มี เป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของบุคคล ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการความสำเร็จ สมหวังในชีวิตก็จะเกิดขึ้น เป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคล ที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพให้เต็มที่ตามที่อยากจะเป็น อยากจะทำ อยากจะได้ หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนั้น เช่น อยากเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียง หากสำเร็จตามความต้องการบุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจในชีวิต

ความพึงพอใจตามแนวทฤษฎีของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอน สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ รวมถึงความสำคัญของความต้องการของบุคคลมีความสำคัญไม่เท่ากัน เกิดจากพื้นฐานความต้องการและปัญหาที่เป็นอยู่ในขณะนั้นของแต่ละบุคคล การสร้างความพึงพอใจตามทฤษฎีนี้ จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นที่มนุษย์ต้องการต่างกันไป และความพึงพอใจในแต่ละขั้นจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความต้องการที่ได้รับการตอบสนองว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใดและความต้องการนั้นมีความสำคัญเพียงใด

แผนภาพที่ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

โชติช่วง ภิรมย์ (2538 : 9 - 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

นวลจันทร์ เงาประเสริฐ (2540 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ คือ ความสะดวกที่ได้รับ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

6.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

6.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล (สุรกุล เจนอบรม. 2533 : 42)

1) เพศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในบทบาทหน้าที่และในสังคมไทยเพศชายเป็นผู้ที่สังคมกำหนดให้เป็นผู้นำครอบครัว ส่วนเพศหญิงมีบทบาทเป็นแม่บ้านและเมื่อสูงอายุ ไม่สามารถทำงานได้เช่นเดิม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่และกิจกรรม

2) อายุ ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีการปรับตัวได้ดีกว่าผู้ที่อายุมาก ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์ด้านประสิทธิภาพทางด้านร่างกาย ความสามารถในการทำกิจกรรมต่างบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในสังคมที่แตกต่างกัน

3) ระดับการศึกษา ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความสามารถในการดูแลตนเอง และมีโอกาสเลือกทำกิจกรรมได้ดีและมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำ ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อชนิดอาชีพ รายได้ ค่านิยม ความคิดเกี่ยวกับตนเอง และทัศนคติต่อการศึกษาในอนาคต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4) การรับรู้ภาวะสุขภาพ ผู้สูงอายุมักประสบปัญหาสุขภาพที่ทรุดโทรม ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำกิจกรรมและต้องพึ่งพิงผู้อื่น ทำให้รู้สึกว่าด้อยในสายตาของบุคคลทั่วไป และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุด้วย

6.3.2 ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

1) รายได้ นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคม ที่จะสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เช่น ที่อยู่อาศัย อาหาร การรักษาพยาบาล เป็นต้น รายได้ยังเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากบางครั้งการเข้าร่วมกิจกรรมต้องอาศัยเงินเป็นปัจจัยด้วย เมื่อผู้สูงอายุที่เคยมีรายได้จากการทำงานไม่ได้ทำงานหรือเกษียณอายุรายได้ลดน้อยลง มีผลให้การเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมต้องถูกจำกัดไปด้วย ซึ่ง จอห์น เอ็น แอ็ดเวิร์ดส์ และ เดวิท แอล เคลมแมค (John N. Edwards and David C. Klemmack. 1937 : 497 – 502) กล่าวว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุมากที่สุด

6.3.3 ปัจจัยด้านครอบครัว

เมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุทำให้ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากการทำงานหาเลี้ยงครอบครัวไปสู่การเป็นผู้ให้การปรึกษาและช่วยดูแลลูกหลาน หากความสัมพันธ์ในครอบครัวดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาของนิศา ชูโต (2532 : 48) พบว่าผู้สูงอายุไทยส่วนใหญ่อยู่ในครอบครัวที่มีลูกๆ หลานๆ หรือญาติพี่น้องรวมกัน ผู้สูงอายุเหล่านั้นมีบทบาทในการให้คำแนะนำและช่วยดูแลลูกหลานในบ้าน อีกแง่มุมหนึ่งบุตรหลานในครอบครัวสามารถเป็นที่พึ่งทางด้านเศรษฐกิจ และกำลังใจให้แก่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลที่มีความหมายต่อครอบครัว ดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัวจึงกล่าวได้ว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

นอกจากความสัมพันธ์ภายในครอบครัวแล้ว ความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับบุคคลภายนอกก็มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิตเช่นกัน ญาติหรือเพื่อนที่มีความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความเห็นอกเห็นใจ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นับว่าเป็นสิ่งที่ช่วยต่อสู้กับความรู้สึกสูญเสียสถานภาพทางสังคมเดิม หรือสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รักได้ ความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกหรือสังคมนั้น ในปี ค.ศ. 1986 ได้มีการศึกษาผู้สูงอายุจำนวน 7,200 คน เป็นเวลา 10 ปี พบว่าผู้สูงอายุที่แยกตัวออกจากสังคมมีอัตราการตายสูงกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมถึง 2.5 เท่า (สำนักงานส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. 2542 : 146)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปด้านลักษณะครอบครัว หมายถึง ลักษณะของผู้สูงอายุที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัวหรือสังคมที่ปฏิบัติต่อกัน โดยมีการช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร ห่วงใยซึ่งกันและกัน มีผลต่อความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

เป้าหมายหลักของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การให้บริการสาธารณะ เพื่อสนองต่อความต้องการและเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จอห์น เดวิด มิลเลท (John David Milet. 1954 : 397 ; อ้างถึงใน จารุวรรณ ศรบรรจง. 2551 : 17 - 18) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Tirnely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คิราน เวอร์ม่า (Kiran Verma ; อ้างอิงจาก พิทักษ์ ตรุษทิม. 2538 : 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่บริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จอห์น เดวิด มิลเลท (John David Milet ; อ้างถึงในวิภา ธูสรานนท์. 2550 : 9) กล่าวว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะก็คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้อง ยึดถือพร้อมกับการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

3. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเขาใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุด

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

จากแนวคิดการให้บริการสาธารณะที่ได้กล่าวมาเบื้องต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าหลักการให้บริการในเชิงรุก ของ ชูวงศ์ ฉายะบุตร มีความสอดคล้องกับการบริหารงานการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จึงขอใช้หลักการให้บริการในเชิงรุกของชูวงศ์ ฉายะบุตร เป็นแนวทางหลักในการวิเคราะห์ และประยุกต์ทฤษฎีของนักคิดคนอื่นๆ มาประกอบด้วย ผู้ศึกษาจึงจะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุก ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด 8 ด้าน คือ ความพอเพียง ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม การรับรู้ข่าวสาร เจ้าหน้าที่ และสถานที่ให้บริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

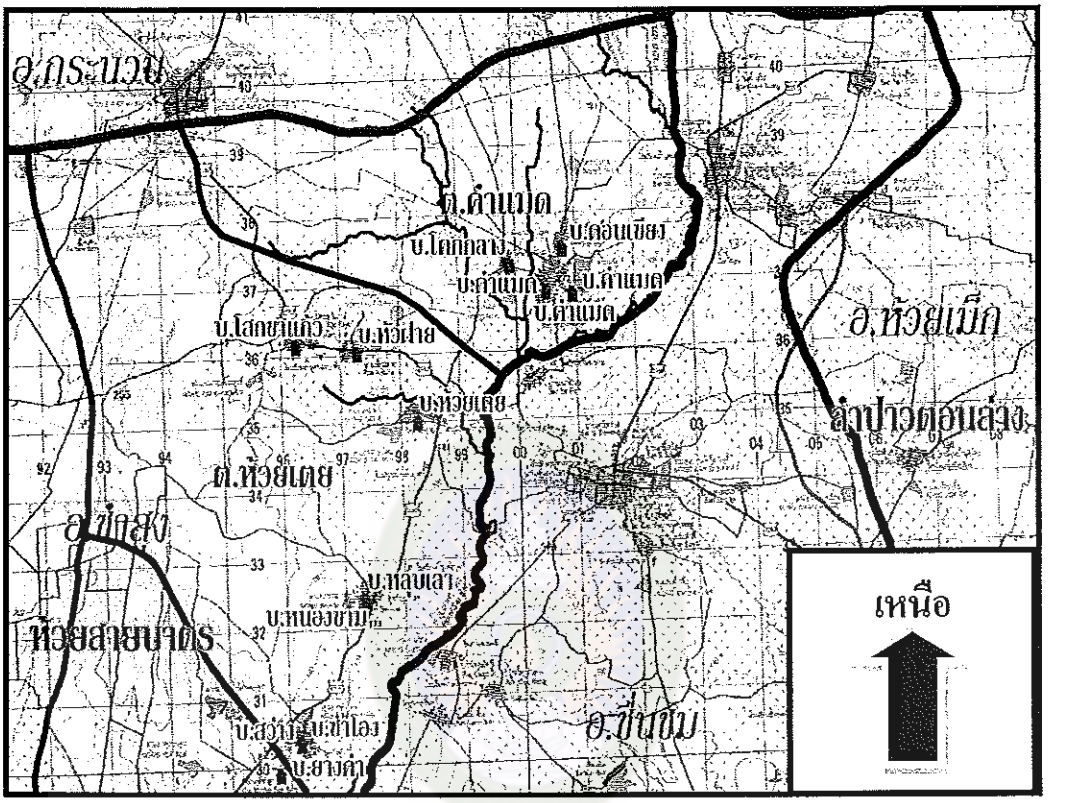
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น

องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลคำแมด อำเภอซำสูง จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่ในเขตตำบล 30.3552 ตร.กม. มีระยะทางห่างจากจังหวัดขอนแก่น 45 กิโลเมตร

1.1 ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปเป็นที่ราบสูงสภาพดินปนทราย และพื้นที่บางส่วนเป็นดินเหนียว มีลำห้วยไหลผ่าน 2 สาย คือ ห้วยสายบาตรและลำห้วยยาง มีน้ำไหลผ่านช่วงฤดูฝน แต่ในช่วงฤดูแล้งจะมีน้ำในลำห้วยตลอดทั้งปี แหล่งเก็บน้ำที่สำคัญ คือ หนองคู ตั้งอยู่ข้างที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด มีเนื้อที่ประมาณ 80 ไร่ และหนองทุ่ม ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือบ้านดอนเขียง หมู่ที่ 4 มีเนื้อที่ประมาณ

40 ไร่ นับเป็นแหล่งน้ำสำคัญที่ใช้ในการเกษตรกรรมและประมงพื้นบ้านที่สำคัญ และเป็นแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคของประชาชนในพื้นที่



แผนภาพที่ 3 แผนที่ตำบลดำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.2 อาณาเขต องค์การบริหารส่วนตำบลดำแมด มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

1.2.1 ทิศเหนือ มีพื้นที่ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงใหญ่ อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

1.2.2 ทิศใต้ มีพื้นที่ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดปลาดุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

1.2.3 ทิศตะวันออก มีพื้นที่ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดปลาดุก อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

1.2.4 ทิศตะวันตก มีพื้นที่ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเตย อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น

1.3 การคมนาคม มีเส้นทางหลักในเขตพื้นที่สำหรับติดต่อคมนาคมระหว่างหมู่บ้าน ตำบล และอำเภอ แบ่งออกเป็น

1.3.1 ทางหลวงแผ่นดินสายกระนวน – เชียงยืน ระยะทาง 41 กิโลเมตร

1.3.2 ทางหลวงชนบท สายบ้านโคกกลาง - บ้านหนองโอง ระยะทาง 5 กิโลเมตร

1.3.3 ทางหลวงชนบท แยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2152 – บ้านตอกเกี๊ย ระยะทาง 11 กิโลเมตร

1.4 การสื่อสาร ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล มีโทรศัพท์สาธารณะครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดการติดต่อสื่อสารเป็นไปด้วยความสะดวก

1.5 การไฟฟ้า การบริการด้านไฟฟ้าให้แก่ประชาชน อยู่ในความควบคุมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระนวน สามารถให้บริการคลอบคลุมทั้งพื้นที่ตำบลคำแมด

1.6 เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 5 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

1.6.1 บ้านคำแมด หมู่ที่ 1

1.6.2 บ้านคำแมด หมู่ที่ 2

1.6.3 บ้านโคกกลาง หมู่ที่ 3

1.6.4 บ้านดอนเขียง หมู่ที่ 4

1.6.5 บ้านคำแมด หมู่ที่ 5

1.7 การประปา มีระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง รับผิดชอบให้บริการหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 5 หมู่บ้าน

1.8 ประชากร ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด มีทั้งหมด 3,362 คน จำนวน 780 ครัวเรือน แยกเป็นชาย จำนวน 1,683 คน หญิง จำนวน 1,679 คน แยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

1.8.1 บ้านคำแมด	หมู่ที่ 1	จำนวน 513 คน	จำนวน 122 ครัวเรือน
1.8.2 บ้านคำแมด	หมู่ที่ 2	จำนวน 887 คน	จำนวน 209 ครัวเรือน
1.8.3 บ้านโคกกลาง	หมู่ที่ 3	จำนวน 860 คน	จำนวน 191 ครัวเรือน
1.8.4 บ้านดอนเขียง	หมู่ที่ 4	จำนวน 625 คน	จำนวน 148 ครัวเรือน
1.8.5 บ้านคำแมด	หมู่ที่ 5	จำนวน 477 คน	จำนวน 110 ครัวเรือน

1.9 การศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.9.1 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาที่เปิดทำการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนตน 1 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านคำแมด

1.9.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง

1.10 การสาธารณสุข มีสถานที่ให้บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง คือ สถานีอนามัยตำบลคำแมด

1.11 ศาสนาและวัฒนธรรม

1.11.1 ศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ในพื้นที่มีวัด และสำนักสงฆ์รวม 4 แห่ง

1.11.2 ขนบธรรมเนียมประเพณี ประชาชนยังรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีดังเดิมของคนภาคอีสานไว้ และถือปฏิบัติสืบต่อมาอย่างเคร่งครัดจนถึงปัจจุบัน

1.13 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

1.13.1 ดิน ลักษณะดินส่วนใหญ่ จะเป็นดินร่วนปนทรายแต่จะมีบางส่วนเป็นดินเหนียว ซึ่งในพื้นที่จะมีลักษณะการใช้ที่ดิน ดังนี้

1) เนื้อที่เพื่อการเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 75

2) เนื้อที่ป่าไม้ คิดเป็นร้อยละ 5

3) เนื้อที่การพาณิชย์และที่อยู่อาศัยคิดเป็นร้อยละ 20

1.13.2 แหล่งน้ำ มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ ลำห้วยสายบาตร และลำห้วยยาง เป็นแหล่งสำหรับใช้เพื่อการเกษตรรวมถึงใช้ผลิตการประปาหมู่บ้าน

1.14 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1.14.1 ถนน องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ได้ดำเนินการปรับปรุงถนนภายในชุมชน ที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรม การสัญจรไม่สะดวก โดยก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กหรือถนนลาดยางที่ได้มาตรฐาน ทำให้ปัจจุบันการคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดเป็นไปด้วยความสะดวกสบาย ซึ่งครอบคลุมพื้นที่เกือบทั้งหมดแต่มีถนนบางสายที่มีสภาพไม่ดีนัก แต่มีส่วนน้อยซึ่งจะทำการปรับปรุงให้เป็นถนนที่ได้มาตรฐานในอนาคต

1.14.2 ด้านระบบระบายน้ำ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดได้ดำเนินการปรับปรุงระบบระบายน้ำใหม่ โดยการก่อสร้างรางระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็กที่ได้มาตรฐาน พร้อมวางท่อคอนกรีตเสริมเหล็ก รวมถึงการกำหนดทิศทางการไหลของน้ำให้ไหลได้สะดวกขึ้น ส่งผลให้ระบบระบายน้ำเป็นไปด้วยความคล่องตัวปัญหาน้ำท่วมขังในช่วงฤดูฝนลดลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.14.3 ประปา องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบประปาให้มีคุณภาพ และบริการกับประชาชนครอบคลุมทั้งพื้นที่

1.14.4 ไฟฟ้า องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ดำเนินการประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อขยายเขตไฟฟ้าทั้งระบบจำหน่ายไฟฟ้าและการขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างภายในหมู่บ้านครอบคลุมพื้นที่เกือบทั้งหมด และในอนาคตจะดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ในการทำการเกษตรกรรม

2. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งเป็นการทำการเกษตรตามฤดูกาล ในช่วงที่ประชาชนเก็บเกี่ยวผลผลิตเสร็จประชาชนส่วนใหญ่จะว่างงาน องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดจึงได้จัดให้มีการส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้ครัวเรือน

3. ด้านคุณภาพชีวิต

องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นลำดับต้นๆ ของการพัฒนา ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ได้ส่งเสริมด้านการศึกษา ด้านสุขภาพและอนามัย ด้านคุณธรรม ด้านสวัสดิการสังคม และด้านกีฬาและนันทนาการ เพื่อให้ประชาชนได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและแหล่งน้ำ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ได้ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อมภายในตำบล โดยดำเนินการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูลภายในพื้นที่อย่างเป็นระบบ เช่น ดำเนินการจ้างเหมาเอกชนจัดเก็บขยะมูลฝอยในเขตพื้นที่ทั้ง 5 หมู่บ้าน จัดสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยให้ห่างไกลจากชุมชน และดำเนินโครงการคืนป่าให้ชุมชน โดยรณรงค์ให้ประชาชนร่วมปลูกต้นไม้บริเวณสองข้างทางของทางสาธารณะในพื้นที่ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนในพื้นเกิดความรักและหวงแหน ร่วมรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่

5. การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ส่งเสริมและให้ความสำคัญของประชาชนทุกภาคส่วน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา และร่วมตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดให้มีศักยภาพ และความพร้อม เพื่อให้สามารถบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ด้านการพัฒนาส่งเสริม ศาสนา วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นของประชาชนมีการสืบทอดเป็นระยะเวลายาวนาน องค์การบริหารส่วนตำบลคำแมดจึงได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมทำนุบำรุงรักษาพระพุทธศาสนา วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นให้สืบต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2545 : 43 - 44) ได้ศึกษาเรื่อง "รายงานการสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2545" ผลการศึกษาพบว่า รัฐบาลและเอกชนได้จัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น สถานสงเคราะห์คนชรา บัตรสุขภาพ บัตรประจำตัวผู้สูงอายุ บริการเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุที่ยากจน เป็นต้น สำหรับความต้องการการช่วยเหลือจากรัฐบาลพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่หรือร้อยละ 82.9 ต้องการมีบัตรประจำตัวผู้สูงอายุเพื่อใช้ในการรักษาพยาบาลฟรี ร้อยละ 74.1 ต้องการเข้าร่วมโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ร้อยละ 70.4 ต้องการมีบัตรสุขภาพเพื่อลดหย่อนค่ารักษาพยาบาล ยังมีผู้สูงอายุอีกร้อยละ 24.4 ที่ต้องการพักอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐ และร้อยละ 18.4 ต้องการพักอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน ผู้สูงอายุที่อยู่นอกเขตเทศบาลต้องการให้รัฐบาลช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน มากกว่าผู้สูงอายุในเขตเทศบาลการใช้บริการสวัสดิการต่างๆ ที่รัฐจัดให้กับผู้สูงอายุนั้น พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 74.1 ได้รับเบี้ยยังชีพจากทางราชการ โดยสัดส่วนผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตชนบทได้รับเบี้ยยังชีพจากทางราชการมากกว่าในเขตเทศบาล

พรอนันต์ กิตกิมั่นคง (2547 : 22) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของ

ผู้สูงอายุ และเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคมแตกต่างกัน

ระพีพรรณ คำหอม และคณะ (2547 : 4 - 5) ได้ศึกษาโครงการวิจัยประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุ ประเมินผลโครงการ ประเมินกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกลของการบริหารงานขององค์กรต่อการดำเนินงานโครงการ การประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังต้องการรับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพรายเดือน ซึ่งมีความจำเป็นมากสำหรับผู้สูงอายุที่ยากไร้ ไม่มีผู้ดูแลหรือถูกทอดทิ้งในชุมชน ในกระบวนการพิจารณาเบี้ยยังชีพสามารถใช้เกณฑ์พิจารณาหลายลักษณะร่วมกัน และควรมีกระบวนการจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคท้องถิ่นร่วมพิจารณา สำหรับวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพ จะเป็นการโอนผ่านบัญชีผู้สูงอายุมากที่สุด โดยขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเป็นไปอย่างตรงเวลา ระยะเวลาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ คือ 6 เดือนต่อครั้ง ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เหมาะสม ควรจ่ายเป็นราย 3 เดือน และเห็นว่าจำนวนเบี้ยยังชีพ 300 บาทน้อยเกินไป ไม่ครอบคลุมทั่วถึงและเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุที่เดือดร้อน คณะกรรมการคัดเลือกเบี้ยยังชีพไม่เหมาะสม รัฐขาดกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานในแต่ละระดับที่ชัดเจน

สำนักงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2547 : 1) ได้ศึกษาด้านผู้สูงอายุโดยรวมพบว่า ปัญหาหลักที่สำคัญของผู้สูงอายุไทย คือ ปัญหาเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้น้อยและไม่มีรายได้ต้องเผชิญกับภาวะยากไร้ ยิ่งมีอายุสูงมากขึ้นรายได้ก็ลดลงมาก แหล่งรายได้หลักของผู้สูงอายุ คือ บุตร ปัญหารองลงมา คือ ปัญหาด้านสุขภาพอนามัย มีโรค

ประจำตัวซึ่งเกิดจากโรคไม่ติดต่อ เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดหัวใจ โรคข้อเสื่อม โรคโคเลสเตอรอลในเลือดสูง สมองเสื่อม เป็นต้น

อภิญญา เวชยชัย (2547 : 25) ได้ศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการจัดสวัสดิการสังคมในโครงการเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ สภาพปัญหาโครงการ ผลการศึกษาพบว่าในกระบวนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ยังไม่มีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในกระบวนการจัดการ เช่น จำนวนเงินและระยะเวลาในการโอนเงินไม่แน่นอน การถูกหักเงินเบี้ยยังชีพให้เป็นค่าพาหนะหรือค่าตอบแทนแก่ผู้นำกรรมการที่ไปรับเงินมา การขาดความรู้ความเข้าใจในการเปิดบัญชีธนาคารในชื่อของตนเอง จนส่งผลให้ไม่มีโอกาสตรวจสอบยอดเงินของตนเอง และไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของตนเองได้ การขาดการติดตามผล ขาดการตรวจสอบถึงความเป็นธรรมและโปร่งใส ในกระบวนการดำเนินงาน และการขาดระบบสนับสนุนด้านระบบข้อมูลข่าวสาร

นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ จำแนกตาตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำท้องถิ่น และผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนที่ได้รับสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 377 คน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านสถานที่ และด้านบริการ อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกันมีความต้องการสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน

วิภา ธูสรานนท์ (2550 : 72 - 81) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ เบี้ยยังชีพมีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่ยากไร้ อบต.ให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความสะดวกรวดเร็วตรงต่อเวลา และการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความโปร่งใส หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุมีความเหมาะสม วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุโปร่งใสและเป็นธรรม ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วนตามจำนวนเงิน และสม่ำเสมอทุกงวด จากการศึกษายังพบว่าผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ จำนวนเงินเบี้ยยังชีพที่ได้รับน้อยไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพของผู้สูงอายุที่ยากไร้ และยังมีผู้สูงอายุที่ยากไร้ไม่ได้รับเบี้ยยังชีพอีกเป็นจำนวนมาก ต้องการให้มีหน่วยงานออกติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพ ควรปรับปรุงวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ จัดให้ผู้สูงอายุรวมตัวกันเป็นเครือข่ายประสานงานระหว่างหมู่บ้าน/ชุมชน การเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเบี้ยยังชีพ การเข้าไปร่วมพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีการจัดสวัสดิการสังคมในด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านสุขภาพ การจัดให้มีสถานสงเคราะห์คนชรา การจัดให้มีศูนย์บริการทางสังคม การส่งเสริมอาชีพ และการจัดให้มีหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยตามลำดับ

ศิริรัตน์ กิ้มขู่ (2550 : 35 - 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ที่มีต่อการบริหารงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหรือประชาชน มีความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทองได้ดำเนินการจัดทำขึ้น แสดงให้เห็นว่าประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างแท้จริง การกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติสำหรับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดที่ชัดเจน จึงทำให้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้าน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางประเด็นหรือบ้างด้านเท่านั้น ยกเว้น เพศ ที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ยกเว้น เพศ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น

ผู้สูงอายุทั้งหมด และไม่สามารถที่จะประกอบอาชีพได้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มจำนวนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กำหนดวัน เวลา สถานที่ที่รับเบี้ยยังชีพที่แน่นอน รวมถึงนำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาการบริหาร การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสที่ตรงจุด พอใจ ถูกต้อง รวมเร็ว และยุติธรรมอย่างทั่วถึง

ประมวล วิถาทานัง (2551 : 35 - 37) ได้ศึกษาการบริหารโครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุในปัจจุบันมีขอบเขตกว้างเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งแตกต่างกัน จึงเกิดข้อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างท้องถิ่นใกล้เคียงกัน และเกิดข้อถกเถียงในหมู่ประชาชนได้รับผลกระทบการแบ่งพรรคแบ่งพวก ขาดความสามัคคีในชุมชนหรือหมู่บ้าน จึงควรแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุและแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนยิ่งขึ้น บุคลากรหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุควรจัดให้มีความเพียงพอในการปฏิบัติงาน และมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ด้านกระบวนการทำงานควรปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยเน้นการปฏิบัติงานในเชิงรุก คือ การเข้าถึงประชาชนทุกหมู่เหล่า เพื่อสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานและทราบข้อมูลความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน ให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น รวมถึงการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมสูงสุด

ศิริกร ไชยชนะ (2553 : 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล ขั้นตอนการจัดทำประชาคม ขั้นตอนการประกาศรายชื่อ และขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเงินเบี้ยยังชีพเป็นเงินสงเคราะห์แบบให้เปล่า และเป็นนโยบายของรัฐที่กระทำผ่านองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยองค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นการทำหน้าที่ประสานนโยบายรัฐบาลเพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุ แม้ว่าจำนวนเงินที่ได้รับจะไม่มากนัก แต่ก็สามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ แต่มีผู้สูงอายุบางส่วนที่ให้ความพึงพอใจขั้นตอนการสำรวจข้อมูลในระดับกลาง ซึ่งอาจเกิดจากความรีบเร่งในการสำรวจ หรือสำรวจยังไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย ทำให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นมองว่ายังไม่ได้รับความเป็นธรรม

มหาวิทยาลัย ราชภัฏสกลนคร RAJABHAT SAKHONNAKHON UNIVERSITY

จากการทบทวนผลการศึกษา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การจัดการบริการและสวัสดิการเพื่อการสงเคราะห์ผู้สูงอายุของไทยยังมีปัญหาและความไม่เหมาะสมหลายประการ เช่น หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพยังขาดมาตรฐาน การจ่ายเบี้ยยังชีพไม่ครอบคลุมทั่วถึง ไม่เป็นธรรม จ่ายเบี้ยยังชีพ 300 บาทต่อเดือนน้อยเกินไป ไม่เหมาะสมระยะเวลาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพไม่แน่นอน เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY