

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น กำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ข้อ 3 ที่กำหนดให้ต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น นอกจากนี้ในหมวด 14 จำนวน 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 ได้แสดงให้เห็นว่ารัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง(รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)

ในเนื้อหาของรัฐธรรมนูญมีสาระสำคัญใน 4 แนวทางหลัก ได้แก่ แนวทางที่หนึ่ง การคุ้มครอง ส่งเสริม และการขยายสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างเต็มที่ แนวทางที่สอง ได้แก่ ลดการผูกขาดอำนาจรัฐ เพิ่มอำนาจประชาชน และส่งเสริมการกระจายอำนาจ แนวทางที่สาม การทำให้การเมืองมีความโปร่งใส มีคุณธรรม และจริยธรรม และ แนวทางที่สี่ ได้แก่ การทำให้องค์กรตรวจสอบมีอิสระ เข้มแข็ง และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นงานสวัสดิการสังคมอย่างหนึ่งและเป็นนโยบายที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้น เพื่อเป็นการให้สวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ และระบบการจัดบริการทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน รวมทั้งการป้องกัน แก้ไขปัญหาและนำสู่การพัฒนาสังคม ในด้านผู้สูงอายุได้กำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และ ไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่าง

ทั่วถึงและเป็นธรรมจากรัฐ เมื่อเกิดการกระจายอำนาจการปกครองและการถ่ายโอนภารกิจผู้
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการกระจายอำนาจการบริหารให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
ภารกิจหลักของการปกครองและการบริหาร จึงอยู่ที่การจัดการด้านสวัสดิการสังคมของ
ท้องถิ่นบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของการจัดสวัสดิการสังคม ถือว่า
เป็นงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่จำเป็น จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ไม่เฉพาะด้วยเป็น
ภารกิจในหน้าที่ตามกฎหมายเท่านั้น แต่เป็นภารกิจหน้าที่ความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้อยู่ใน
บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พึงมีต่อญาติพี่น้องและคนในชุมชนของตน
(รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550)

และในรายละเอียดของการกระจายอำนาจได้ดี พระราชบัญญัติกำหนดแผนและ
ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในหมวด 1 มาตรา
12 ได้กำหนดอำนาจในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมวด 2
มาตรา 16 (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส
และในมาตรา 30 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมในการรับถ่ายโอน
อำนาจภารกิจให้ดำเนินการภายใน 4 ปี และให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 10 ปี สำหรับองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ยังขาดความพร้อม แผนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดแนวทางการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน
การถ่ายโอนภารกิจได้กำหนดไว้ 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพ
ชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบ ด้านการวางแผนส่งเสริมการ
ลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร ธรรมชาติ และ
สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งจะเห็น ได้ว่าภารกิจด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตนั้น
ได้แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจ คือ การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม ซึ่งได้แก่ การสังคม
สงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส งานนันทนาการ เช่น การส่งเสริม
กีฬา การจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ด้านการศึกษาทั้งในและนอกระบบ การสาธารณสุข
และการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย โดยระบุชัดเจนว่าในด้าน
งานสวัสดิการสังคม และการจัดการศึกษานั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่
ต้องทำ โดยได้มีการกำหนดระยะเวลาในการถ่ายโอนงานดังกล่าวเป็น 2 ช่วง คือ ในช่วง 4 ปี
แรก (พ.ศ.2544-2547) ช่วงที่สองระยะเวลา 1-10 ปี (พ.ศ. 2544-2553) ผลการถ่ายโอนงาน
ในช่วง 4 ปีแรก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนงานไปแล้ว เช่น การ
สงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้รับมอบภารกิจการถ่ายโอนในปีงบประมาณ 2544-2545
(จุติรัตน์ คิศจโยธิน. 2550 4)

แนวคิดเรื่องการบริการสวัสดิการผู้สูงอายุในระยะแรกจึงเป็นการให้บริการในรูปแบบสถานสงเคราะห์นอกเหนือจากบริการในรูปแบบสถานสงเคราะห์ซึ่งครอบคลุมไปถึงบริการด้านการดูแลบำบัดรักษาและฟื้นฟูสภาพแล้วกรมประชาสงเคราะห์ยังได้ขยายบริการดังกล่าวออกสู่ผู้สูงอายุในชุมชน ในรูปแบบของศูนย์บริการทางสังคมแก่ผู้สูงอายุ ทั้งในชุมชนและในวัดเพื่อให้ผู้สูงอายุที่ยังอยู่กับครอบครัวในชุมชน ได้มีโอกาสรับบริการอื่น ๆ ทางด้านการส่งเสริมสุขภาพการร่วมกิจกรรมนันทนาการ การมีกลุ่มสังคมตามวัยของตนนำไปสู่การพัฒนาสุขภาพทั้งทางร่างกายจิตใจมากขึ้น ขณะเดียวกันบริการรูปแบบนี้ก็จะเป็นการสร้างความตระหนักและระดมความร่วมมือของชุมชนในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนของตน (สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล, 2547)

วิกฤตเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ปัญหาความไม่พร้อมหรือการไร้ความสามารถของครอบครัวในการดูแลผู้สูงอายุทวีความรุนแรงขึ้นรัฐบาลจึงเห็นว่านโยบายสำคัญที่จะมุ่งเน้นการขยายสวัสดิการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพออกไปให้มากยิ่งขึ้นทั้งในเมืองและชนบท รวมทั้งมีแผนการเพิ่มเบี้ยยังชีพให้มากขึ้นจากเดิม ตามที่กำหนดไว้ในแผนประชาสงเคราะห์แม่บทฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2540 - 2544) และต่อมาได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยมีการยุบกระทรวงตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรม พ.ศ. 2545 โดยกรมประชาสงเคราะห์เดิมได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็นกรมพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และได้มีการถ่ายโอนงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีบทบาทบัญญัติที่กำหนดเป็นนโยบายและหลักการสำคัญของรัฐในการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นและเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานเบี้ยยังชีพจากเดิมเดือนละ 300 บาทต่อเดือนเป็น 500 บาทต่อเดือนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ให้แก่ผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านการเงินในการยังชีพ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2553 : 2-3) กรมพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้กำหนดแนวทางตามกรอบระเบียบของกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ ปี พ.ศ. 2552 รัฐบาลได้มีการดำเนินงานนโยบายเร่งด่วนในด้านการเพิ่มรายได้ของประชาชนและการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการยังชีพหรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงดูตนเอง ได้ โดยจัดสรรเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุที่อายุ 60 ปีขึ้นไป และคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2552 เห็นชอบในหลักการอนุมัติจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 อีก 9,000 ล้านบาท ส่งผลให้ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสิทธิ

ได้รับเบี้ยยังชีพ เดือนละ 500 บาท/เดือน เห็นได้ว่างานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในระดับหนึ่ง

เทศบาลตำบลหาดคำ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ รวมถึงจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ ที่ได้รับการถ่ายโอนในการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2542 ปัจจุบันมีผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพ เป็นจำนวน 800 คน พบว่า มีผู้สูงอายุ ผู้พิการ ได้ร้องเรียนเรื่องเบี้ยยังชีพ ซึ่งเรื่องที่ร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติการรับเบี้ยยังชีพ ความไม่เป็นธรรม ในการรับเบี้ยยังชีพเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุไม่เท่าเทียมกัน (เทศบาลตำบลหาดคำจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปี 2555)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและทำหน้าที่จัดบริการด้านเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในสำนักงานเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และได้มีส่วนร่วมในการประสานงานและอื่นๆเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ให้ตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และชุมชนที่อยู่อาศัย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่มีเพศ และชุมชนที่อยู่อาศัย แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 800 คน (เทศบาลตำบลหาดคำ : 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุรับบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane : 1973 : 727) ได้ จำนวน 267 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

วิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามหลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 7 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กุลธน ธนาพงศธร.2530 : 46-47)

- 2.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ
- 2.2 ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย
- 2.3 ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ
- 2.4 ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน
- 2.5 ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด
- 2.6 ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
- 2.7 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 13 หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ เทศบาลเมืองตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามกรอบหลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน 7 ข้อ ดังนี้

- 3.2.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ

3.2.2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

3.2.3 ด้านทางเลือกในการรักษาหรือ

3.2.4. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3.2.5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

3.2.6. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

3.2.7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาตั้งแต่เดือน มิถุนายน ตุลาคม 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ มีคำนิยามศัพท์หรือคำจำกัดความที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดี ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ร่วมปฏิบัติ หรือได้รับมอบหมาย โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจและในการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาล ตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

1.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นประจำ ให้บริการอย่างเสมอภาค บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

1.2 ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขึ้นตอนดำเนินงานขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจนให้เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ และจัดให้มีแผ่นพับและแบบบริการต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจและขอรับได้ตลอดเวลา ในเรื่องชี้แจงการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ การจ่ายเบี้ยอย่างทั่วถึง มีหนังสือแจ้งการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบทุกครั้ง

1.3 ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการ ได้หลายวิธีการหรือ/และหลายสถานที่และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์ วัตถุประสงค์และการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เช่น การให้บริการแนะนำทางเลือกในการขอรับบริการ การให้บริการด้วยความเป็นกันเอง การให้บริการโดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอนแทนใด ๆ ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามความเร่งด่วน มีผู้แสดงความคิดเห็น

1.4 ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่าง เช่น เจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างสุภาพ เจ้าหน้าที่คอยความช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบิยยังชีพ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ และอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอนเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพอยู่เสมอ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

1.5 ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจทุกขั้นตอนอยู่เสมอกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง ให้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วน อีกทั้ง อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการ ชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตรงตามเวลา ตามมาตรฐาน ซึ่งอาจได้รับการร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการ ได้ด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ

1.6 ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการบริการอย่างถูกต้องแม่นยำ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด ต้องบริการตรงตามความต้องการ บริการอย่างถูกต้อง ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ดูแลให้บริการอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ

1.7 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน เช่น จัดบริการน้ำดื่มทุกจุด ห้องน้ำห้องส้วม

สะดวกอย่างเพียงพอ จัดบริการยาและนมเพื่อสุขภาพ สถานที่รองรับที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุที่มา
รับบริการ และสถานที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอ เป็นต้น

2. ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย
ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 และมีชื่อในทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลหาด
คำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

3. เบี้ยยังชีพ หมายถึง เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท ตามระเบียบ
กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และในการจ่ายเบี้ย หมายถึง เป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบลหาดคำได้นำเงิน
จ่ายให้แก่ผู้สูงอายุ

4. บริบทเทศบาล หมายถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้น โดย
พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552

5. การบริการ หมายถึง การบริการเป็นกระทำทำให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจ ที่มีผู้
ให้บริการสัมผัสไม่ได้ แต่เป็นความรู้สึก ถึงความประทับใจที่ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงาน
ให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการชนะใจให้ผู้รับบริการมีความยินดี ประทับใจต่อการปฏิบัติหน้าที่
เป็นการสนองตอบความต้องการ อำนวยความสะดวกต่าง ๆ คำนึงถึงความพึงพอใจ เป็นหลักที่
ถ่ายทอดไปยังผู้รับด้วย และการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบล
หาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและปรับปรุงเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย