

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น กำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ข้อ 3 ที่กำหนดให้ต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการในท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น นอกจากนี้ในหมวด 14 จำนวน 10 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 ได้แสดงให้เห็นว่า รัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายต้องมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (รัฐธรรมนูญ, 2550 : 22,112-116)

ในเนื้อหาของรัฐธรรมนูญมีสาระสำคัญใน 4 แนวทางหลัก ได้แก่ แนวทางที่หนึ่ง การคุ้มครอง ส่งเสริมและการขยายสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างเต็มที่ แนวทางที่สอง ได้แก่ ลดการผูกขาดอำนาจรัฐ เพิ่มอำนาจประชาชน และส่งเสริมการกระจายอำนาจ แนวทางที่สาม การทำให้การเมืองมีความโปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรม และแนวทางที่สี่ ได้แก่ การทำให้องค์กรตรวจสอบมีอิสระ เข้มแข็ง และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นงานสวัสดิการสังคมอย่างหนึ่งและเป็นนโยบายที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้น เพื่อเป็นการให้สวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ และระบบการจัดบริการทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน รวมทั้งการป้องกัน แก้ไขปัญหาและนำสู่การพัฒนาสังคมในด้านผู้สูงอายุได้กำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมจากรัฐ เมื่อเกิดการกระจายอำนาจการปกครองและ

การถ่ายโอนภารกิจผู้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการกระจายอำนาจการบริหารให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ภารกิจหลักของการปกครองและการบริหาร จึงอยู่ที่การจัดการด้านสวัสดิการสังคมของท้องถิ่นบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในบริบทของการจัดสวัสดิการสังคมถือว่าเป็นงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่จำเป็น จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งไม่เฉพาะด้วยเป็นภารกิจในหน้าที่ตามกฎหมายเท่านั้น แต่เป็นภารกิจหน้าที่ความสำคัญทางสังคมของผู้อยู่ในบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พึงมีต่อญาติพี่น้องและคนในชุมชนของตน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, 2550 : 22-25)

เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ รวมถึงจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนในการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2542 การดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเริ่มดำเนินงานมีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุปีละ 2 ครั้ง ๆ ละ 6 เดือน ๆ ละ 300 บาท เป็นเงิน 1,800 บาทต่อครั้ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 คณะรัฐมนตรีมีมติ เห็นชอบ ให้ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพจาก 300 บาท เป็น 500 บาท กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ก็ยังไม่เพียงพอจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นทุกปี ระเบียบว่า ด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุต้องมีคุณสมบัติและไม่มี ลักษณะต้องห้าม คือ 1) มีสัญชาติไทย 2) มีภูมิลำเนาในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน 3) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำหรือ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ (ระเบียบกระทรวงมหาดไทย 2552 : 6) ปัจจุบันเทศบาลตำบลลิ้นฟ้ามีผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนมีสิทธิจะได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวน 585 คน (ที่มา : เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า. 2556 : 10)

เทศบาลตำบลลิ้นฟ้าตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา ได้พัฒนากระบวนการให้บริการ รวมถึงกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักความโปร่งใส และเป็นธรรม ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค ความพอเพียง ความครบถ้วน และการมีส่วนร่วม เช่น กระบวนการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับเบี้ยยังชีพ จะใช้วิธีการจ่ายเป็นเงินสดแทนการ โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ดำเนินการประชาสัมพันธ์ วัน เวลาและ

สถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้ได้รับเบี้ยยังชีพทราบ ก่อนวันจ่ายเบี้ยยังชีพ 3 วันทำการ โดยสถานที่ในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จะแบ่งออกเป็น 2 เขตพื้นที่ คือ เขต 1 และ เขต 2 โดยเขต 1 จะประกอบไปด้วยหมู่บ้านจำนวน 5 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1-5 ส่วนเขต 2 จะประกอบไปด้วยหมู่บ้านจำนวน 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 6-9 รวมทั้งหมด จำนวน 9 หมู่บ้าน เจ้าหน้าที่จัดเตรียมความพร้อมของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณจุดนัดหมาย แก่ผู้มารับเบี้ยยังชีพ ทุกต้นเดือนไม่เกินวันที่ 10 ของเดือน ดำเนินการเบิกจ่ายเงินสด พร้อมนำไปจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุยังจุดนัดหมายโดยให้ผู้สูงอายุเดินทางมารับด้วยตนเอง ณ จุดบริการในแต่ละพื้นที่ กรณีผู้สูงอายุไม่สามารถเดินทางมารับเบี้ยยังชีพได้ด้วยตนเอง เช่น ป่วย ขรามาก เป็นต้น ผู้สูงอายุสามารถทำหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับเบี้ยยังชีพแทนได้ และในกรณีที่ผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังไม่มีผู้ดูแลไม่สามารถมารับด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่จะนำเบี้ยยังชีพไปมอบให้แก่ผู้สูงอายุ ณ บ้านพักอาศัยของผู้ได้รับเบี้ยยังชีพ ในความไม่พร้อมของผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็น ด้านสุขภาพร่างกายที่ไม่ค่อยแข็งแรง ความไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ณ จุดบริการของแต่ละพื้นที่ เพราะผู้สูงอายุบางส่วนมีบ้านพักอยู่ห่างจากจุดบริการมาก จึงทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถมารับเบี้ยยังชีพด้วยตนเองได้ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขึ้น

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมในด้านการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เห็นว่าเทศบาลตำบลยังไม่เคยประเมินความคิดเห็นของผู้สูงอายุว่ามีความคิดเห็นอย่างไรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และขั้นตอนต่างๆ ในการทำงานว่าเป็นอย่างไรและอยู่ในระดับใด ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุและให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับใด

2. ผู้สูงอายุแต่ละเขตพื้นที่การบริการและลักษณะการให้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันหรือไม่

3. ผู้สูงอายุมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเขตพื้นที่การบริการและลักษณะการให้บริการ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

ผู้สูงอายุที่มีเขตพื้นที่การบริการและลักษณะการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษา 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ
4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

1.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ของผู้สูงอายุที่มีเขตพื้นที่การบริการและลักษณะการให้บริการแตกต่างกัน

1.3 ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 585 คน ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2556 (เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า, 2556.)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 238 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดตามสูตรของทาโร ยามาเน่

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ที่จะศึกษา คือ ตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

มิถุนายน – ตุลาคม 2557

5. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ เขตพื้นที่การบริการและลักษณะการให้บริการ
ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมี 4 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ
4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

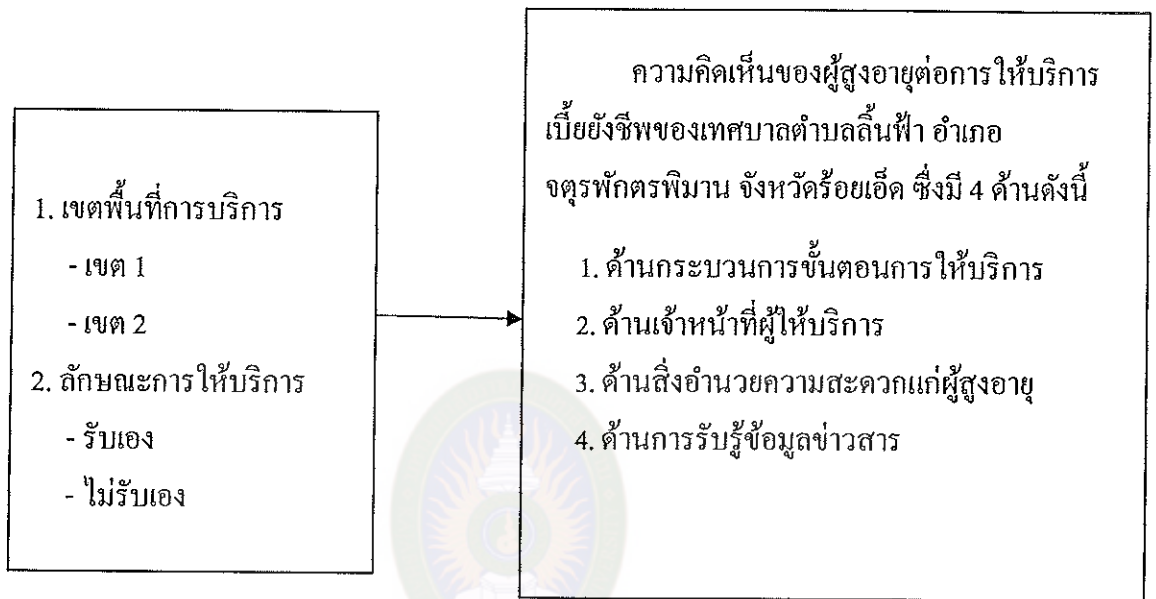
กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีจากยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

และแนวทางปฏิบัติงานในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 มาบูรณาการ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

เขตพื้นที่การบริการ หมายถึง เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า แบ่งสถานที่การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุออกเป็น 2 เขต ประกอบไปด้วย เขต 1 และเขต 2

เขต 1 หมายถึง สถานที่ให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย 5 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1,2,3,4,5

เขต 2 หมายถึง สถานที่ให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 6,7,8,9

ลักษณะการให้บริการ หมายถึง เทศบาลตำบลลิ้นฟ้าให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยการให้ผู้สูงอายุมารับเงินด้วยตนเอง และหากผู้สูงอายุไม่สามารถมารับด้วยตนเองได้ ไม่ว่าจะโดยสาเหตุใดก็ตามผู้สูงอายุสามารถให้ผู้อื่นมารับเบี้ยยังชีพแทนได้

รับเอง หมายถึง เทศบาลตำบลลิ้นฟ้ามีการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยการให้ผู้สูงอายุมารับเงินเบี้ยยังชีพเป็นเงินสดด้วยตนเอง ตามพื้นที่การให้บริการ

ผู้อื่นรับแทน หมายถึง เทศบาลตำบลลี้ฟ้ามีการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยที่ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมารับเบี้ยยังชีพด้วยตนเองได้ จะต้องมอบอำนาจให้ผู้อื่นเพื่อมารับเงินเบี้ยยังชีพแทนตนเอง ตามพื้นที่การให้บริการ

ความคิดเห็นต่อการบริการเบี้ยยังชีพ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลี้ฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง เทศบาลตำบลลี้ฟ้า มีกระบวนการในการดำเนินการพิจารณาคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติ มีการจัดลำดับผู้ได้รับการสงเคราะห์ และมีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพด้วยความรวดเร็วอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลลี้ฟ้า ให้อำนวยความสะดวกด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีการอธิบายตอบข้อซักถามของผู้สูงอายุ มีการบริการด้วยความเต็มใจ มีความรู้ความชำนาญ มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ มีความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุ มีความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ หมายถึง การที่เทศบาลตำบลลี้ฟ้า มีการจัดสถานที่บริการทั้งในและนอกสถานที่ สถานที่ในการให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวก เอื้อต่อการให้บริการ มีจำนวนที่นั่งให้กับผู้สูงอายุที่มีรับเบี้ยยังชีพ มีเครื่องหมาย/สัญลักษณ์/ป้ายบอกรายละเอียดอย่างชัดเจน

4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่เทศบาลตำบลลี้ฟ้า มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการบริการเบี้ยยังชีพทุกขั้นตอนอย่างทั่วถึง จัดให้มีแผ่นพับบริการต่างๆ ในภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย มีการประชุมให้ความรู้เรื่องการจ่ายเบี้ยยังชีพ และมีหนังสือแจ้งการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทราบทุกครั้ง และเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีการตรวจสอบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพอย่างโปร่งใส

ประโยชน์การศึกษา

1. เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลลี้ฟ้า ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลลี้ฟ้า