

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษา ได้นำ
แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้มาศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

4. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์
จังหวัดกาฬสินธุ์

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้
ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึก พอใจ ประทับใจ ความชอบ และ
ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 793)

แม่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 12) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง
ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีมีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล
3. ตัณษะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับ
อารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพ

ความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการโดยเฉพาะในด้านจิตใจ

2. ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ นาถวิล, 2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจ มีดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่จะได้รับการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงใจกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความ

คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ดันติพลูวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้าที่มีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าทีที่ต้งและการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ประกอบการบริหารการบริการและปฏิบัติกร ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ

ให้สิทธิการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้

4. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

วัลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

4. ด้านระยะเวลาของการบริการ

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-62 ; อ้างใน นิวัฒน์ เพื่อสงคราม. 2546 : 34) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวัง เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรีหรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 397-400 ; อ้างใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 34) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) ไว้ว่า จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่นั้นพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็ใคร

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการงานด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

กันต์ และเรด (Gundlach and Reaid. 1983 : 41 ; อ้างใน เสาวนีย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 36-37) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมบริการ ให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

5. การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ ไว้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการ ให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละ บุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงใน แบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่คำถามอาจ จะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการ ให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่ จะสนใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการ สัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและ หลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการ มาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบ แผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่าง ถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้ หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือ เป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมาย

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

เสาวณีย์ ฤทธิรุ่ง (2545 : 39) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แตกต่างจากสินค้าอื่น ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ ทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริการโดยทั่วไปจึงมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การรับบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือจะในเวลาเดียวกันกับที่มีการให้บริการ

4. ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการ หรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2534 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงคราม ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิหันเอียงปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาได้สรุปเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้คือ การให้บริการด้วยยิ้มแย้ม เอาใจเข้ามาใส่ใจเราและเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเร็วทันใจ การให้เกียรติ การแสดงออกด้วยความเต็มใจ มีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อน โยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

2. ลักษณะของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 66) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไร และต้องการเมื่อใด

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ให้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องให้บริการตลอดเวลา และเมื่อนักวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดคนใด

3. องค์ประกอบของงานบริการ

สุรชัย รัชตประทาน (2546 : 79) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

4. หลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดี และคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความเนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ

การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (John Millet. 1954 : 241-242 ; อ้างใน วราพรธรรม สันตสันนะ โชค. 2540 : 40) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Eguitable Sevice) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วราพรธรรม สันตสันนะ โชค (2540 : 32) ได้จำแนกหลักการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ ให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไป ในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ปรัชญา เวสาร์ชช (2540 : 102) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการและ องค์ประกอบที่เกิดจากองค์กรเอง

เวเบอร์ (Weber. ; อ้างใน วราพรธม สันตสนะ โขค. 2540 : 32) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma. ; อ้างใน วราพรธม สันตสนะ โขค. 2540 : 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งเพนชานสกี (Penchansky) และโทมาส (Thomas. ; อ้างใน วราพรธม สันตสนะ โขค. 2540 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอดีระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการให้บริการมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ คุณภาพการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้นจากจุดที่ลูกค้าได้รับบริการนั่นเอง

ศิริวรรณ เสงีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
 2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
 3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
 4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
 5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง
- น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding)

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

6. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมาร่วมกัน ปรับปรุงระบบ หรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับผลงาน โดยมีการเรียนรู้ และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง (สรุศักดิ์ นานุกุล. 2548 : 41)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเรา ระดับคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน หน้าที่ของผู้รับบริการคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

2. จุดความฝันร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork and Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงาน คุณภาพงานไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูล และโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุม การพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. สานด้วยอริยสังคี (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรืออริยสังคีมาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหาวิเคราะห์สาเหตุ การวิเคราะห์หาหนทางในการแก้ปัญหา การทดสอบทางเลือก และการนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. คีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกัน ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาท จากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็นอยู่

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การประพัตติคนทำงานเพื่อผู้อื่น มุ่งเน้นให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและความพึงพอใจ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ เกิดจากองค์ประกอบที่มาจากตัวเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม ของการบริการตลอดจนการกำหนดขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนผู้รับบริการก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น ความสามารถในการยอมรับคุณภาพของการบริการซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการ เมื่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการสามารถเข้าในการกิจกรรมของแต่ละฝ่าย และความสามารถ สภาพแวดล้อม ก็จะทำให้การบริการมีคุณภาพที่ดี

แนวความคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

ความเป็นมา

ตามที่กระทรวงได้ประกาศใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แทนระเบียบกระทรวงมหาดไทย

ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 และกรมส่งเสริมการปกครองได้แจ้งแนวทางการดำเนินงานดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2553 ทั้งในส่วน ของเงินอุดหนุนทั่วไปและเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

กระบวนการและขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์เรื่องการลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และให้เจ้าหน้าที่ออกพื้นที่ให้บริการการลงทะเบียนกับผู้สูงอายุ แจกคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ หรือวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้เงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ขั้นตอนการยื่นคำขอภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีหลักฐานดังนี้ บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่าย พร้อมสำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมสำเนา สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร สำหรับกรณีและผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคารในกรณีที่มีความจำเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเองได้อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้ การตรวจสอบและจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิ

สรุป การดำเนินงานในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้ดำเนินงานตามระเบียบ
กระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วน
ท้องถิ่น พ.ศ. 2552 โดยมุ่งส่งเสริมให้มีการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมี
คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูจินารายณ์

จังหวัดกาฬสินธุ์

สำหรับข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูจินารายณ์
จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อมูล ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง, 2554 :
12)

1. ขนาดและที่ตั้ง

ตำบลหนองห้าง ตั้งอยู่ ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอภูจินารายณ์
มีเนื้อที่โดยประมาณ 56 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 35,000 ไร่ ห่างจาก อำเภอ
ประมาณ 8 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาฬสินธุ์ ประมาณ 86 กิโลเมตร

2. ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองห้าง มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงและเนินเขา ภูมิอากาศเป็น
แบบร้อนชื้นมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับตำบลสงเปลือย อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศใต้ ติดกับตำบลบัวขาว และ ตำบลกุดหว้า อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศตะวันออก ติดกับเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าภูศรีฐานและตำบลกุดหว้า อำเภอภูจินารายณ์

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลบัวขาว และตำบลนาโก อำเภอภูจินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

3. การเมืองการปกครอง

การเมือง

ตำบลหนองห้าง ได้แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 9 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1
เขตการปกครองตำบลหนองห้าง แบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน 1,531 ครัวเรือน

4. สภาพทางสังคม

ประชากร มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 5,241 คน แยกเป็น ชาย 2,548 คน คิดเป็นร้อยละ 48.62 หญิง 2,693 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.38 โดยมีความหนาแน่นของประชากร 93.58 คน ต่อตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนตำบลหนองห้าง

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	หนองห้าง	321	326	647	214
2	หนองห้าง	367	421	788	222
3	หนองสระพัง	251	257	508	148
4	ห้วยม่วง	292	302	594	180
5	หนองกะตัน	236	243	479	139
6	หนองห้าง	286	288	574	181
7	หนองห้าง	278	293	571	141
8	หนองห้าง	209	228	437	130
9	ห้วยม่วง	308	334	642	175
รวม		2,548	2,693	5,241	1,531

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียนอำเภออุทัยราชธานี. 2553 : 1

5. ศักยภาพของท้องถิ่น

1. การศึกษา

- | | | | | |
|-----|--------------------|-------|---|------|
| 1.1 | โรงเรียนมัธยมศึกษา | จำนวน | 1 | แห่ง |
| 1.2 | โรงเรียนประถมศึกษา | จำนวน | 4 | แห่ง |
| 1.3 | ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน | 3 | แห่ง |

2. การศาสนาและวัฒนธรรม

2.1 วัด	จำนวน	6	แห่ง
2.2 สำนักสงฆ์	จำนวน	1	แห่ง
2.3 สภาวัฒนธรรม	จำนวน	1	แห่ง

3. การสาธารณสุข

3.1 สถานีอนามัย 1 แห่ง

4. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5. สภาพทางเศรษฐกิจ

5.1 อาชีพ

5.1.1 การเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 90 ประชากรส่วนใหญ่ ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และการเกษตรอื่น ๆ

5.1.2 การอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 10 อาทิ อุตสาหกรรมครัวเรือน เช่น โรงสีข้าว

5.1.3 ด้านผลิตภัณฑ์ OTOP ผ้าลายจืด , เครื่องจักสานไม้ไผ่

5.2 การพาณิชย์กรรม

5.2.1 สหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวน 1 แห่ง

5.2.2 สถานีน้ำมันและก๊าซ จำนวน 14 แห่ง

5.2.3 โรงสี จำนวน 7 แห่ง

5.2.4 ร้านค้าทั่วไป จำนวน 42 แห่ง

5.2.5 ร้านซ่อม จำนวน 8 แห่ง

5.3 การโทรคมนาคม

5.3.1 ที่ทำการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง

5.3.2 โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 4 แห่ง

5.3.3 โทรศัพท์ส่วนบุคคล จำนวน 746 หมายเลข

5.4 การสาธารณสุขโลก

5.4.1 ประชากรมีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1,531 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100

5.4.2 ประชากรมีน้ำประปาใช้ จำนวน 1,053 มิเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 86.74

5.5 ทรัพยากรธรรมชาติ

5.5.1 ทรัพยากรป่าไม้

- 1) เขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่ามี 1 แห่ง คือ ภูสีฐาน
- 2) ป่าชุมชน (โลกป่าสี)

5.5.2 ทรัพยากรน้ำ

1) แหล่งน้ำธรรมชาติห้วย 4 แห่ง คือ ลำห้วยบง , ลำห้วยม่วง , ลำห้วยหลักทอดและลำห้วยแก้งหว่า

2) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ฝ่าย 14 แห่ง อ่างเก็บน้ำ 2 แห่ง อื่น ๆ (บาดาล) 11 แห่ง

3) น้ำประปา มีจำนวน 9 แห่ง

4) มีครัวเรือนที่ใช้บริการ จำนวน 1,012 ครัวเรือน

5) โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริอ่างเก็บน้ำบ้านห้วยม่วง

5.6 สถานที่ท่องเที่ยว ประกอบด้วย

5.6.1 ด้านประวัติศาสตร์และโบราณวัตถุ เช่น วัดศิลาอาสน์จิตรราษฎร์รังสรรค์

5.6.2 เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าภูสีฐาน

5.6.3 ถ้ำลายมือ

5.6.4 ป่า อาติ เช่น ป่าชุมชน (โลกป่าสี) ภูเขา

6. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.1 พนักงานส่วนตำบล จำนวน 18 คน

6.2 ลูกจ้าง จำนวน 22 คน

7. ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

7.1 สำนักปลัด ประกอบด้วย

7.1.1 พนักงานส่วนตำบล จำนวน 10 คน

7.1.2 ลูกจ้าง จำนวน 18 คน

7.2 ส่วนการคลัง	ประกอบด้วย		
7.2.1 พนักงานส่วนตำบล	จำนวน 4	คน	
7.2.2 ลูกจ้าง	จำนวน 1	คน	
7.3 ส่วนโยธา	ประกอบด้วย		
7.3.1 พนักงานส่วนตำบล	จำนวน 4	คน	
7.3.2 ลูกจ้าง	จำนวน 3	คน	

8. งบประมาณและสถานะการคลัง

8.1 งบประมาณการรายรับ ปี 2554	ประมาณการไว้	17,697,500.00-	บาท
8.2 เงินสะสม (ณ 30 กันยายน 2553)	จำนวน	4,884,601.95-	บาท
8.3 เงินสะสม (ณ พฤษภาคม 2554)	จำนวน	3,385,601.95-	บาท

เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง

1. รถยนต์ส่วนกลาง	จำนวน	1	คัน
2. รถบรรทุกน้ำเอนกประสงค์	จำนวน	1	คัน
3. รถอีแต๋น	จำนวน	1	คัน
4. รถจักรยานยนต์	จำนวน	1	คัน
5. เครื่องพ่นหมอกควัน	จำนวน	3	เครื่อง
6. เครื่องหาพิกัดทางดาวเทียม	จำนวน	1	เครื่อง
7. เครื่องกำเนิดไฟฟ้า	จำนวน	1	เครื่อง

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

การรวมกลุ่มของประชาชน

1. ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยี	จำนวน	1	ศูนย์
2. กลุ่มหมอยาสมุนไพร	จำนวน	1	ศูนย์
3. ศูนย์ผลิตกัณฑ์พื้นบ้าน	จำนวน	1	แห่ง
4. ชมรมผู้สูงอายุ	จำนวน	1	กลุ่ม

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง มีการประชาสัมพันธ์การลงทะเบียนเพื่อรับ
เบี้ยยังชีพผ่านทางผู้นำชุมชนและหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน

2. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้านและตรวจสอบเอกสารที่
เกี่ยวข้อง

3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณสมบัติ เสนอให้ผู้บริหารลงนามรับรองเรียบร้อยแล้ว
พร้อมจัดพิมพ์ประกาศ และคำสั่งให้ผู้บริหารลงนามรับรองอีกครั้ง

4. จัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่รับลงทะเบียนทั้งหมดประกาศโดยเปิดเผยในที่
สาธารณะและรายงานยอดผู้สูงอายุที่รับขึ้นทะเบียนซึ่งมีคุณสมบัติครบถ้วน เพื่อสนับสนุน
การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

5. ส่งสำเนาประกาศบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองห้าง จำนวน 1 ชุด ส่งให้สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ
ภูผินารายณ์ เพื่อรายงานท้องถิ่นจังหวัดกาฬสินธุ์ ภายในวันที่ 15 มกราคมของทุกปี เพื่อเป็น
ข้อมูลในการเตรียมของงบประมาณในการดำเนินงานเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

6. เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ได้รับจัดสรรงบประมาณและวิธีการจ่าย
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเรียบร้อยแล้ว จะมีการประชาสัมพันธ์รายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับ ได้รับ
เบี้ยยังชีพ ผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ได้
ประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านกับเสียงตามสาย องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองห้าง ได้เบิกจ่ายยังชีพผู้สูงอายุเป็นเงินสด การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายในอัตราเดือน
ละห้าร้อยบาท เป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ณ ศาลาประชาคมของแต่ละ
หมู่บ้าน โดยมีหนังสือนำส่ง กำหนด วัน เวลา และสถานที่แนบไปด้วย

สรุป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่าย
เบี้ยยังชีพซึ่งได้ดำเนินงานตามขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ลงทะเบียน การ
ตรวจสอบคุณสมบัติ การประกาศรายชื่อ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับ
การจัดสวัสดิการ ได้อย่างทั่วถึง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ได้มีผู้ศึกษาไว้หลายท่าน โดยจะสรุปงานวิจัยที่ได้ศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

นลินี โล่ห์ชิงชัยฤทธิ์ (2549 : 76-82) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อระบุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า การดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับปานกลาง โดยเทศบาลสามารถจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตรงตามกำหนดเวลา ในขณะที่เดียวกัน ได้แก้ไขให้ผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน และประสบปัญหาทางสังคม ซึ่งยังไม่ได้รับการพิจารณา ให้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลจึงมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจ่ายเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้อย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตามเทศบาลก็สามารถจัดสรรงบประมาณของตนเองในการจัดสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเพิ่มจำนวนเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ในขณะที่เดียวกันก็พบว่าคณะกรรมการคัดเลือกผู้สูงอายุตามเกณฑ์ที่กำหนด เพราะกระบวนการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพยังคงใช้ฐานความคิดของระบบอุปถัมภ์ ดังนั้นผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพจำนวนหนึ่งจึงเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์เชิงญาติมิตรหรือพวกพ้องของผู้นำห้องถิ่นที่เป็นคณะกรรมการฯ ส่งผลให้ผู้สูงอายุอีกจำนวนหนึ่งที่ยากลำบาก ไร้ญาติ ไม่ได้รับการพิจารณาอย่างเหมาะสม สำหรับความพึงพอใจของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีต่อการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคอยอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

ศิริรัตน์ กิมชู (2550 : 35-36) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ที่มีต่อการบริหารงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทองที่มีต่อการให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตองค์การ

บริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทองที่มีต่อการให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมด 4 ด้านนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน 1.กระบวนการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร 2.สิทธิ กระบวนการดำเนินการและอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่ 3.กระบวนการรับ - จ่ายเงิน 4.กระบวนการบริหารกองทุนสวัสดิการ

สมพงษ์ อุ้นเจริญ (2550 : 43-45) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพิจารณาจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ่าง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการดำเนินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อช้ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษามาใช้การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมนั้นมีประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับที่ค่อนข้างสูง โดยทุกกิจกรรมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเข้าไปมีส่วนร่วมถึงร้อยละ 80 ขึ้น ไปยกเว้นการร่วมพิจารณาจัดลำดับก่อน-หลังในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีเพียงร้อยละ 62.9 โดยรูปแบบการเข้าไปมีส่วนร่วมที่มากที่สุดคือ การติดตามสอบถามเรื่อง การรับเบี้ยยังชีพจากผู้สูงอายุที่ได้รับการอนุมัติรายชื่อบุคคลมีส่วนร่วมถึงร้อยละ 95.7 และในระยะของการติดตามการดำเนินโครงการหลังจาก การพิจารณาอนุมัติรายชื่อบุคคลผู้สูงอายุที่จะได้รับเบี้ยยังชีพแล้ว เป็นช่วงการดำเนินงานที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ร้อยละ 92 ขณะที่ในช่วงระยะระหว่างการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ เป็นช่วงการดำเนินงานที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมน้อยที่สุดในจำนวนทั้ง 3 ระยะของการดำเนินงาน โดยมีประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมร้อยละ 80 เพราะอีกประเด็นหนึ่งที่วิเคราะห์ได้จากการศึกษาครั้งนี้คือ รูปแบบการมีส่วนร่วมใดที่สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในช่องทางนั้นมาก ดังเช่นผลจากการศึกษาที่ระบุว่าผลการติดตามสอบถามเรื่องการรับเบี้ยยังชีพจากผู้สูงอายุที่ได้รับการอนุมัติรายชื่อบุคคลเป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ประชาชนใช้มากที่สุด ซึ่งอาจอธิบายในประเด็นนี้ได้ว่า ในวิถีชีวิตแบบไทย โดยเฉพาะในชุมชนเล็กๆ นั้น การพูดคุยทักทาย สอบถามถึงความเป็นอยู่กันและกันเป็นเรื่องธรรมชาติของชุมชนอยู่แล้ว

โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุที่สังคมไทยจะให้ความเคารพเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ดังนั้นการติดตาม สอบถามเรื่องการรับเบี่ยงชีพจากผู้สูงอายุผ่านการพูดคุยในชีวิตประจำวันจึงเป็นช่องทางของการมีส่วนร่วมในการติดตามโครงการที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด

อิทธิรุจน์ กัณสิทธิ์ (2551 : 110-104) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินโครงการ สวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อประเมินโครงการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ตามองค์ประกอบของรูปแบบชิปปี้ ในด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ ด้านผลการดำเนินงาน และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้ ผลการศึกษา พบว่าโครงการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมมีความเหมาะสมเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมินพบว่า กลุ่มผู้รับผิดชอบโครงการ ประเมินว่ามีความเหมาะสมเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เช่นเดียวกับกลุ่มผู้บริหารโครงการ ($\bar{X} = 3.77$) และกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 กลุ่ม มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ ($\bar{X} = 3.68-3.92$) เพราะผลประเมินโครงการเกิดจากความต้องการของชุมชน การมีวิธีการดำเนินงานชัดเจน การมีเป้าหมายของโครงการชัดเจน การมีวัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน การมีงบประมาณที่ชัดเจน การมีผู้รับผิดชอบโครงการที่ชัดเจน การมีหลักการและเหตุผลของโครงการชัดเจน การมีผลที่จะได้รับจากโครงการชัดเจน การมีระยะเวลาดำเนินการชัดเจน การมีนโยบายครอบคลุมสามารถสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี่ยงชีพในเทศบาลตำบลสำโรงใต้ได้ทั่วถึง

ทองปาน ไตอ่อน (2551 : 35-40) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และความต้องการของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจและความต้องการของผู้สูงอายุ กับการดำเนินงานการจัดเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการปรับปรุงแก้ไขให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ มีความรู้ความเข้าใจ ถึงการดำเนินงานจัดเบี่ยงชีพผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุมีการรับรู้ในเรื่องของระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดเบี่ยงชีพของ

ผู้สูงอายุมากที่สุด กล่าวคือ ระบุว่าถ้าผู้สูงอายุมีฐานะยากจน ถูกทอดทิ้ง ไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดู ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ จะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมทั้งระบุว่าผู้สูงอายุที่จะได้รับเบี้ยยังชีพจะต้องมีภูมิลำเนาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป และจะต้องผ่านการประชุมประชาคมหมู่บ้านด้วย ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความเป็นธรรม ไม่โปร่งใส มีการเล่นพรรคเล่นพวก ผู้สูงอายุที่ยากจนจริงๆ ยังไม่ได้รับความช่วยเหลือดูแล และการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความล่าช้ามาก และไม่ปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลา

ธิดา ไทยแท้ (2551 : 68-69) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาการบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านา อำเภอเกาะปง จังหวัดฉะเชิงเทรา วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาปัญหาการจัดเรียงลำดับความสำคัญของผู้สูงอายุในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านา เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลท่านา จากผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้บริหารท้องถิ่น ด้านการกำหนดนโยบาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการกำหนดนโยบายการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างชัดเจน ร้อยละ 70.03 และเห็นด้วยร้อยละ 29.97 กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยกับการวางแผน โครงการ/โครงการในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามนโยบายที่วางไว้ ร้อยละ 68.69 และเห็นด้วยร้อยละ 31.31 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการรับทราบข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการประชาสัมพันธ์การขอรับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ทราบอย่างทั่วถึง ร้อยละ 73.74 และเห็นด้วยร้อยละ 26.26 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการประชาสัมพันธ์ให้ทราบสิทธิของผู้สูงอายุให้การเข้าถึงบริหารของรัฐ ร้อยละ 65.32 และเห็นด้วย ร้อยละ 64.68 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการวางแผน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการ ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ร้อยละ 71.72 และเห็นด้วย ร้อยละ 28.28 ด้านการจัดองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เห็นด้วยกับการช่วยเหลือผู้สูงอายุในฐานะคนใกล้ชิดกับองค์กร ร้อยละ 84.85 และเห็นด้วยร้อยละ 15.15

จตุพร ต้นแก้ว (2551 : 59-60) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมถึงการติดต่อขอรับเบี้ยยังชีพจากองค์การบริหารส่วนตำบล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความพึงพอใจของบุคลากร รองลงมาคือ ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ และลำดับสุดท้ายคือ ความพอใจในการดำเนินการ เพราะความพึงพอใจบุคลากร พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส การอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ศึกษามารยาทความอ่อนน้อมถ่อมตนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล และการทำงานรวดเร็ว ไม่ชักช้า ความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งการแจ้งกำหนด วัน เวลา สถานที่ที่จ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ได้ทราบและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุ ได้รับทราบ ความพึงพอใจในการดำเนินการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 เรื่อง คือ วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุให้ได้รับเบี้ยยังชีพของประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล และความเป็นธรรม ความเสมอภาคในการคัดเลือกผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 เรื่อง คือ วิธีการจ่ายเงิน และงวดการจ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด เพียง 1 เรื่อง คือ จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนจากองค์การบริหารส่วนตำบล

ธีรพนธ์ อินตะปาน (2551 : 96-102) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประเมินผลนำนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพสำหรับผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ในจังหวัดลำพูน วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กไปปฏิบัติในจังหวัดลำพูนเพื่อประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ในจังหวัดลำพูน เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ในจังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า กระบวนการนำนโยบายการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์

เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ได้กำหนดคุณสมบัติผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพไว้ว่า ต้องเป็นผู้สูงอายุซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีสัญชาติไทย และมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง หรือขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือ ไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ แต่การพิจารณาผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขนาดเล็กในจังหวัดลำพูนนั้น เน้นการพิจารณาคุณสมบัติด้านอายุของผู้สูงอายุเพียงด้านเดียวเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุของเทศบาลนครเชียงใหม่ (นลินี โล่ชิงชัยฤทธิ, 2549) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ามีผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพที่อยู่ลำพังเพียงคนเดียว มีเพียงร้อยละ 12.5 เท่านั้น โดยที่ส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่กับคู่สมรส ลูกหลานหรือญาติพี่น้อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การได้รับเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพทำให้ผู้สูงอายุสามารถอาศัยอยู่กับครอบครัวและสามารถดำรงชีพอยู่ในชุมชนได้ตามวัตถุประสงค์ของการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ

จุรีพร เหล่าทองสาร (2553 : 70) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เฉลิมชัย ประทุมรุ่ง (2553 : 62) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลประชาพัฒนา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการจัดทำรายชื่อ และขั้นตอนการจัดทำประชาคม และอยู่ในระดับน้อย 1 อันดับ คือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

นฤมล สิงห์เงา (2553 : 68-71) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ

ผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของผู้ศึกษาที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ อภิญญา เวชยชัย (2547 : 25) ได้ศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการจัดสวัสดิการสังคมในโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ สภาพปัญหา โครงการ ผลการศึกษาพบว่า ในกระบวนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่การดำเนินงานกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ยังไม่มีความเป็นธรรมชาติเกิดขึ้นในกระบวนการจัดการ เช่น จำนวนเงินและระยะเวลาในการโอนเงิน ไม่แน่นอน การถูกหักเงินเบี้ยยังชีพให้เป็นค่าพาหนะหรือค่าตอบแทนแก่ผู้นำกรรมการที่ไปรับเงินมา การขาดความรู้ความเข้าใจในการเปิดบัญชีธนาคาร ในชื่อตนเอง จนส่งผลให้ไม่มีโอกาสตรวจสอบยอดเงินของตนเองและไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของตนเองได้ การขาดการติดตามผล ขาดการตรวจสอบถึงความเป็นธรรม และความโปร่งในกระบวนการดำเนินงาน

อภิรัช บวร โมทย์ (2553 : 65-67) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัญหาการจัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาการดำเนินงานการจัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาปัญหาการจัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า การจัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับรู้ทราบ โครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับ จำนวน 500 บาท ต่อเดือน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะรับเงินเบี้ยยังชีพด้วยตนเอง นอกจากนี้ผู้สูงอายุเห็นด้วยในระดับมากต่อการเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกผู้รับสวัสดิการ และยังเห็นด้วยในระดับมากสำหรับการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการว่า

สมควรพิจารณาผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังก่อนเป็นลำดับแรก หลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการในการพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุเพื่อรับสวัสดิการ โดยรวม พบว่า คณะกรรมการจะพิจารณาผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติ อายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมาเป็นผู้สูงอายุเพื่อรับสวัสดิการ พบว่าส่วนใหญ่ คณะกรรมการจะจัดประชุมเฉพาะคณะกรรมการเพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ และขั้นตอนในการคัดเลือกผู้สูงอายุ พบว่าขั้นตอนโดยส่วนใหญ่คณะกรรมการไม่มีการสำรวจข้อมูลความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ ปัญหาในการดำเนินการจัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า กระบวนการในการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังไม่ทั่วถึงการคัดเลือกผู้สูงอายุเพื่อรับสวัสดิการไม่สามารถกระจายออกไปยังผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามระเบียบกำหนดไว้ และจากการที่คณะกรรมการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพนำหลักเกณฑ์ของการเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีเป็นตัวตั้ง ไม่ได้พิจารณาร่วมกับปัญหาส่วนตัวอื่นๆ เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านรายได้ จึงทำให้คนที่อายุมากกว่าแต่บางครั้งอยู่ในฐานะดีกว่า ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับสวัสดิการก่อนขณะที่ผู้สูงอายุบางคนอายุน้อยกว่าแต่มีฐานะยากจนขาดคนดูแลมีชีวิตลำบาก จะได้รับพิจารณาคัดเลือกเป็นลำดับถัดไป นอกจากนี้จากการศึกษายังพบปัญหาการเข้าถึงบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกล่าวคือ ผู้สูงอายุที่ยากจนอยู่ตามลำพังและมีบ้านพักอาศัยอยู่ห่างไกลชุมชนมักจะเข้าไม่ถึงการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมดำเนินงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ศิริกร ไชยชนะ (2553 : 65-67) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามหมู่บ้าน เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกขั้นตอน ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกหมู่บ้าน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก คือ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูลควรเปิดเผยข้อมูลและสิทธิเกี่ยวกับการรับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุแก่ประชาชนทั่วไป ขั้นตอนการจัดทำประชาคม ควรตรวจสอบรายชื่อผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วน ก่อนที่จะเสนอต่อที่ประชุมประชาคมท้องถิ่น ขั้นตอนการจัดทำบัญชีชื่อ ควรจัดทำทะเบียนประวัติผู้ที่ได้รับเงินสงเคราะห์ไว้เป็นหลักฐานทุกคน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเบี้ยยังชีพมีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และมีความพร้อมในด้านการเงินการคลังที่แตกต่าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY