

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดภารกิจให้องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มาตรการ 16 ให้ เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดสวัสดิการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรการ 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติไว้ใน มาตรการ 53 บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปี บริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. 2550 : 16)

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เป็นสวัสดิการที่รัฐเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้สวัสดิการในสถานสงเคราะห์หรือศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ (Institute) มาสู่บริการที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน ซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2535 ถือเป็นการจัดสวัสดิการด้านการเงินและรายได้ให้กับผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้งฐานะยากจนขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เป็นเงิน 300 บาท/คน/เดือน จนตลอดชีพ ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และคณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมิมมติเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเดิมคนละ 300 บาท/คน/เดือน เป็นคนละ 500 บาท/เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (กรมประชาสงเคราะห์เดิม) ยกเลิกระเบียบ กรมประชาสงเคราะห์ว่า

ด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ได้แก่ ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการ
จ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และระเบียบกรม
ประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.
2545

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ปฏิบัติ
ราชการตามกฎหมายดังกล่าว คือ การดำเนินงานตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศใช้
ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ดำเนินงานไปตามแนวทาง
หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด งบประมาณได้รับการจัดสรรเงิน
อุดหนุนจากส่วนกลาง เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อ คนละ 500 บาท ต่อเดือน ซึ่ง
ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุปีละ 12 ครั้ง จ่ายทุก
เดือนไม่เกินวันที่ 10 ของเดือน โดยจ่ายเป็นเงินสดให้แก่ผู้สูงอายุหรือผู้รับมอบอำนาจตาม
หนังสือมอบอำนาจจากผู้สูงอายุผู้มีสิทธิ ได้รับเบี้ยยังชีพ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
2553 : 1)

จากการสังเกตการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง พบว่า ยัง
ประสบกับสภาพปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในเขตองค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองห้าง อาทิ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง มี
จำนวนเพิ่มมากขึ้น การติดต่อสื่อสาร งบประมาณไม่เพียงพอ ผู้นำชุมชน ไม่อธิบายขั้นตอน
การจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุให้เข้าใจ การเบิกจ่ายงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่นล่าช้า และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีจำนวนน้อยและการปฏิบัติงาน
ยังเกิดปัญหาเรื่องการไม่เข้าใจแนวทางการจ่ายเบี้ยยังชีพในเรื่องกระบวนการดำเนินงานของ
โครงการ ซึ่งปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานดังกล่าวนี้เป็นประเด็นที่น่าสนใจ

ผู้ศึกษาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง จึงมีความ
สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยทำการศึกษา
ทั้งสามด้าน คือ การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ว่าอยู่ในระดับใด และเมื่อจำแนกตาม
หมู่บ้าน ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองห้างหรือไม่ว่าอย่างไร จะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งนี้ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับใด
2. ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างหรือไม่ อย่างไร
3. ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการศึกษา

ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 9 หมู่บ้าน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลหนองห้าง ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 791 คน(ทะเบียนผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ. 2554 : 1)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบล หนองห้าง ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 399 คน คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อาชีพ หมู่บ้าน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 3 ด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 3 ด้าน (กระทรวงมหาดไทย, 2554 : 3) ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

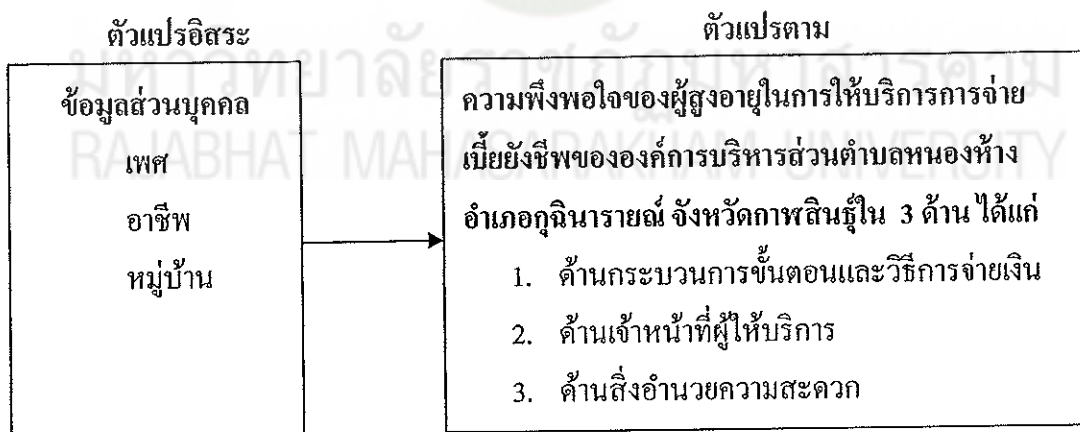
4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ช่วงเดือน มกราคม – เมษายน พ.ศ. 2556

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษามุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูฉิมารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 3 ด้าน (กระทรวงมหาดไทย, 2554 : 3) ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอคูคตินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน ผู้ศึกษาขอนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย
2. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง เงินสงเคราะห์ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง จัดสรรให้กับผู้สูงอายุ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 จำนวน 500 บาท ต่อเดือน

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความประทับใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอคูคตินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเกิดจากความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง มีกระบวนการดำเนินการมีขั้นตอนให้บริการพิจารณาคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติการจัดลำดับผู้ได้รับการสงเคราะห์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีหนังสือขอความร่วมมือการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างภารกิจ และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ มีความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุ มีความโปร่งใส มีความเป็นธรรม มีความรับผิดชอบ และมีความถูกต้องในการให้บริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง มีการให้บริการทั้งภายใน และภายนอกสถานที่ บริเวณพื้นที่ที่ถูกจัดให้ เพื่อรองรับผู้ให้บริการ มีความสะอาด สะดวกสบายและปลอดภัย

ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอ กุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งนี้เป็นข้อเสนอแนะให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ให้เกิด ประสิทธิภาพผลต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY