

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552
5. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจตามราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 23) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” หมายถึง “สนใจ ชอบ เหมาะ”

สุพล เพชรานนท์ (2543 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

จิรวิทย์ เดชจรัสศรี (2544 : 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์”

หลุย จำปาเทศ (2545 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง “ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก”

วิลลิสทรี หริยางกุล (2546 : 23) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว – พอใจ – ไม่พอใจ – สนใจ – ไม่สนใจ” เป็นต้น

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

2. การวัดความพึงพอใจ

มิลเลท (Millett. 1954 : 397 ; อ้างถึงใน เกศยา ปลายไม้. 2553 : 11) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ จะต้องยึดหลักในการวัดความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีทัศนคติว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการที่มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอเพียงของหน่วยงานที่ให้บริการจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานดังกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2550 : 26) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางได้แก่ การสร้างประโยชน์หรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็น ก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ ในทำนองเดียวกันกับวิธีการของ Likert นั้นสามารถวัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่อง และให้ค่าความเที่ยงตรงสูง ได้แบบกว้าง ๆ หรือแ่งมิติ และโดยตรงและทางอ้อม การวัดแบบกว้าง ๆ กล่าวถึงความพึงพอใจทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับองค์การ

สรุปการวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกระทำให้ จัดให้ หรือบริการให้กับบุคคลนั้น ซึ่งผู้ศึกษานับการวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของรัฐ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1971 : 364 ; อ้างถึงใน ประสงค์ สุวีริชานาภส และคณะ. 2547 : 131 - 132) ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็นลำดับเรียงจากขั้นมูลฐานถึงสูงสุดมี 5 ขั้น ดังนี้

3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เช่น ความต้องการเกี่ยวกับอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย

3.2 ต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3.3 ต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belongingness) เช่น ความรัก ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมเป็นเจ้าของกิจกรรมต่าง ๆ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกในหมู่คณะ

3.4 ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Need) เช่น ต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ ความร่ำรวย ฐานะทางสังคม การยอมรับนับถือตนเอง และการยอมรับจากสังคม

3.5 ต้องการสัจการแห่งตน (Needs for Self Actualization) ได้แก่ ต้องการเข้าใจสัจธรรม คือ ต้องการเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ เข้าใจความจริงของชีวิต และสรรพสิ่งทั้งหลายต้องการใช้พลังความสามารถของตนให้เต็มที่ เพื่ออุทิศตนให้เป็นประโยชน์แก่ประชากร และมวลมนุษย์ ซึ่งเป็นความต้องการที่อยู่เหนือความต้องการเกี่ยวกับชื่อเสียง เกียรติยศ ความร่ำรวย หรือการกระทำเพื่อตนเอง ความต้องการทั้ง 5 ขั้นนี้ เรียงลำดับเหมือน

ขั้นบันได ความต้องการทางกายเป็นความต้องการขั้นต้นที่สุดที่เป็นพื้นฐานสำหรับความต้องการขั้นต่อไปการพัฒนาด้านจิตใจจะเป็นการพัฒนาระดับความต้องการ คือ เมื่อบุคคลตอบสนองความต้องการขั้นต้นได้แล้วก็เกิดความต้องการขั้นสูงขึ้นไปอีก กล่าวคือ เมื่อสามารถตอบสนองความต้องการทางกายแล้ว ก็พยายามตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยต่อไป เมื่อมีความมั่นคงปลอดภัยพอสมควรก็ต้องการด้านความรัก ความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วมของกิจกรรมต่าง ๆ ของสังคม เป็นต้น

นอกจากแรงจูงใจพื้นฐานทั้ง 5 ประการแล้ว นักจิตวิทยายังได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็นสองประเภทใหญ่ ๆ คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นค่าในกิจกรรมที่ตนกระทำให้เป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ พอใจ และมุ่งบรรลุความสำเร็จในกิจกรรมนั้นความสำเร็จในกิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่ในตัว แรงจูงใจเกิดขึ้นมาจากภายในของบุคคลนั้นเอง ไม่ใช่การกระทำเพราะถูกบังคับหรือเพราะหวังผลประโยชน์อย่างอื่น นอกจากการกระทำกิจกรรม

2. แรงจูงใจภายนอก (External Motivation) หมายถึง การทำกิจกรรมโดยหวังผลจากสิ่งอื่นที่อยู่นอกเหนือจากกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นอย่างแท้จริงมีข้อผูกพันด้านจิตใจกับสิ่งนั้นน้อย เป็นการกระทำเพื่อสิ่งจูงใจอย่างอื่น

สรุปแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้สึกรหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคล ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ และความต้องการสัจการแห่งตน ซึ่งเป็นความต้องการความสำเร็จในชีวิต

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Services Delivery) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับของการให้บริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

จอห์น ดี มิลเลท (Millett, 1954 : 124 ; อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล, 2544 : 16-17) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ได้แก่ การแบ่งแยกก็คั่นในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้าง ความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ประยูร กาญจนกุล (2491 : 119-121 ; อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล, 2544 : 15) ได้กล่าวไว้ถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13 ; อ้างถึงใน สุกัญญา โอภาสกุล. 2544 : 14) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคลากรที่ให้บริการ
2. บัณฑิตนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11 – 14 ; อ้างถึงใน ชาลยุทธรงค์ วิริยะฉัฒน. 2546 : 21-25) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ

ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้

การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ

เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญที่สุดคือ การตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกที่รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค

การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างกันทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กฤษณ ชนาพงศธร (2528 : 50 ; อ้างถึงใน สุภสิทธิ์ โดสุกุลวรรณ. 2547 : 11) กล่าวว่่าหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกัน บุคคลกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความปลอดภัย บริการที่จัดมาใช้บริการต้องเป็นบริการที่มีความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนักและไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

พีทเซอร์ดัลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 425 ; อ้างถึงใน เพ็ญพิรุณ คำภูษา. 2550 : 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนั้นก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลทำได้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านภาวะวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 : 15) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็ว จากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้ที่ปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่

ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูล ที่ได้รับหลังการให้บริการ

กล่าวโดยสรุปการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการที่หน่วยงานของรัฐจัดให้มีขึ้นสำหรับประชาชนทั่วไปโดยให้เกิดความพึงพอใจระหว่างการบริการที่มีอยู่กับการขอรับบริการ โดยเน้นที่ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการต่าง ๆ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความต้องการของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้า และรวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไว้ ดังนี้

1. ความหมายของผู้สูงอายุ

การมีอายุเพิ่มขึ้นเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ได้เริ่มตั้งแต่บุคคลเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ผู้สูงอายุมีสภาพแวดล้อม จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณที่แตกต่างไปจากวัยหนุ่มสาว ในด้านการกำหนดช่วงแห่งการเข้าถึงความเป็นผู้สูงอายุและการกำหนดความหมายของผู้สูงอายุนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

คำว่า “ผู้สูงอายุ” มาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า Elderly หรือ Aging ในประเทศไทยได้บัญญัติขึ้นโดย พ.ต.ต.อรรถสิทธิ์ ลิขิตสุนทร เมื่อปี พ.ศ. 2506 เนื่องจากที่ประชุมของผู้สูงอายุเห็นว่า ความแก่ หนุ่ม ชรา ไม่มีอะไรเป็นเครื่องวัดและเครื่องชี้วัดกัน กับทั้งไม่สมควรใช้คำว่า ผู้ชรา เพราะจะทำให้รู้สึกหดหู จึงให้ใช้คำว่า ผู้สูงอายุ ตั้งแต่นั้นมาโดยให้ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความเสื่อมของร่างกายตามสภาพ มีกำลังถดถอยเชื่องช้า หรือเป็นผู้ที่มีโรคสมควรจะได้รับการช่วยเหลืออุปการะ (สุพัตรา สุภาพ. 2543 : 48)

ฮอลล์ (Hall. 1976 ; อังโน สุนันทา กุ่มเพชร. 2545 : 14-15) ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นธรรมดาในสิ่งมีชีวิต และได้แบ่งระดับของความสูงอายุออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสูงอายุตามวัย (Chronological Aging) หมายถึง สภาพการสูงอายุของมนุษย์ที่พิจารณาตามปีปฏิทิน โดยการนับ วัน เดือน ปีเกิด เป็นเกณฑ์

2. การสูงอายุดตามสภาพร่างกาย (Biological Aging) หมายถึง สภาพการสูงอายุที่พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกาย บทบาทหน้าที่ของมนุษย์ที่ปรากฏในขณะที่มีอายุมากขึ้น

3. การสูงอายุดตามสภาพจิตใจ (Psychological Aging) หมายถึง การสูงอายุที่พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่ของการรับรู้ แนวความคิด ความจำ การเรียนรู้ เชาวน์ปัญญา และลักษณะของบุคลิกภาพ ที่ปรากฏในช่วงระยะเวลาต่างๆของชีวิตมนุษย์แต่ละคนที่มีอายุมากขึ้น

4. การสูงอายุดตามสภาพสังคม (Sociological Aging) หมายถึง การสูงอายุที่พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลง ในบทบาทหน้าที่ และสถานภาพของบุคคลในระบบสังคม ได้แก่ ครอบครัว หน้าที่การงาน รวมถึงความสำคัญในฐานะผู้มีประสบการณ์

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้ให้ความหมายว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยนับตามปีปฏิทินเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย จิตใจ และหน้าที่การงานทางสังคม โดยแต่ละคนจะปรากฏอาการเสื่อมแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม ภาวะโภชนาการ และโรคภัยของแต่ละบุคคล ทั้งเป็นผู้ที่ควร ได้รับการช่วยเหลือดูแล อุปการะจากคนในครอบครัว และสังคมเพื่อให้มีความสุข

2. ความหมายของสวัสดิการสังคม

การทำความเข้าใจความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” (Social Welfare) เป็นปัญหาความสับสนและยากที่กำหนดความหมายให้ตรงกัน แม้จะมีการสื่อความหมายโดยรวมๆ ของคำว่า “สวัสดิการสังคม” แต่จะกำหนดความหมายออกมาอย่างชัดเจน ยังเป็นการยากในทางปฏิบัติ ในหมู่นักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศก็นิยามและจำแนกไว้อย่างแตกต่างกัน แต่ละประเทศ ใช้ศัพท์ทางวิชาการที่ไม่เหมือนกัน มีผู้ให้ความหมายของงานสวัสดิการสังคมไว้มากมาย ดังนี้

เอ็ดมันด์ สมิธ และนาธาน โคเฮน (Edmund A. Smith and Nathan E. Cohen. 1970 ; อ้างถึงใน กิรติ ยศยิ่งยง. 2549 : 135) ให้ความเห็นว่า การสวัสดิการสังคมเป็นการปฏิบัติงานซึ่งเป็นระบบรวบรวมวิถีทาง แนวทางในการแก้ไขปัญหาสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นค่านิยมทางสังคม และ ใช้ความรู้ ความชำนาญที่ได้ฝึกมาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

Encyclopedia of Social Work (1971 ; อ้างถึงในวันทนี วาติกะสิน และคณะ. 2543 : 1) ให้นิยามว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานทั้งของรัฐบาล

และอาสาสมัคร เพื่อมุ่งป้องกันและขจัดปัญหาทางสังคมหรือปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่มและชุมชน กิจกรรมดังกล่าวนี้ใช้บุคลากรนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างมากมาย เช่น แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย นักการศึกษา วิศวกร นักบริหาร นักสังคมสงเคราะห์

จอห์น เทอร์เนอร์ (John Turner, 1974 ; อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ. 2543 : 1) ให้นิยามคำว่า สวัสดิการสังคมว่าเป็นความพยายามส่งเสริมให้ประชาชนมี มาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่มั่นคง โดยครอบคลุมการบริการกับบุคคลและชุมชนใน ลักษณะการพัฒนาสังคม และการเสริมสร้างให้บุคคลสามารถเผชิญกับสภาพปัญหาทางร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการพยายามขจัดสถานะที่พึงตนเองไม่ได้ของประชาชนให้ หหมดไป

ไฟร์คแลนเดอร์ และเอพท์ (Friedlander and Apte. 1980 ; อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ. 2543 : 1) อธิบายว่า สวัสดิการสังคม เป็นระเบียบนโยบาย ผลประโยชน์ และบริการ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการจัดบริการต่าง ๆ เป็นไปโดยสอดคล้องกับความต้องการ สังคม เป็นที่ยอมรับกันว่าสวัสดิการสังคมเป็นบริการพื้นฐานที่มีความสำคัญ ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและถาวร เปลี่ยนแปลงจากสถานะที่เคยยากลำบาก ไปสู่สิ่งที่คาดหวังว่าดีกว่า รวมไปถึงความอุดมสมบูรณ์ในที่สุด

วิจิตร ระวิวงศ์ (2532 ; อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ. 2543 : 1-2) ได้ให้ ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า หมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลและเอกชนทุกระดับจัดให้มีขึ้นทั้งที่ เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อประกันความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน โดยอาศัยผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความรู้จากหลายสาขา ไม่เฉพาะแต่นักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น ทั้งนี้จุดศูนย์กลางของงาน สวัสดิการสังคม คือ ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและมีหลักประกัน งานสวัสดิการสังคมไม่เพียงแต่ จะช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาแก่บุคคลที่ประสบความ เือครือรอนเท่านั้น แต่ยังกินความรวมถึงมาตรการป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิการสังคมให้ดีขึ้น ด้วย ประการที่สำคัญ สวัสดิการสังคมถือเป็นส่วนหนึ่งของงานพัฒนาสังคม

ระพีพรรณ คำหอม (2545 ; อ้างถึงใน กิรติ ยศยิ่งยง. 2549 : 135) ได้สรุปว่า ความหมายของ “สวัสดิการสังคม” หมายถึง ระบบการจัดสรรและจัดการบริการสังคมในลักษณะ ของโครงการ หรือบริการต่าง ๆ ให้กับคนในสังคม โดยเน้นสิทธิความเท่าเทียมกันที่จะได้รับ บริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาค เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคมการพัฒนา สังคม โดยรวบรวมทั้งระบบความมั่นคงทางสังคมของคนทุกคนในสังคม

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติความหมายของสวัสดิการสังคมไว้ว่า สวัสดิการสังคม หมายความว่า ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนอง ความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึงตนเองได้อย่างทั่วถึงเหมาะสมเป็นธรรมและให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นั้นทนการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับและการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (กิริติ ยศยิ่งยง. 2549 : 136)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการบริการทางสังคมที่ถูกสร้างขึ้นมาจากความร่วมมือจากทุกระดับทั้งรัฐบาลและเอกชน เพื่อส่งเสริมและช่วยเหลือให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี ไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม โดยเน้นสิทธิความเท่าเทียมกันที่จะได้รับบริการอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคเพื่อตอบสนอง ความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึงตนเองได้

3. ขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้กำหนดขอบเขตงานสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดี 7 ด้าน ดังนี้ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2545 ; อ่างใน พรอนันต์ กิตติมั่นคง. 2547 : 20-22)

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บการรักษาพยาบาล การส่งเสริม และพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่า เพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด หรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจในทางการเมือง มีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใด หรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับการสวัสดิการสังคม ด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาคเป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

2. การมีการศึกษาที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป และแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษา ก็จะได้รับบริการ

การศึกษาพิเศษ และจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับอย่างน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. การมีที่อยู่อาศัย หมายถึง การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแต่สภาพช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในทำนองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มา อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคงอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัดแวดล้อมด้วยมลพิษ หรือเสี่ยงต่อกภัยพิบัติเสี่ยงต่อความเสียหายทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

4. การมีงานทำที่มีรายได้ และการมีสวัสดิการแรงงาน หมายถึง ประชาชนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดงานที่ทำต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสียหายแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย

5. การมีความมั่นคงทางด้านรายได้ หมายถึง ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำรงชีวิตของตนและครอบครัวในรูปของการประกันสังคมที่ครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จาก การประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วย พิการทุพพลภาพ ชราภาพ และการว่างงาน การประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนผู้มีรายได้ประจำ ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนเมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมดบางส่วนหรือไม่พอเพียงพอแก่การยังชีพ

6. นันทนาการ หมายถึง ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอารัดเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหง หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

7. การบริการสังคมทั่วไป หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบางพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริม การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิต ความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่สภาพ

4. การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2544 : 48-49 ; อ้างถึงใน พรอนันต์ กิตติมั่นคง. 2547 : 22) กล่าวว่า งานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ รัฐควรมุ่งให้ผู้สูงอายุมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีสุขภาพกาย

สุขภาพจิตที่ดี สามารถพึ่งตนเองได้ และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งหมายถึงว่า ผู้สูงอายุนั้นเป็นผู้มีคุณภาพชีวิตที่ดี (Quality of Life) ดังนั้น แนวคิดที่ยึดถือกันมานานและใช้เป็นรากฐานในการปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ประกอบด้วยแนวคิด 2 ประการ คือ

1. แนวคิดด้านมนุษยธรรม (Humanitarian Aspect of Aging) หมายถึง ผู้สูงอายุ ควรได้รับการช่วยเหลือตามหลักมนุษยธรรมและความต้องการในด้านสุขภาพอนามัยและโภชนาการ ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม ครอบครัว สวัสดิการสังคม ความมั่นคงทางรายได้ และการจ้างงานรวมถึงการศึกษา

2. แนวคิดด้านพัฒนา (Developmental Aspect of Aging) หมายถึง แนวคิดที่มีต่อบทบาทของผู้สูงอายุในกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

อภิญา เวชชัช (2544 : 6-7 ; อ้างถึงใน พรอนันต์ กิตติมั่นคง. 2547 : 22-23) กล่าวว่า หลักการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุนั้น มีความชัดเจนและเริ่มเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องในสังคมมากขึ้น ซึ่งองค์การสหประชาชาติได้กำหนดให้วันที่ 1 ตุลาคม ของทุกปีเป็นวันผู้สูงอายุสากล (International Day for The Elderly) โดยมีการประกาศเจตนารมณ์ที่ชัดเจนและในวันที่ 16 ตุลาคม 2534 สมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติได้รับรองหลักการ 18 ประการ สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งกรมประชาสังคมสงเคราะห์ได้ใช้เป็นหลักสำคัญในการกำหนดแนวทางในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุดังนี้

หลักการที่ 1 การมีเสรีภาพ

1. ผู้สูงอายุควรได้รับ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และการดูแลสุขภาพอนามัย อย่างพอเพียง โดยการมีรายได้ การสนับสนุนของครอบครัวและชุมชน
2. ผู้สูงอายุควรได้รับ โอกาสในการทำงานหรือสามารถได้รับรายได้อื่น ๆ
3. ผู้สูงอายุควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าเมื่อใดจะต้องพ้นจากการทำงาน
4. ผู้สูงอายุควร ได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาตามความเหมาะสม
5. ผู้สูงอายุควรที่จะได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่สงบ ปลอดภัยด้วยความพึงพอใจตามกำลังความสามารถ

6. ผู้สูงอายุควรที่จะได้อยู่ในบ้านของตนเอง ตลอดระยะเวลาอันเท่าที่เป็นไปได้

หลักการที่ 2 การมีส่วนร่วม

7. ผู้สูงอายุควรมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินงานตามนโยบายต่าง ๆ ที่จะส่งผล โดยตรงต่อความเป็นอยู่ที่ดีของตนและสามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะให้กับชนรุ่นหลังได้

8. ผู้สูงอายุควรที่จะได้รับการพัฒนาโอกาสต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ชุมชน และเป็นอาสาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสมตามความสนใจและกำลังความสามารถของตน

9. ผู้สูงอายุควรมีบทบาทที่จะจัดตั้งกลุ่มหรือสมาคมของผู้สูงอายุเองได้
หลักการที่ 3 การได้รับการดูแล

10. ผู้สูงอายุควรได้รับการดูแลจากครอบครัว ชุมชนและได้รับการคุ้มครอง

11. ผู้สูงอายุควรได้รับการดูแลด้านสุขภาพอนามัยเพื่อให้ได้รับการฟื้นฟูทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ให้ดีขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันหรือชะลอการเจ็บป่วยในระยะเริ่มต้น

12. ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการเข้าถึงบริการทางสังคมและกฎหมาย เพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุน การเป็นอิสระ การคุ้มครอง และการได้รับการดูแล

13. ผู้สูงอายุควรได้รับการดูแล คุ้มครอง ฟื้นฟู และส่งเสริมทางด้านสังคม และจิตใจอย่างเหมาะสมจากสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่มีสภาพแวดล้อมที่มั่นคง

14. ผู้สูงอายุควรได้รับสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต
หลักการที่ 4 การบรรลุความพึงพอใจของตนเอง

15. ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถ

16. ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษา วัฒนธรรม จิตใจ และกิจกรรม

นันทนาการของสังคม

หลักการที่ 5 ความมีศักดิ์ศรี

17. ผู้สูงอายุควรที่จะดำรงชีวิตอยู่ด้วยศักดิ์ศรีและความปลอดภัย โดยปราศจากการถูกแสวงหาผลประโยชน์ ถูกทำร้ายร่างกายและจิตใจ

18. ผู้สูงอายุควรได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามสถานภาพและภูมิหลัง และมีอิสระ ในการช่วยเหลือตนเองทางด้านเศรษฐกิจ

5. ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย

ความเป็นมาของการร่างปฏิญญาผู้สูงอายุไทย ได้เริ่มขึ้นจากการที่องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมสมัชชาโลกด้วยผู้สูงอายุที่กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย ในปี พ.ศ. 2525 โดยได้กำหนดแผนปฏิบัติการระยะยาวระหว่างประเทศเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และในปี พ.ศ. 2542 องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้ปีนี้เป็นปีสากลว่าด้วยผู้สูงอายุซึ่งประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ โดยปี พ.ศ. 2525 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้วันที่ 13 เมษายนของทุกปีเป็น “วันผู้สูงอายุแห่งชาติ” ปฏิญญาผู้สูงอายุไทยเป็นพันธกรณี เพื่อให้ผู้สูงอายุ

ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ จึงได้กำหนดสาระสำคัญไว้ดังนี้ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. 2544 ; อ้างถึงใน พรอนันต์ กิตติมั่นคง. 2547 : 22)

ข้อ 1 ผู้สูงอายุต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและ ศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้พ้นจากการถูกทอดทิ้งและละเมิดสิทธิ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองหรือครอบครัวได้และผู้พิการที่สูงอายุ

ข้อ 2 ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัว โดยได้รับความเคารพรัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับบทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการอยู่กันอย่างมีความสุข

ข้อ 3 ผู้สูงอายุควรได้รับ โอกาสในการศึกษาเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างต่อเนื่องเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้านเพื่อสามารถปรับตัวบทบาทของตนให้สมวัย

ข้อ 4 ผู้สูงอายุควรได้รับการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้สังคมมีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า

ข้อ 5 ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้ในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันและสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างครบวงจร โดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแลจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบตามคตินิยม

ข้อ 6 ผู้สูงอายุควรมีบทบาท และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน และสังคม โดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน และกับบุคคลทุกวัย

ข้อ 7 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

ข้อ 8 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ เพื่อเป็นหลักประกันและบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิ คุ้มครองสวัสดิภาพและจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ

ข้อ 9 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องรณรงค์ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมไทยที่เน้นความกตัญญู กตเวทีกและความเอื้ออาทรต่อกัน

6. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ในพระราชบัญญัตินี้ได้ให้ความหมายของ “ผู้สูงอายุ” ไว้ว่าหมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีขึ้นไป และมีสัญชาติไทย
2. ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้ โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วเป็นพิเศษ
 - 2.2 การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต
 - 2.3 การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม
 - 2.4 การพัฒนาตนเอง และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน
 - 2.5 การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ หรือการบริการสาธารณะอื่น ๆ
 - 2.6 การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
 - 2.7 การยกเว้นหรือลดหย่อนค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ
 - 2.8 การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกรุกล่มหรือถูกแสวงหาประโยชน์ด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง
 - 2.9 การให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางแก้ไขปัญหา
 - 2.10 การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง
 - 2.11 การสงเคราะห์เมื่อยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
 - 2.12 การสงเคราะห์การจัดการศพตามประเพณี
 - 2.13 การอื่นตามที่คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ประกาศกำหนดการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนดังกล่าวให้ดำเนินการให้โดยไม่คิดมูลค่า หรือโดยให้ส่วนลดเป็นพิเศษก็ได้แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีผู้รับผิดชอบประกาศกำหนด

3. การได้สิทธิหรือประโยชน์ของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติไม่เป็นการตัดสิทธิหรือประโยชน์ที่ผู้สูงอายุได้รับตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายอื่น

4. ให้จัดตั้งกองทุนเรียกว่า “กองทุนผู้สูงอายุ” เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และสนับสนุนผู้สูงอายุ ซึ่งกองทุนประกอบด้วย

4.1 เงินทุนประเดิมที่รัฐจัดสรรให้

4.2 เงินที่ได้รับจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี

4.3 เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคหรือมอบให้

4.4 เงินอุดหนุนจากต่างประเทศหรือองค์กรระหว่างประเทศ

4.5 เงินหรือทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนหรือที่กองทุนได้รับตามกฎหมาย

4.6 ดอกผลที่เกิดจากเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน เงินและดอกผลดังกล่าวนี้

ไม่หักเก็บเป็นรายได้ของแผ่นดิน

5. สำหรับกรณีที่มีผู้บริจาคเงินหรือทรัพย์สินให้แก่กองทุน ผู้บริจาคมีสิทธินำไปลดหย่อนในการเรียกเก็บภาษีเงินได้

6. ในกรณีที่ผู้อุปการะเลี้ยงดูบุพการีซึ่งเป็นผู้สูงอายุ ซึ่งไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ ผู้นั้นจะได้รับการลดหย่อนภาษี ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในประมวลรัษฎากร

7. แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564)

คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ ได้จัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-พ.ศ. 2564) โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาผู้สูงอายุภายใต้ปรัชญาการสร้างหลักประกันในวัยผู้สูงอายุที่เน้นกระบวนการพัฒนา เพื่อสร้างความมั่นคงทางสังคมโดยให้ผู้สูงอายุมีสถานะดีทั้งสุขภาพกายและจิต อยู่กับครอบครัวอย่างอบอุ่นอยู่อย่างมีคุณค่า มีศักดิ์ศรี พึ่งตัวเองได้ มีส่วนร่วม และเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจของครอบครัวและชุมชน ซึ่งในแผนฉบับนี้ประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์ 5 หมวด ได้แก่ (คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. 2545 : 30-35)

1. ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 3 มาตรการหลัก ดังนี้

1.1 มาตรการหลักประกันด้านรายได้เพื่อวัยสูงอายุ

1.2 มาตรการ การให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- 1.3 มาตรการ การปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรี
ผู้สูงอายุ
2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 6 มาตรการหลัก ดังนี้
- 2.1 มาตรการส่งเสริมความรู้ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ดูแลตนเอง
- 2.2 มาตรการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันและสร้างความเข้มแข็งขององค์กร
- 2.3 มาตรการส่งเสริมด้านการทำงานและการหารายได้ของผู้สูงอายุ
- 2.4 มาตรการสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ
- 2.5 มาตรการส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุ และ
สนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้และสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ
- 2.6 มาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและ
สภาพแวดล้อม ที่เหมาะสมและปลอดภัย
3. ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4
มาตรการหลัก ดังนี้
- 3.1 มาตรการคุ้มครองด้านรายได้
- 3.2 มาตรการหลักประกันด้านสุขภาพ
- 3.3 มาตรการด้านครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง
- 3.4 มาตรการระบบบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน
4. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุระดับชาติ
และพัฒนานุเคราะห์ด้านผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 2 มาตรการหลัก ดังนี้
- 4.1 มาตรการการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุระดับชาติ
- 4.2 มาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนานุเคราะห์ด้านผู้สูงอายุ
5. ยุทธศาสตร์ด้านการประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ และ
การติดตามประเมินผล การดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ประกอบด้วย 4 มาตรการหลัก
- 5.1 มาตรการสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานวิจัยดำเนินการประมวลและ
พัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุที่จำเป็นสำหรับการกำหนดนโยบาย และการพัฒนาการบริการหรือ
การดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ

5.2 มาตรการสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาวิจัยด้านผู้สูงอายุ โดยเฉพาะที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การพัฒนาการบริการ และการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างเหมาะสม

5.3 มาตรการดำเนินการให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

5.4 มาตรการพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านผู้สูงอายุให้เป็นระบบและทันสมัย แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน โดยให้ความสำคัญต่อทุกคนในสังคมที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม และที่จะต้องเข้าสู่ระยะวัยสูงอายุตามวงจรชีวิต ดังนั้น ยุทธศาสตร์และมาตรการที่แผนผู้สูงอายุได้กำหนดขึ้น จึงเป็นในลักษณะของการเตรียมความพร้อมของประชากรผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ การสร้างระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุและการติดตามประเมินผลการดำเนินการ จึงเห็นได้ว่าแผนดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน เพื่อให้งานด้านผู้สูงอายุมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

8. มาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและด้วยความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดทำมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน โดยแนวทางการจัดทำมาตรฐานการจัดบริการเพื่อสงเคราะห์ผู้สูงอายุ มาจากการประมวลและสังเคราะห์กรอบแนวคิดในการจัดสวัสดิการสังคมและการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ และข้อกำหนด ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งประเภทมาตรฐานด้านต่าง ๆ รวม 6 ด้าน ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย, 2548 : 29-32)

1. มาตรฐานด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล

1.1 จัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ

1.2 บริการตรวจสุขภาพที่บ้าน

1.3 บริการให้ความรู้ แนะนำ การดูแลสุขภาพที่ถูกวิธีให้กับผู้ดูแล

ผู้สูงอายุ เช่น การจัดโครงการฝึกอบรมให้ผู้ที่ต้องดูแลผู้สูงอายุในครัวเรือน

1.4 บริการตรวจสุขภาพประจำปี

1.5 บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพและโรคภัยไข้เจ็บเป็นรายบุคคล

1.6 ออกบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรีในโรงพยาบาล ผู้สูงอายุมีสิทธิรับการตรวจรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลแห่งนั้น โดยไม่เสียค่ารักษาพยาบาล ค่ารักษาพยาบาลในที่นี้หมายถึง เงินที่สถานพยาบาลเรียกเก็บในการรักษาพยาบาล ตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้สูงอายุด้านรักษาพยาบาล พ.ศ. 2535

1.7 การบริการทางการแพทย์และการบริการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

1.8 บริการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล

1.9 การประกันสุขภาพ

1.10 บริการด้านกายภาพบำบัด

2. มาตรฐานด้านรายได้

2.1 จัดสวัสดิการด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนและไม่มีแหล่งพึ่งพิงที่เพียงพอ

2.2 ส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน

2.3 การช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวัน

2.4 จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ

2.5 การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม

2.6 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

2.7 ให้ส่วนลดในรายการต่าง ๆ เช่น ค่าชื้อยา ค่าโดยสารรถสาธารณะ ค่าโรงแรม ภัตตาคาร กิจกรรมด้านบันเทิง และสถานที่ราชการ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน อุทยานแห่งชาติ ตลอดจน ค่าบริการด้านทันตกรรม

2.8 ให้ทุนประกอบอาชีพที่เหมาะสม

3. มาตรฐานด้านที่พักอาศัย

3.1 บ้านพักคนชรา เป็นบริการที่พักรักษาที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพร่างกายและอารมณ์ ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางการเงินหรือปัญหาอื่น ๆ อันเป็นเหตุจำเป็นต้องแยกออกจากครอบครัว หรือผู้มีรายได้น้อย

3.2 สถานพยาบาลเป็นบริการที่พักรักษาสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการรักษาพยาบาล เป็นประจำและต่อเนื่อง หรือต้องการดูแลรักษาอย่างใกล้ชิด

3.3 บ้านพักคนชราที่ต้องเสียค่าบริการส่วนหนึ่ง
 3.4 บริการครอบครัวอุปการะเป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว
 หรือไว้ที่พึ่ง

3.5 การจัดที่พักอาศัยและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง

4. มาตรฐานด้านนันทนาการ

4.1 การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์กลางข่าวสาร แหล่งพบปะ
 สังสรรค์ของผู้สูงอายุ รวมทั้งเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางในการจัด
 กิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา จัดทัศนศึกษาด้านศาสนา ด้านศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติ

4.2 ศูนย์บริการผู้สูงอายุ เพื่อให้การปรึกษาแก่ผู้สูงอายุละสมาชิกใน
 ครอบครัวเป็นสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา พักผ่อนหย่อนใจ ทำงานอดิเรก เป็นต้น

4.3 สโมสรผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์รวมของผู้สูงอายุในการพักผ่อน ออก
 กำลังกาย พบปะสังสรรค์ การรับบริการตรวจสุขภาพ การเรียนอาชีพ การเรียนภาษา การรับปรึกษา
 ปัญหา การบำเพ็ญประโยชน์ให้สังคม เช่น สอนหนังสือ เล่านิทาน สอนดนตรี สอนลีลาศ
 ตลอดจนการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยและพิการ

4.4 บริการนันทนาการ งานรื่นเริงในวันนักขัตฤกษ์

4.5 การจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกับเยาวชน คนในชุมชน กลุ่มเครือข่าย

4.6 การทัศนศึกษาแหล่งธรรมชาติ ศาสนสถาน แหล่งท่องเที่ยวนอก

สถานที่

5. มาตรฐานด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง

5.1 โอกาสในการศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง
 เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคม

5.2 การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุใน
 อาคารสถานที่ยานพาหนะ หรือบริการสาธารณะอื่น

5.3 การสงเคราะห์การจัดการศพตามประเพณี

5.4 จัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำ
 หมู่บ้าน โดยมีลักษณะการให้บริการ ดังนี้

5.4.1 การบริการภายในศูนย์ ได้แก่ บริการด้านสุขภาพอนามัย
 ภายภพบำบัด สังคมสงเคราะห์ กิจกรรมเสริมรายได้ กิจกรรมเสริมความรู้ นันทนาการ และ
 กิจกรรมด้านศาสนา เป็นต้น

5.4.2 บริการหน่วยเคลื่อนที่ เป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชน โดยการออกหน่วยเคลื่อนที่เยี่ยมเยียน ให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขปัญหา บริการด้านสุขภาพอนามัย และบริการด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

5.4.3 บริการบ้านพักฉุกเฉิน เป็นบริการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า โดยการรับเข้าบ้านพักในบ้านพักฉุกเฉิน เป็นการชั่วคราว

5.5 บริการด้านศาสนกิจ และบริการฌาปนกิจให้คนชราที่ไม่มีญาติ

5.6 จัดฌาปนกิจสงเคราะห์

5.7 ลดหย่อนภาษีให้แก่บุตร ซึ่งเป็นผู้อุปการะเลี้ยงดูผู้สูงอายุที่เป็นบุพการี และไม่มีรายได้ หรือมีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท

5.8 จัดให้มีกฎหมายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุ

5.9 ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้อยู่กับครอบครัวอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่องจนวาระสุดท้ายของชีวิต

5.10 รณรงค์ให้คนในครอบครัวและชุมชนเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ

5.11 ส่งเสริมค่านิยมในการอยู่ร่วมกันกับผู้สูงอายุ

5.12 ส่งเสริมสมาชิกในครอบครัวให้มีศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุ โดยการให้ความรู้และข้อมูลแก่ผู้ดูแลผู้สูงอายุเกี่ยวกับบริการต่างๆที่เป็นประโยชน์

5.13 บริการด้านกฎหมาย เพื่อป้องกันรักษาความปลอดภัย สิทธิ และสวัสดิการ

5.14 การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกรังแกหรือถูกแสวงหาประโยชน์ โดยมีขอบข่ายกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง

5.15 การให้คำแนะนำ ปรึกษาหรือดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดีหรือในทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว

6. มาตรฐานด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน จัดตั้งและพัฒนาบริการทางด้านสังคมในชุมชนที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุมากที่สุด โดยเน้นการให้บริการถึงบ้านและมีการสอดประสานกันระหว่างบริการทางสุขภาพและทางสังคม โดยครอบคลุมบริการดังต่อไปนี้

6.1 ศูนย์เอนกประสงค์ผู้สูงอายุ

6.2 ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในเวลากลางวัน

- 6.3 บริการเยี่ยมบ้าน
- 6.4 ระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชน
- 6.5 บริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในที่ต่างๆ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล
- 6.6 จัดตั้งระบบเฝ้าระวัง เกื้อกูล และดูแลผู้สูงอายุโดยชุมชน
- 6.7 จัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชน
- 6.8 ให้ความรู้ความสามารถให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุและอาสาสมัครผู้ดูแล
- 6.9 สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีเครือข่ายช่วยเหลือซึ่งกันและกันและกันในชุมชน
- 6.10 บริการแม่บ้าน โดยการจัดส่งแม่บ้าน ไปช่วยเหลือผู้สูงอายุในการ

ทำงานบ้านต่างๆ เช่น การจ่ายของ ทำความสะอาดบ้าน ประกอบอาหาร และการช่วยเหลืออื่น ๆ ที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุสบายขึ้น

สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย เน้นทั้งด้านมนุษยธรรม และการพัฒนา โดยสนับสนุนให้มีส่วนร่วมจากครอบครัว ชุมชน สังคม บริการดังกล่าวจะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และเกิดสันติสุขในครอบครัว สามารถปรับตนเองให้เข้ากับกลุ่มและสังคมได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมและเกิดความมั่นคงของประเทศ โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้เขียนได้กำหนดขอบเขตของสวัสดิการสังคมที่ผู้สูงอายุควรได้รับไว้ 5 ด้าน คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านรายได้ ด้านที่พักอาศัย ด้านนันทนาการ และด้านการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

เนื่องจากรัฐบาล ได้มีนโยบายสร้างหลักประกันรายได้ เป็นการตอบแทนการทำงานหนักมาตลอดชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ และกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศ รัฐบาลจึงได้จัดสรรงบประมาณเพื่อจ่ายเงินค่าเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุทั่วประเทศที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มเติมจากกลุ่มผู้สูงอายุที่เคยได้รับการช่วยเหลือแล้ว โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ที่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ จึงเกิดระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปเป็นขั้นตอนได้ (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. ขั้นตอนการเตรียมการก่อนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ 6 ผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะ ต้องห้าม ดังต่อไปนี้

1. มีสัญชาติไทย
2. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน
3. มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่ง ได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

2. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ

ข้อ 7 ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีหลักฐานดังนี้

1. บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา
2. ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา
3. สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

ในกรณีที่มีความจำเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเองได้ตามวรรคหนึ่งอาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้

ข้อ 8 ในกรณีที่ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งย้ายภูมิลำเนาไปอยู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นที่เคยจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดิมยังคงจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจนกว่าจะสิ้นสุดปีงบประมาณนั้น

หากมีความประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ต้องไปลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ก่อนสิ้นปีงบประมาณ

3. ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ

ข้อ 9 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี ให้จังหวัดแจ้งรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดไปยังกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป

ข้อ 10 ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบสถานะของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแสดงการดำรงชีวิตต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะแสดงด้วยตนเองหรือให้มีการรับรองของนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นก็ได้

4. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ข้อ 12 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายในอัตราเดือนละห้าร้อยบาท หรือตามมติคณะรัฐมนตรี

ข้อ 13 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิตามระเบียบนี้ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเป็นเงินสด หรือ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือในนามบุคคลที่รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

ในการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับมอบอำนาจต้องตรวจสอบจนแน่ใจว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้ที่ได้รับมอบอำนาจและต้องได้รับการยืนยันว่าผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังมีชีวิตอยู่

การ โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้เป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดหรือตามที่ตกลงกันเป็นอย่างอื่น

5. ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ข้อ 14 สิทธิของผู้ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้สิ้นสุดลงในกรณีดังต่อไปนี้

1. ตาย

2. ขาดคุณสมบัติตามข้อ 6

3. แจ้งสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนังสือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

กรณีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดังกล่าวสิ้นสุดลงตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ตั้งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับบุคคลดังกล่าวทันที

ข้อ 15 กรณีผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตาย ให้นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นแจ้งการตายต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้ตายมีชื่อในทะเบียนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นได้รับแจ้งการตายและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้ตายมีชื่อในทะเบียนนั้น แจ้งแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามข้อ 8 ต่อไป

ข้อ 16 ภายใต้บังคับข้อ 8 กรณีผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขาดคุณสมบัติตามข้อ 14 (2) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

หากไม่มีผู้คัดค้านให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอรายชื่อผู้ขาดคุณสมบัติต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อส่งถอนรายชื่อ และระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทันทีในกรณีที่มีการคัดค้านให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจนแล้วรายงานผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อพิจารณาคำเนินการตามสมควรแก่กรณีต่อไปจะเห็นว่าระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ได้จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุครบทุกคนทั่วประเทศที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือจากรัฐ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานหนักมาตลอดชีวิต และได้ทำประโยชน์ในฐานะ “ผู้ให้” แก่สังคมมาโดยตลอด ลดความขัดแย้งภายในชุมชนได้ในระดับหนึ่ง ในกรณีให้ประชาคมท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกตั้งที่ผ่านมา

การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้นำระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 หนังสือสั่งการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เรื่อง แนวทางการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวทางการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ที่ดำเนินการอยู่แล้วมาบูรณาการร่วมกัน โดยไม่ขัดต่อระเบียบฯ และหนังสือสั่งการ ซึ่งมีแนวทางดังต่อไปนี้ (ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552. 2552 : 25-29)

1. ขั้นตอนการเตรียมการก่อนรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ

เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ และคุณสมบัติผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดเตรียมเอกสารเพื่อขอขึ้นทะเบียน รวมไปถึงการกำหนดวัน เวลา สถานที่ ในการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยแยกรายละเอียด ดังนี้

1.1 ประสานจัดพิมพ์ข้อมูลรายชื่อผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ จากสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุกรณีผู้สูงอายุที่เสียชีวิตแล้ว เพื่อไม่ให้เกิดการสวมสิทธิในการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1.2 ดำเนินการประชาสัมพันธ์การรับขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยฯ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอ่าง และผู้สูงอายุที่ย้ายภูมิลำเนาเข้ามาอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอ่าง แต่ยังไม่ได้อื่นคำขอลงทะเบียนตามข้อ 8 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยฯ ได้ทราบถึงคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ ขั้นตอน และเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวัน เวลา และสถานที่ ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ก่อนวันรับลงทะเบียน ไปจนถึงวันสิ้นสุดการรับลงทะเบียน โดยวิธีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดทำป้ายคัดเอาท์ประชาสัมพันธ์ติดตั้งไว้ในที่สาธารณะประจำหมู่บ้าน ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอ่าง ทางหอกระจายข่าวประจำ

หมู่บ้าน ที่ประชุมประจำหมู่บ้านหรือชุมชน การประชุมทุกรูปแบบ ปากต่อปาก ดิถีประกาศไว้ บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่งและที่ปิถีประกาศของหมู่บ้าน และ ส่งหนังสือให้ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่งช่วย ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ

เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุในปีงบประมาณถัดไปด้วยตนเองของผู้สูงอายุหรือผู้รับมอบอำนาจซึ่งจะรับขึ้น ทะเบียนผู้สูงอายุในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ตามวัน เวลา และสถานที่ดังนี้

2.1 พิจารณากำหนดวัน เวลา และสถานที่รับลงทะเบียนผู้สิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามความเหมาะสม โดยกำหนดรับขึ้นทะเบียนตามหมู่บ้านอย่างทั่วถึงเพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ กำหนดรับขึ้นทะเบียนหมู่บ้านละ 1 วัน หลังจากนั้นจะรับขึ้น ทะเบียน ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน

2.2 กำหนดรับขึ้นทะเบียนภายในเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี

2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง ได้มีคำสั่งให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลคอนหวาน รับผิดชอบหน้าที่ต่าง ๆ ในการรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เช่น รับขึ้นทะเบียน ตรวจสอบคุณสมบัติ ประชาสัมพันธ์ อำนวยความสะดวก เป็นต้น

2.4 แจกผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 6 แห่งระเบียบ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552 ที่มีความประสงค์จะยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 ผู้สูงอายุจะต้องนำเอกสารหลักฐานประกอบแบบคำขอ ลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้

1) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออก โดยหน่วยงานของรัฐ ที่รูปถ่ายพร้อมสำเนา

2) ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา

3) สมมุติบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับ เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

2.4.2 ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุ จะต้องแสดงความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยวิธีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- 1) รับเงินสดด้วยตนเอง
- 2) รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากผู้มีสิทธิ
- 3) โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ
- 4) โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบ

อำนาจจากผู้มีสิทธิ

2.5 ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ฯ ข้อ 6 ให้ยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเอง หรือในกรณีที่ความจำเป็น ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาขึ้นคำขอลงทะเบียนด้วยตนเองได้ อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้ โดยให้กรอกรายละเอียดตามแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ถูกต้องครบถ้วนและให้ยื่นคำขอประกอบกับเอกสารหลักฐานของผู้สูงอายุ พร้อมกับสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจภายในเดือนพฤศจิกายนของปีนั้น และพิจารณาตรวจสอบด้วยความละเอียดรอบคอบ เพื่อไม่ให้มีการทุจริต สวมสิทธิหรือหลอกลวงผู้สูงอายุ

2.6 กำหนดวัน เวลา และสถานที่ติดประกาศให้ผู้สูงอายุที่มาลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้รับทราบ และสามารถตรวจสอบสิทธิจากประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณถัดไป

2.7 แจ้งรายละเอียดแก่ผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งแต่เดือน 1 ตุลาคม ปีงบประมาณถัดไป อัตราการจ่ายแบบขั้นบันได ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลต้องจะจ่ายเงิน โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง ตามความประสงค์ที่ระบุไว้ในแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.8 แจ้งผู้สูงอายุที่ได้รับทราบถึงสิทธิกรณีที่ย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ที่อื่นในระหว่างปีงบประมาณ โดยมีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถึงเดือนกันยายน เพื่อเป็นการรักษาสิทธิให้ต่อเนื่องในการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเดือนตุลาคม ต่อไป ดังนั้นผู้สูงอายุจะต้องไปลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในท้องถิ่นอื่นที่ย้ายไปภายในเดือนพฤศจิกายนของปีถัดไป ที่เปิดให้มีการลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.9 ตรวจสอบผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ที่ยังไม่มาขึ้นทะเบียนตามทะเบียนรายชื่อที่คัดมาจากทะเบียนอำเภอ แล้วแจ้งผู้ใหญ่บ้านสมาชิกให้ติดต่อบุคคลดังกล่าวให้มาลงทะเบียน เพื่อไม่ให้ผู้สูงอายุเสียสิทธิ

3. ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ

เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำทะเบียนรายชื่อและประกาศผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ซึ่งต้องมีการตรวจสอบคุณสมบัติก่อนที่จะประกาศ และนำไปปิดประกาศ หรือแจ้งให้สาธารณชนทราบภายในวันที่ 15 ธันวาคม ของทุกปี และไม่น้อยกว่า 15 วัน รายละเอียดได้ดังนี้

3.1 จัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเมื่อเสร็จสิ้นการจัดให้มีการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุภายในเดือนพฤศจิกายนแล้ว และให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยให้สาธารณะชนทราบ โดยการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ดิจิทัลประกาศไว้บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของแต่ละหมู่บ้าน ทำหนังสือส่งให้ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลกิ่งอง ประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ภายในวันที่ 15 ธันวาคม

3.2 รายงานยอดจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมดตามแบบสรุปงบหน้าข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ประจำปีงบประมาณถัดไป (แบบ ผส.1) พร้อมสำเนาประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการลงนามรับรองความถูกต้องจากผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 1 ชุด ส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอเพื่อรวบรวมส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ภายในวันที่ 17 ธันวาคม เพื่อเป็นเอกสารประกอบการขอรับงบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณถัดไป

4. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีธนาคารของผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ อัตราการจ่ายแบบขั้นบันได อายุ 60 – 69 ปี จ่ายในอัตรา 600 บาทต่อเดือน อายุ 70 – 79 ปี จ่ายในอัตรา 700 บาทต่อเดือน อายุ 80 – 89 ปี จ่ายในอัตรา 800 บาทต่อเดือน อายุ 90 ปีขึ้นไป จ่ายในอัตรา 1,000 บาทตามสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้กำหนด โดยไม่เกินวันที่ 10 ของเดือน รวมไปถึงการรับจัดสรรงบประมาณและการปรับเปลี่ยนงบประมาณ โดยแยกรายละเอียดได้ดังนี้

4.1 จะทำหนังสือแจ้งให้ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหว่าน ประกาศประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพรับทราบไม่น้อยกว่าสามวัน

4.2 ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยวิธีการจ่ายเป็นเงินสดและ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ทั้งนี้ดำเนินการตามความประสงค์ของผู้สูงอายุที่แจ้งความประสงค์ไว้ตอนที่ขึ้นทะเบียน โดยไม่เกินวันที่ 10 ของแต่ละเดือน

4.3 ในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจะต้องลงลายมือชื่อในใบสำคัญรับเงิน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลร้อง้อง ได้ให้เจ้าหน้าที่สองคนได้ทำหน้าที่ลงลายมือชื่อของผู้สูงอายุล่วงหน้าเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ

4.4 ดำเนินการจ่ายตามจุดที่สำคัญของแต่ละหมู่บ้านที่ผู้สูงอายุนัดรวมกัน โดยแบ่งเป็น 5 จุด เวลาแต่ละจุดประมาณ 30 นาที ดังนี้

จุดที่ 1 สถานที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน บ้านเหล่าขนาด เวลา 08.30 น.- 09.15 น. ใช้ในการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ บ้านเหล่าขนาด หมู่ที่ 1 และ บ้านหนองหล่มน้อย หมู่ที่ 2

จุดที่ 2 สถานที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน บ้านหล่มใหญ่ เวลา 09.15 น. - 10.00 น. ใช้ในการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุบ้านหล่มใหญ่ หมู่ที่ 3

จุดที่ 3 สถานที่ศาลาวัดบ้านคอนหว่าน เวลา 10.00 น. - 10.45 น. ใช้ในการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุบ้านคอนหว่าน หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9

จุดที่ 4 สถานที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน เวลา 10.45 น. - 11.30 น. ใช้ในการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุบ้านโนนทอง หมู่ที่ 6

จุดที่ 5 สถานที่ศาลาประชาคมบ้านหัวหนอง เวลา 11.30 น. – 12.15 น. ใช้ในการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุบ้านหัวหนอง หมู่ที่ 8

สำหรับสถานที่จุดจ่ายเบี้ยยังชีพแต่ละจุด จะมีความคล้ายคลึงกัน โดยเลือกเอาสถานที่สำคัญกลางหมู่บ้านหรือในชุมชนที่ผู้สูงอายุเป็นผู้เลือก เพื่อความสะดวกในการเดินทางมารับเบี้ยยังชีพ อาจมีเพียง 2 ประเด็นที่มีความแตกต่างกัน คือ

1. จุดจ่ายเบี้ยยังชีพที่ใช้สถานที่ของโรงเรียน เพราะว่าในวัน เวลา ที่ดำเนินการจ่ายนั้น เป็นวัน เวลา ราชการอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนรัฐของทางโรงเรียน หรือการจัดการเรียนรัฐของทางโรงเรียนอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

2. จุดจ่ายเบี้ยยังชีพที่มีโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับผู้สูงอายุ สำหรับสถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพที่ไม่มีโต๊ะ – เก้าอี้ มีเพียง 2 จุด คือ จุดที่ 3 สถานที่ศาลาวัดบ้านคอนหว่าน เวลา 10.00 น. -

10.45 น. ใช้ในการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุดอนหวาน หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9 และจุดที่ 4 สถานที่ทำการผู้ใหญ่บ้านบ้านโนนทอง หมู่ 6 เวลา 10.45 น. - 11.30 น. ใช้ในการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุบ้านโนนทอง หมู่ที่ 6 จะใช้เสื่อปูแทนการจัดโต๊ะ – เก้าอี้ ส่วนจุดจ่ายเบี้ยยังชีพจุดอื่นมีโต๊ะ – เก้าอี้ให้นั่งทุกจุด และทุกคน สำหรับเหตุผลที่ผู้สูงอายุ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9 เลือกลูกหลานมาช่วยในการจ่ายเบี้ยยังชีพสอบถามเบื้องต้นทราบว่าในช่วงเวลาที่ผู้สูงอายุมาทำบุญที่วัด ถวายภัตตาหารเพลเป็นประจำอยู่แล้ว

4.5 ในการรับเงินจะให้ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพรับด้วยตนเองหรือผู้รับมอบอำนาจที่ทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน จะมีเจ้าหน้าที่คอยรับลงชื่อ

4.6 ในการจ่ายเบี้ยยังชีพองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน จะดำเนินการในรูปแบบคณะ มีคณะผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมด้วย เพราะเพื่อที่จะให้ประชาชนประชาชนที่มีข้อสงสัยในงานหน้าที่ใดก็จะให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานนั้น ๆ ชี้แจงหรืออธิบาย รวมถึงงานที่ฝ่ายต่าง ๆ กำลังดำเนินการหรือที่จะต้องดำเนินการ จะได้เป็นการประชาสัมพันธ์งานที่ทำไมไปแล้วหรืองานที่จะทำให้ประชาชนรับทราบอีกช่องทางหนึ่ง

5. ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ

เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เนื่องจากสิทธิของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสิ้นสุดลง โดยการตาย ย้ายภูมิลำเนา แจ้งสถานะสิทธิขาดคุณสมบัติเนื่องจากได้รับการช่วยเหลือเป็นเงินเดือนจากรัฐแล้ว โดยแยกราชยะเอียดได้ดังนี้

5.1 กรณีสิทธิของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสิ้นสุดลงตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ข้อ 14 องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน มีคำสั่งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับบุคคลดังกล่าวทันที

5.2 กรณีระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน ได้มีประกาศระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยติดประกาศไว้บอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหมู่บ้าน และทำหนังสือแจ้งญาติและชี้แจงถึงสิทธิที่สิ้นสุดลงทันที และปิดประกาศไว้ไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุในฐานะเป็นผู้ให้แก่สังคมมาตลอด จึงได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างเป็นธรรมและ

ทั่วถึง โดยเน้นความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว พร้อมแก้ไขและหาวิธีการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพใหม่ ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ผู้สูงอายุ

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

สำหรับข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอข้อมูลดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน. 2556 : 14)

1. ขนาดและที่ตั้ง

ตำบลดอนหวาน เป็นหนึ่งใน 13 ตำบลของอำเภอเมืองมหาสารคาม อยู่ทางทิศใต้ของอำเภอเมืองมหาสารคาม ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน อยู่ห่างจากอำเภอเมืองมหาสารคาม ประมาณ 21 กิโลเมตร ตามถนนสายมหาสารคาม-วาปีปทุม

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางห้วยหนองแวงน้อย ต่อกับห้วยวังยาว บริเวณพิกัด U C 174709 ไปทางทิศตะวันออกกึ่งกลางห้วยวังยาว ถึงกึ่งกลางห้วยวังยาว บริเวณพิกัด U C 17779 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามทุ่งนา ถึงกึ่งกลางทางหลวงหมายเลข 2040 บริเวณ U C 201713 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตาม ทุ่งนา สิ้นสุดที่หลักไม้แก่นตามทุ่งนาบริเวณพิกัด U C 227718 รวม ระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 6 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลจัวบา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม และตำบลบัวคือ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากหลักไม้แก่นกลางทุ่งนา บริเวณพิกัด U C 218673 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามทุ่งนา ถึงกึ่งกลางทางหลวงหมายเลข 2040 บริเวณพิกัด U C 212672 ไปทางทิศตะวันตกตามทุ่งนาถึงกึ่งกลางถนนสายบ้านเหล่า-บ้านโคกไร่โน้ย พิกัด U C 197670 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามทุ่งนาสิ้นสุดที่กึ่งกลางห้วยวัง โพน บริเวณพิกัด U C 193675 รวม ระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 2.5 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลวังแสง อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากหลักไม้แก่นกลางทุ่งนา บริเวณพิกัด U C 227718 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามทุ่งนา ถึงกึ่งกลางถนนสายบ้านหนองหล่ม-บ้านแกลง บริเวณพิกัด U C 230710 ไปทาง

ทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามทุ่งนา สิ้นสุดที่หลักไม้แก่นกลางทุ่งนา บริเวณพิกัด U C 218637 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออก ประมาณ 5.5 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลบัวคือ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากหลักกึ่งกลางห้วยวัง โพน บริเวณพิกัด U C 193675 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือกึ่งกลางห้วยวัง โพน ถึงกึ่งกลางห้วยหนองแวงน้อย บริเวณพิกัด U C 175703 ไปทางทิศเหนือกึ่งกลางห้วยหนองแวงน้อย สิ้นสุดที่กึ่งกลางห้วยหนองแวงน้อย บริเวณพิกัด U C 174709 รวมระยะทางทิศตะวันตก ประมาณ 5 กิโลเมตร เนื้อที่ ตำบลคอนหวานมีเนื้อที่ประมาณ 23 ตารางกิโลเมตร (14,375 ไร่)

2. ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ของตำบลคอนหวาน มีจุดเด่นที่สำคัญ ได้แก่ มีป่าไม้ (ป่าไม้ชุมชน โลกไม้งาม) ซึ่งในฤดูฝนจะมีเห็ดและของป่า ผักหวาน หน่อไม้ ฯลฯ เป็นแหล่งอาหารของชุมชน ลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนมีแหล่งน้ำหนองปลิง เป็นแหล่งทำประมงพื้นบ้าน จับปลาเลี้ยงชีพของคนในชุมชนเป็นที่ตั้งของ โรงงานอุตสาหกรรม (บริษัท โสมภัสเอ็นจิเนียริง จำกัด) ประกอบกิจการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ส่งไปยังกรุงเทพฯ เป็นแหล่งจ้างของคนในชุมชน และใกล้เคียง ไม่ต้องเดินทางไปทำงานต่างจังหวัด มีศูนย์สาธิตการตลาด เป็นสถานที่ที่การตลาด เป็นสถานที่ในการจัดจำหน่ายสินค้าที่ผลิตจากชุมชน เช่นข้าวเกรียบ เบเกอรี่และอื่น ๆ ถนนที่ใช้ในการคมนาคมขนส่งสายหลัก คือทางหลวงแผ่นดิน สาย 2040 มีรถประจำทาง (สายขอนแก่น-สุรินทร์ และสาย คอนหวาน-มหาสารคามผ่าน) ทำให้การเดินทางคมนาคมจากพื้นที่ ไปยังจังหวัดมหาสารคาม หรือจังหวัดใกล้เคียงเป็นไปได้โดยสะดวก อีกทั้งทำเลของพื้นที่ที่ยังอยู่ในคอน ไม่เคยประสบปัญหาน้ำท่วม ผลผลิตทางการเกษตร ที่สำคัญได้แก่ ข้าว ยางพารา ไม้ยูคาลิปตัส สามารถขายเป็นรายได้หลักของครัวเรือนมีกลุ่มอาชีพที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มทำเบเกอรี่ กลุ่มทำขนมจีน กลุ่มผลิตเฟอร์นิเจอร์ โต๊ะ เก้าอี้ ชูครับแบกจากไม้เถียนเก่า เป็นต้น

3. การเมืองการปกครอง

การเมือง ตำบลคอนหวาน ได้แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 9 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 1 เขตการปกครองตำบลคอนหวาน แบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 1,197 ครัวเรือน

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

4.1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหล่าหนาด หมู่ที่ 1
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหล่าหนาด หมู่ที่ 3
- 3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหล่าหนาด หมู่ที่ 7

4.2 โรงเรียนประถมศึกษา

4.2.1 โรงเรียนบ้านเหล่าหนาด

4.2.2 โรงเรียนบ้านหนองหนองหล่ม

4.2.3 โรงเรียนบ้านคอนหว่านหัวหนอง

4.3 โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

4.4 สถาบันและองค์การศาสนา

4.4.1 วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 6 แห่ง

4.5 การสาธารณสุข

4.5.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

4.6 ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

4.6.1 สถานีตำรวจภูธรตำบลคอนหว่าน จำนวน 1 แห่ง

4.7 การบริการพื้นฐาน

4.8 การคมนาคม

สภาพเส้นทางคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหว่านสามารถแบ่งโดยสภาพ ดังนี้

4.8.1 ถนนลาดยาง จำนวน 5 สาย ได้แก่

- 1) ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2040 จากบ้านโนนทอง-บ้านหัวหนอง
- 2) ทางหลวงชนบท หมายเลข มค 2036 จากบ้านคอนหว่านพัฒนา-บ้านหนองหล่มน้อย
- 3) ทางหลวงชนบท หมายเลข มค 2008 จากบ้านคอนหว่าน-บ้านเหล่าหนาด
- 4) ถนนลาดยางภายในบ้านหัวหนอง หมู่ที่ 8
- 5) ถนนลาดยางภายในบ้านเหล่าหนาด หมู่ที่ 1

- 4.8.2 ถนนเชื่อมระหว่างตำบล จำนวน 5 สาย ได้แก่
- 1) ถนนลูกรังเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 3 ไปบ้านหนองคู
 - 2) ถนนลูกรังเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 6 ไปบ้านหนองคูน้ำจั้นน้อย
 - 3) ถนนดินเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 1 ไปบ้านหนองคูน้ำจั้นน้อย
 - 4) ถนนลูกรังเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 8 ไปตำบลจัวบา อำเภอวาปีปทุม
 - 5) ถนนดินเชื่อมระหว่าง หมู่ที่ 2 ไปบ้านโนนทัน

4.9 การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข (เอกชน) จำนวน 1 แห่ง

4.10 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทั้ง 9 หมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า

รวม 1,057 ครัวเรือน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนตำบลคอนหวาน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านเหล่าหนาด	362	364	726	157
2	บ้านหนองหล่มน้อย	374	356	730	182
3	บ้านหนองหล่มใหญ่	370	369	739	179
4	บ้านคอนหวาน	152	185	337	83
5	บ้านคอนหวาน	151	167	318	78
6	บ้านโนนทอง	143	141	284	88
7	บ้านคอนหวาน	376	377	753	170
8	บ้านหัวหนอง	348	383	731	165
9	บ้านคอนหวาน	181	197	378	95
รวม		2,457	2,539	4,996	1,197

ที่มา : ทะเบียนผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ (2556 : 2)

5. ศักยภาพของท้องถิ่น

หลักและแนวคิดในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในการกำหนดและทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน คำนึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม ในการร่วมคิดร่วมจัดทำและร่วมผลักดันแผนไปสู่การปฏิบัติ เปิดโอกาสให้มีการระดมความคิดอย่างกว้างขวางทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชุมชน ระดับภาค และระดับประเทศ จำเป็นต้องวางยุทธศาสตร์ให้คนและสังคมไทยสามารถปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรู้เท่าทัน ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยให้ความสำคัญกับการพึ่งตนเองการมีภูมิคุ้มกัน และการสร้างสมดุลของการพัฒนาให้เกิดขึ้นในทุกมิติควบคู่ไปกับการนำทุนที่มีอยู่แล้วในสังคมไทย ทั้งทุนทางเศรษฐกิจ ทุนสังคม และทุนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และเสริมสร้างให้เข้มแข็ง

6. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

จำนวนบุคลากร	จำนวน	ดังนี้
6.1 ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 9 คน	
6.2 ตำแหน่งในส่วนการคลัง	จำนวน 7 คน	
6.3 ตำแหน่งในส่วนโยธา	จำนวน 2 คน	
6.4 ตำแหน่งในส่วนสวัสดิการสังคม	จำนวน 2 คน	
6.5 ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	จำนวน 10 คน	
6.6 ตำแหน่งในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	จำนวน 2 คน	
6.7 ตำแหน่งในส่วนส่งเสริมการเกษตร	จำนวน 1 คน	

7. ระดับการศึกษา

7.1 ประถมศึกษา	จำนวน 1 คน
7.2 มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	จำนวน 7 คน
7.3 อนุปริญญา	จำนวน 5 คน
7.4 ปริญญาตรี	จำนวน 16 คน
7.5 ปริญญาโท	จำนวน 3 คน

8. ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล

- 8.1 สถานีตำรวจภูธรคอนหว่าน จำนวน 1 แห่ง
 8.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

9.งบประมาณและสถานการณ์คลัง

- 9.1 ประมาณการรายรับ ปี 57 20,554,600 ประมาณการไว้ 20,192,850 บาท
 9.2 เงินสะสม (วันที่ 30 กันยายน 2556) จำนวน 5,006,125.01 บาท
 9.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหว่าน
 9.3.1 รถยนต์สี่ประตู จำนวน 1 คัน
 9.3.2 รถตู้ จำนวน 1 คัน
 9.3.3 รถน้ำ จำนวน 1 คัน
 9.3.4 รถมอเตอร์ไซค์ จำนวน 1 คัน

10. ศักยภาพของชุมชนพื้นที่

- 10.1 การรวมกลุ่มของประชาชน
 10.1.1 กลุ่มอาชีพ จำนวน 9 กลุ่ม
 10.1.2 กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 1 กลุ่ม
 10.1.3 ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยี จำนวน 1 แห่ง
 10.1.4 ศูนย์ผลิตภัณท์พื้นบ้าน จำนวน 1 แห่ง
 10.1.5 ชมรมผู้สูงอายุ จำนวน 1 แห่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมระเบียบยังชีพ ได้มีผู้ศึกษาไว้หลายท่าน โดยจะสรุปงานวิจัยที่ได้ศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

นิตประภา แก้วกระจ่าง (2550 : 38) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1) เพื่อประเมินประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบ็ญยังชีพ) และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ

จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำท้องถิ่นและผู้สูงอายุในหมู่บ้าน และชุมชนที่ได้รับสวัสดิการ (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 377 คน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า การประเมินผล โครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านสถานที่และด้านบริการอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความต้องการสวัสดิการสังคม ไม่แตกต่างกัน

วิภา ฐสรานนท์ (2550 : 72 – 81) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คือ เบี้ยยังชีพมีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่ยากไร้ องค์การบริหารส่วนตำบลให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีความสะดวกรวดเร็ว การจ่ายเบี้ยยังชีพมีความโปร่งใส หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุมีความเหมาะสม วิธีการคัดเลือกผู้สูงอายุ โปร่งใสและเป็นธรรม ได้รับเบี้ยยังชีพครบถ้วนตามจำนวนเงิน และสม่ำเสมอทุกงวด จากการศึกษา ยังพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ จำนวนเงินเบี้ยยังชีพที่ได้รับน้อยไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุที่ยากไร้ และยังมีผู้สูงอายุที่ยากไร้ไม่ได้รับเบี้ยยังชีพอีกเป็นจำนวนมาก ต้องการให้มีหน่วยงานออกติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพ ควรปรับปรุงวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพ จัดให้ผู้สูงอายุรวมตัวกันเป็นเครือข่ายประสานงานระหว่างหมู่บ้าน/ชุมชน การเข้าไปตรวจสอบการจ่ายเบี้ยยังชีพ การเข้าไปร่วมพิจารณาคัดเลือกผู้สูงอายุ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีการจัดสวัสดิการสังคมในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสุขภาพ การจัดให้มีสถานสงเคราะห์คนชรา การจัดให้มีศูนย์บริการทางสังคม การส่งเสริมอาชีพ และการจัดให้มีหรือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยตามลำดับ

ศิริรัตน์ กิมขุ (2550 : 35 – 37) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ที่มีต่อการบริหารงานด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างหรือประชาชน มีความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะโละไกรทอง ได้ดำเนินการจัดทำขึ้น แสดงให้เห็นว่าประชาชนได้รับการตอบสนองอย่างแท้จริง การกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติสำหรับการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดที่ชัดเจน จึงทำให้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจด้าน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางประเด็นหรือบางด้านเท่านั้น ยกเว้น เพศ ที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ยกเว้น เพศ อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุทั้งหมด และไม่สามารถที่จะประกอบอาชีพได้ ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มจำนวนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กำหนดวัน เวลา สถานที่ที่รับเบี้ยยังชีพที่แน่นอน รวมถึงนำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาการบริหาร การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสที่ตรงจุด พอใจ ถูกต้อง รวดเร็ว และยุติธรรมอย่างทั่วถึง

ประมวดี วิภาทานัง (2551 : 35 – 37) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารโครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุในปัจจุบันมีขอบเขตกว้างเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งแตกต่างกัน จึงเกิดข้อถกเถียงในหมู่ประชาชนได้รับผลกระทบการแบ่งพรรคแบ่งพวก ขาดความสามัคคีในชุมชนหรือหมู่บ้าน จึงควรแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุและแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนยิ่งขึ้น บุคลากร หลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้สูงอายุควรจัดให้มีความเพียงพอในการปฏิบัติงาน และมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ด้านกระบวนการทำงานควรปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยเน้นการปฏิบัติงานในเชิงรุก คือ การเข้าถึงประชาชนทุกหมู่เหล่า เพื่อสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงานและทราบข้อมูลความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน ให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น รวมถึงการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและส่วนรวมสูงสุด

ไพศาล ถิตย์พิพิธ (2551 : 75) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ กรณีศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากสองด้าน คือ ด้านบริการ กับด้านสถานที่ และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางสองด้าน คือ ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ กับด้านบุคลากร ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

อิทธิรุจน์ กัณสิทธิ์ (2551 : 101-102) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน โครงการตามองค์ประกอบของรูปแบบชิปปี้ (CIPP Model) ซึ่งเป็นการประเมินด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบทด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ ด้านผลการดำเนินงานและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโครงการ จำนวน 19 คน ผู้รับผิดชอบโครงการจำนวน 5 คน และผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 248 คน รวม 272 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยสรุปผลวิจัย ดังนี้ 1) สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารโครงการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือระดับปริญญาโท ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือระดับปริญญาโท และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ไม่ได้เรียน 2) การประเมินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการประเมินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมมีความเหมาะสมเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) จำแนกตามกลุ่มผู้ประเมิน พบว่า กลุ่มผู้รับผิดชอบโครงการ ประเมินว่ามีความเหมาะสมเป็นที่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) เช่นเดียวกับกลุ่มผู้บริหารโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 3.77) และกลุ่มผู้เข้าร่วม

โครงการ (ค่าเฉลี่ย = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 กลุ่ม มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ (ค่าเฉลี่ย = 3.68-3.92)

นฤมล สิงห์เงา (2553 : 67-68) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ:ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุในเขตตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ (ผู้ตอบแบบสอบถาม) จำนวน 321 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 70-79 ปี จำนวน 146 คน การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 154 คน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอนพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ขั้นตอน และเมื่อเรียงความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามลำดับ ดังนี้ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ขั้นตอน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามลำดับ ดังนี้ ขั้นตอนการจัดทำประชาคม ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ และ ขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่อ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอนพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่อ และขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ กล่าวคือขั้นตอนการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้สูงอายุที่ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และในขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้สูงอายุที่ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

ศิริกร ไชยชนะ (2553 : 72) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะอาดสมบูรณ์ อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการสำรวจข้อมูล ขั้นตอนการจัดทำประชาคม ขั้นตอนการประกาศรายชื่อ และขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเงินเบี้ยยังชีพเป็นเงินสงเคราะห์แบบให้เปล่า และเป็นนโยบายของรัฐที่กระทำผ่านองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดย

องค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นการทำหน้าที่ประสานนโยบายรัฐบาลเพื่อให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุ แม้ว่าจำนวนเงินที่ได้รับจะไม่มากนัก แต่ก็สามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ แต่มีผู้สูงอายุบางส่วนที่ให้ความพึงพอใจขั้นตอนการสำรวจข้อมูลในระดับกลาง ซึ่งอาจเกิดจากความรีบเร่งในการสำรวจ หรือสำรวจยังไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย ทำให้กลุ่มเป้าหมายเหล่านั้นมองว่ายังไม่ได้รับความเป็นธรรม

กำพล กล้าสีทอง (2555 : 56-57) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสนา อำเภอสืบชะตา จังหวัดตรัง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไป บทบาทในการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสนา และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสนา อำเภอสืบชะตา จังหวัดตรัง โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสนา อำเภอสืบชะตา จังหวัดตรังมี 3 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบล สถานภาพสมรส และรายได้ โดยค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลที่ต่ำจะมีผลทำให้ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสนา อำเภอสืบชะตา จังหวัดตรังเพิ่มขึ้น สถานภาพสมรส หากผู้สูงอายุสมรส แต่งงานหรือมีครอบครัวจะมีโอกาสที่มีความต้องการสวัสดิการสังคมเพิ่มขึ้น เนื่องจากอาจมีภาระในการดูแลครอบครัว และหากรายได้ของผู้สูงอายุสูงจะมีผลทำให้ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุลดลง

บุรินทร์ ดวงวิไล (2555 : 94-95) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการเตรียมการก่อนรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ด้านการจัดทำบัญชีรายชื่อและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ และด้านการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามเพศ และจุดจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

ต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอ่อง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามจุดจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการเตรียมการก่อนรับขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ ด้านขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอ่อง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย คือ การชี้แจงและตอบคำถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้มีสิทธิขึ้นทะเบียนควรใช้คำพูดที่มีความชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่ายมากกว่านี้ ควรมีการปรับเพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับการรับขึ้นทะเบียนเพื่อความรวดเร็วและสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ควรเพิ่มสถานที่ปิดประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพให้ทั่วถึงมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในทุก ๆ ด้านตลอดการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ควรมีวิธีการประกาศจ่ายเบี้ยยังชีพ และระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างสม่ำเสมอ

จารุวรรณ ไชยทองศรี (2556 : 61-62) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผลการเปรียบเทียบโดยจำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงินและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ โดยให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการออกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแยกตามหมู่บ้านเพื่อความรวดเร็ว ควรมีการจัดบริการอาหารบริการแก่ผู้สูงอายุ ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ควรมีการจัดหาน้ำดื่มบริการ และควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสาร

เพื่อความสะดวกมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยให้ข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพรับผิดชอบในแต่ละหมู่บ้านอย่างเพียงพอ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น

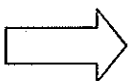
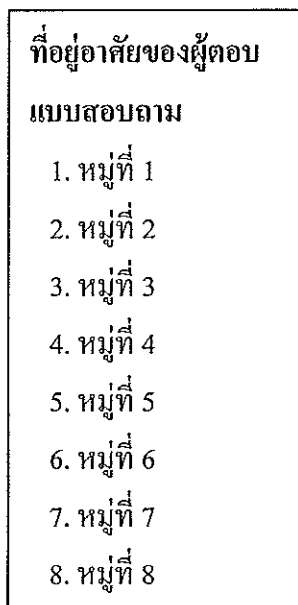
จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของไทยยังมีหลายสิ่งหลายอย่างที่ต้อเร่งดำเนินการวางแผนในเรื่องของการบริการในการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อผู้สูงอายุให้เป็นระบบ และมีความรวดเร็ว อีกทั้งเครื่องครัดเรื่องของกระบวนการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพยังไม่มีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในกระบวนการจัดการ จำนวนเงินที่ได้รับน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อการครองชีพ ระยะเวลาการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพไม่มีความแน่นอน แนวทางปฏิบัติแตกต่างกัน และรัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางจิตใจได้ ดังนั้น การปฏิบัติและพัฒนางานเกี่ยวกับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องดำเนินการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ตลอดจนค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อที่จะสร้างมาตรฐานให้กับหน่วยงานและความประทับใจให้กับผู้สูงอายุ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นกรอบแนวความคิดการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใน 3 ด้าน ดังนี้

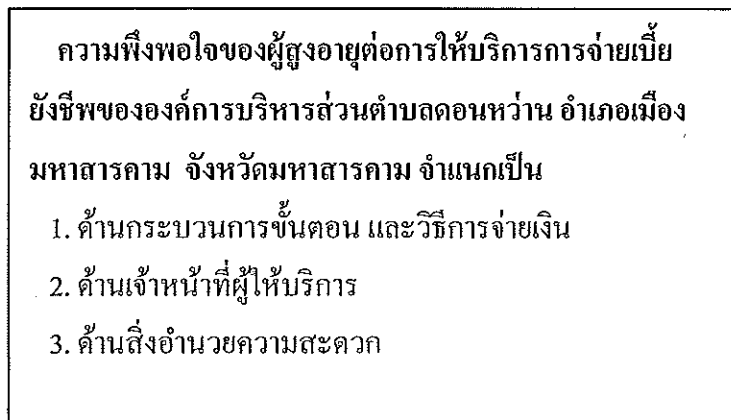
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน มีกระบวนการดำเนินการมีขั้นตอนให้บริการพิจารณาคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติการจัดลำดับผู้ได้รับการสงเคราะห์มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีหนังสือขอความร่วมมือการประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวผ่านทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างภารกิจ และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ มีความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุ มีความโปร่งใส มีความเป็นธรรม มีความรับผิดชอบ และมีความถูกต้องในการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหวาน มีการให้บริการทั้งภายใน และภายนอกสถานที่ บริเวณพื้นที่ที่ถูกจัดให้ เพื่อรองรับผู้ให้บริการ มีความสะอาด สะดวกสบายและปลอดภัย

กรอบแนวคิดการศึกษา

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY