

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช (2550 : 48) ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น กำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ข้อ 3 ที่กำหนดให้ต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น นอกจากนี้ในหมวด 14 จำนวน 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 ได้แสดงให้เห็นว่ารัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะโดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในเนื้อหาของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2555 มีสาระสำคัญใน 4 แนวทางหลัก ได้แก่ แนวทางที่หนึ่ง การคุ้มครอง ส่งเสริม และการขยายสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างเต็มที่ แนวทางที่สอง ได้แก่ ลดการผูกขาดอำนาจรัฐ เพิ่มอำนาจประชาชน และส่งเสริมการกระจายอำนาจ แนวทางที่สาม การทำให้การเมืองมีความโปร่งใส มีคุณธรรม และจริยธรรม และ แนวทางที่สี่ ได้แก่ การทำให้องค์กรตรวจสอบมีอิสระ เข้มแข็ง และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เบื้องชีพผู้สูงอายุ เป็นงานสวัสดิการสังคมอย่างหนึ่งและเป็นนโยบายที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้น เพื่อเป็นการให้สวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ และระบบการจัดบริการทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน รวมทั้งการป้องกัน แก้ไขปัญหาและนำสู่การพัฒนาสังคม ในด้านผู้สูงอายุได้กำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ

อย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึง และเป็นธรรมจากรัฐ เมื่อเกิดการกระจายอำนาจการปกครองและการถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการกระจายอำนาจการบริหารให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ภารกิจหลักของการปกครองและการบริหาร จึงอยู่ที่การจัดการด้านสวัสดิการสังคมของท้องถิ่นบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของการจัดสวัสดิการสังคม ถือว่าเป็นงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่จำเป็น จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่เฉพาะด้วยเป็นภารกิจในหน้าที่ตามกฎหมายเท่านั้น แต่เป็นภารกิจหน้าที่ความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้อยู่ในบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พึงมีต่อญาติพี่น้องและคนในชุมชนของตน

นอกจากนี้ในรายละเอียดของการกระจายอำนาจก็ดี พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2542 : 24) ในหมวด 1 มาตรา 12 ได้กำหนดอำนาจในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมวด 2 มาตรา 16 (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส และในมาตรา 30 ได้กำหนดให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมในการรับถ่ายโอนอำนาจภารกิจให้ดำเนินการภายใน 4 ปี และให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 10 ปี สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ยังขาดความพร้อม แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการถ่ายโอนภารกิจได้กำหนดไว้ 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบ (4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (5) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (6) ด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งจะเห็นได้ว่าภารกิจด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตนั้น ได้แบ่งเป็นกลุ่มภารกิจ คือ (1) การส่งเสริมอาชีพ (2) งานสวัสดิการสังคม ซึ่งได้แก่ การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส (3) งานนันทนาการ เช่น การส่งเสริมกีฬา การจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (4) ด้านการศึกษาทั้งในและนอกระบบ (5) การสาธารณสุข (6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย โดยระบุชัดเจนว่าในด้านงานสวัสดิการสังคม และการจัดการศึกษานั้น เป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องทำ โดยได้มีการกำหนดระยะเวลาในการถ่ายโอนงานดังกล่าวเป็น 2 ช่วง คือ ในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544 - 2547) ช่วงที่สองระยะเวลา 1 - 10 ปี (พ.ศ. 2544 - 2553) ผลการถ่ายโอนงานในช่วง 4 ปีแรก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้รับการถ่ายโอนงานไปแล้ว เช่น การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้รับมอบภารกิจการถ่ายโอนในปีงบประมาณ 2544 - 2545 (คู่มือ คสช. 2550 : 4)

องค์การบริหารส่วนตำบลสระใครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ รวมถึงจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนในการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2542 ปัจจุบันมีผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพ เป็นจำนวน 775 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร. 2554 ข : 24) ในปี พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ จาก 300 บาท เป็น 500 บาท กรมส่งเสริมส่วนท้องถิ่นได้จัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ก็ยังไม่เพียงพอจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นทุกปี กระทรวงมหาดไทย จึงออกระเบียบว่าด้วยการว่าด้วย หลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 (2552 : 39) กำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม 1) มีสัญชาติไทย 2) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน 3) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัดบำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำหรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

การบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของงานด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทั้งในงานของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพการบริการต้องทำพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพและการสร้างความเป็นเลิศ ในการบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรทุกคนในองค์กร ต้องถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้น ผู้มาใช้บริการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจและประทับใจ โดยเฉพาะการบริการประชาชน ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ให้ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549 : 4)

ตามหนังสือคำสั่งของสำนักงานท้องถิ่นอำเภอสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย และของสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ถึง ปี พ.ศ. 2554

พบว่า มีผู้สูงอายุ ผู้พิการได้ร่ำเรียนเรื่องเบี่ยงชีฟ ซึ่งเรื่องที่ร่ำเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติการรับเบี่ยงชีฟ ความไม่เป็นธรรม ในการรับเบี่ยงชีฟเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุไม่เท่าเทียมกัน (องค์การบริหารส่วนตำบลสระใครงาน. 2554 ก : 26)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักพัฒนาชุมชนและทำหน้าที่จัดบริการด้านเบี่ยงชีฟให้กับผู้สูงอายุ ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย และได้มีส่วนร่วมในการประสานงานและอื่นๆเกี่ยวกับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายให้ตอบสนอง ความพึงพอใจสูงสุดของผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีฟต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้สูงอายุที่รับเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ ที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุที่รับบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย จำนวน 775 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร. 2554 ข : 20)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุนับบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย โดยการใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane. 1973 : 272) ได้ จำนวน 264 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ครั้งนี้เป็นการวิจัยความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร ซึ่งได้กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีความต้องการได้รับการในด้านต่าง ๆ ไว้ 5 ข้อ ดังต่อไปนี้ (วรภรณ์ บุตรพรหม. 2545 : 12)

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศและหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบียดังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคายตามกรอบ (วรภรณ์ บุตรพรหม. 2545 : 12)

3.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3.2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.3 ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ

3.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

3.2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 ถึง เดือนเมษายน 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ มีคำนิยามศัพท์หรือคำจำกัดความที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดี ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ร่วมปฏิบัติ หรือได้รับมอบหมาย โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจและในการบริการจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความสะดวกที่ให้บริการ หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่

ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน เช่น จัดบริการน้ำดื่มทุกจุด ห้องน้ำห้องส้วมสะอาดอย่างเพียงพอ จัดบริการยาและนมเพื่อสุขภาพ สถานที่รองรับที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุที่มารับบริการ และสถานที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอ เป็นต้น

1.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างสุภาพ เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบี้ยยังชีพ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ และอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอนเป็นอย่างดี การให้บริการต้อนรับ แนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพอยู่เสมอ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

1.3 ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ หมายถึง การกำหนดคุณภาพของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และคุณภาพที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นประจำ ให้บริการอย่างเสมอภาค บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

1.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้เกิดความเข้าใจทุกขั้นตอนอยู่เสมอกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้อง ให้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วนอีกทั้ง อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการ ชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตรงตามเวลา ตามมาตรฐาน ซึ่งอาจได้รับการร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการ ได้ด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ

1.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างชัดเจนให้เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อในขณะปฏิบัติงานเป็นประจำ และจัดให้มีแผ่นพับและแบบบริการต่างๆ ในภาษาที่เข้าใจและขอรับได้ตลอดเวลา ในเรื่องชี้แจงการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ การจ่ายเบี้ยอย่างทั่วถึง มีหนังสือแจ้งการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบทุกครั้ง

2. ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 และมีชื่อในทะเบียนราษฎร ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

3. เบี้ยยังชีพ หมายถึง เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และในการจ่ายเบี้ย หมายถึง เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร ได้นำเงินจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุ

4. การบริการ หมายถึง เป็นกระทำให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจ ที่ผู้ให้บริการสัมผัสไม่ได้ แต่เป็นความรู้สึกถึงความประทับใจที่ผู้ให้บริการมุ่งผลสำเร็จของงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการสนใจให้ผู้รับบริการมีความยินดี ประทับใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ เป็นการสนองตอบความต้องการ อำนวยความสะดวกต่างๆ คำนึงถึงความพึงพอใจ เป็นหลักที่ถ่ายทอดไปยังผู้รับด้วย และการบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลประกอบการวางแผน และปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย