

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะนั่งวีลแชร์ของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวความคิด ทฤษฎี และการศึกษา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
5. แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การจ่ายเบาะนั่งวีลแชร์
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
7. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูดการเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้จากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจน สภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น เป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของคำว่าความคิดเห็นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างบางท่านมา เพื่อทำความเข้าใจในความหมายของคำว่า “ความคิดเห็น” ดังนี้

จํารอง เงินดี (2540 : 12) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติความคิดเห็นนั้น อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงของทัศนคติได้ สังเกตและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเจ้าตัวจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2543 : 78) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อสัจหรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542 : 231) อธิบายข้อคิดเห็น หมายถึง ข้อวินิจฉัยหรือความเชื่อที่แสดงออกมาตามที่เห็น รู้หรือคิด

ไอแซค (Issak, 1981 : 203 อ้างใน จำลอง เงินดี, 2540 : 86) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางการพูด หรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะขณะที่เกิดเจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป มีความหมายกว้างกว่า

พจนานุกรม เว็ปสเตอร์ (Webster's Collegiate Dictionary, 1996 : 815 อ้างใน จำลอง เงินดี, 2540 : 86) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ได้แก่

1. ความเชื่อ ทศนะ การพิจารณา หรือการวินิจฉัย หรือการประเมินอย่างมีรูปแบบในใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ
2. การแสดงออกถึงการพิจารณา หรือคำแนะนำอย่างมีรูปแบบ โดยผู้เชี่ยวชาญหรือการแสดงออก เช่น การตัดสินใจ การพิจารณาคดี หรือการวินิจฉัยอย่างมีรูปแบบด้วยเหตุผลตามกฎหมายหรือหลักเกณฑ์ที่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจที่มีกฎหมายรองรับ

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกที่เป็นสิ่งสามารถสื่อทางด้านความรู้สึก ความเชื่อและการตัดสินใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้การรับรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนทางความรู้สึกและส่งผลกระทบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้เหมือนกัน สังเกตและวัดได้

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

นักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

จำเรียง ภาวจิตร (2536 : 248-249) กล่าวว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคม 3 ประการ คือ

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น
2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมใคร หรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพ

เดียวกัน การเป็นสมาชิกหรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของคนเหล่านั้นด้วย

3. กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฝ้าเยาะ หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะให้เกิดกลุ่มประโยชน์ขึ้นมา ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฝ้าเยาะก็จะไม่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น ดังนี้

ออสแคมป์ (Auscamp, 1991 : 205 อ้างใน กอบชัย ทวีสุขเสถียร, 2545 : 7-9) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นดังนี้ ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องคล้ายกันหรือเหมือนกันเสมอไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกในเรื่องนั้นๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นพอสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล และมีผลต่อการศึกษาทัศนคติหรือความเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ ส่วนปัจจัยด้านสรีระ เช่น อายุความเจ็บป่วยและผลที่เกิดจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและทัศนคติของบุคคล

2. ประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง คือบุคคลที่ได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรงเป็นการกระทำหรือ ได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่และครอบครัว

4. ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมาก ต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและทัศนคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม

5. สื่อมวลชน คือ สิ่งต่างๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึก อาจเป็นการพูดหรือการเขียน ซึ่งผลที่เกิดจากการแสดงความรู้สึกนั้น อาจเกิดการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นหรือสังคม และความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ซึ่งในการศึกษารั้วนี้ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุดต่อการให้บริการเบี่ยงชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใน 4 ด้าน ซึ่งการวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้เพื่อการวิจัย ได้แก่ การสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยคะแนนที่ได้จะแสดงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อ ทำให้สามารถทราบได้ว่า

มีความคิดเห็นต่อเรื่องนั้นอย่างไร ส่วนวิธีการวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปอาจใช้รูปแบบการสนทนา ควรใช้วิธีอัดเทปเป็นเครื่องมือช่วย ส่วนวิธีการศึกษาจากข้อเขียน หรือสมุดบันทึกประจำวัน ผู้ทำการวัดต้องได้รับอนุญาตจากผู้ถูกวัดก่อน เพราะบางครั้งเป็นเรื่องที่ต้องปกปิด

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม

งานบริการสังคม (Social Service) เป็นส่วนหนึ่งของงานสวัสดิการสังคม (Social Warfare) เป้าหมายหลักของการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาสังคมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

1. ความหมายของการจัดสวัสดิการสังคม

คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ (2530 : 25) นิยามคำว่า สวัสดิการสังคม คือ งานที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในทุกด้าน ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ซึ่ง ไม่อาจแยกออกจากกันได้ และโดยลักษณะงานเป็นทั้งงานป้องกันปัญหา แก้ไขปัญหาและช่วยให้สังคมโดยส่วนรวมพัฒนา

จำลอง ศรีประสาธน์ (2531 : 78) กล่าวว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ของคนในสังคม ซึ่งได้รับความช่วยเหลือและส่งเสริม เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของความจำเป็นที่อยู่ในสังคมอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง กิจกรรมหรือบริการต่างๆที่รัฐบาล หรือเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจจัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน ชุมชนและสังคม โดยส่วนรวม ในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาในระดับต่างๆ เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ความสามารถทางอารมณ์ จิตใจและพัฒนาสังคมตลอดจนประเทศชาติในที่สุด สวัสดิการสังคมจึงเป็น โครงการ (Program) หรือ (Agency) หรือ สถาบัน (Institute) ต่างๆที่สังคม คือภาครัฐบาลและภาคเอกชนจัดขึ้นเพื่อแก้ไข ส่งเสริม หรือปรับปรุงภาวะความเป็นอยู่ หรือคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ก็อาจจะจัดเป็นสถาบันสังคมประเภทหนึ่งได้ควบคู่ไปกับสถาบันสังคมอื่นๆ หรือสถาบันทางเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง

2. ประเภทของงานสวัสดิการสังคม

ได้มีผู้อธิบายประเภทของงานสวัสดิการสังคมไว้ดังนี้

จำลอง ศรีประสาธน์ (2531 : 79) กล่าวถึงการดำเนินงานสวัสดิการสังคมว่า เป็นการ จัดบริการต่างๆที่สำคัญและจำเป็นมี 6 สาขา คือ การศึกษา การสาธารณสุข การจัดที่อยู่อาศัย การประกันรายได้ การจ้างแรงงาน และการบริการสังคม ซึ่งประกอบด้วย

(1) บริการสำหรับครอบครัว ได้แก่ บริการที่จัดขึ้นเพื่อคุ้มครองป้องกันและเสริมสร้างชีวิตครอบครัวให้มั่นคงยิ่งขึ้น

(2) บริการสวัสดิภาพเด็ก เป็นการดูแลเอาใจใส่อย่างเพียงพอ

(3) บริการด้านฟื้นฟูและปรับสภาพผู้เจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ

(4) บริการชุมชน เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ชุมชนในด้านการพัฒนา

จिरาติกมณั์ จงสถิตมณั์ (2535 : 56) ได้ให้ความหมายสวัสดิการสังคมไว้ว่า หมายถึงระบบสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เพื่อเป็นหลักประกันในชีวิตว่าประชาชนได้รับความช่วยเหลือในระดับหนึ่ง โดยมีการจัดสวัสดิการสังคมประเภทต่างๆภายใต้หลักการสร้างระบบความมั่นคงทางสังคม 3 หลักประการ ได้แก่

(1) หลักประกันสังคม เป็นบริการที่มุ่งคุ้มครองป้องกันไม่ให้ประชาชนผู้มีรายได้ประจำได้รับความเดือดร้อนในการดำรงชีพ ในลักษณะการส่งเสริมสมทบจากสามฝ่าย (ลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐ) เพื่อกองทุนกลาง โดยมีการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตน ตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เพราะถือว่าเป็นสิทธิที่พึงมีพึงได้ โดยไม่ต้องมีการทดสอบความจำเป็นหรือความเดือดร้อน (Means-test) แต่อย่างใด ระบบประกันสังคมครอบคลุมการประกันต่างๆ หลายประเภท เช่น การประกันสุขภาพ การประกันการคลอดบุตร การประกันทุพพลภาพ การประกันการเสียชีวิต การประกันอุบัติเหตุ และโรคจากการทำงาน การประกันชราภาพ การประกันการสงเคราะห์ครอบครัวและการประกันการว่างงาน

(2) หลักการสงเคราะห์ประชาชนหรือการช่วยเหลือประชาชน (Public assistance หรือ Social assistance) เป็นบริการช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาความเดือดร้อนหรือความจำเป็น โดยจะต้องมีการทดสอบก่อนว่าประชาชนเหล่านั้นมีความเดือดร้อนหรือความจำเป็นเพียงใด เช่น การสัมภาระณั์ การเยี่ยมบ้าน การตรวจสอบเอกสารก่อนการให้บริการที่เหมาะสม โดยใช้เงินงบประมาณของรัฐดำเนินการ ลักษณะการช่วยเหลือการสงเคราะห์ที่สำคัญ คือการเงิน (Cash) วัตถุสิ่งของต่างๆ (Kind) บริการต่างๆ เช่น การส่งต่อผู้ใช้บริการไปใช้บริการยังหน่วยงานแห่งอื่น ถ้าหากหน่วยงานนั้นๆไม่อาจให้บริการได้ (Referral Services) การให้คำแนะนำปรึกษา (Counseling) และการรับเข้าสถานสงเคราะห์ (Institutional Care)

(3) หลักการบริการสังคม (Social Services) หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่จัดและดำเนินการ โดยรัฐบาล ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 6 สาขาใหญ่ๆ คือ การศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การจ้างงาน การคุ้มครองรายได้ บริการสังคมทั่วไปดังนี้

3.1 บริการด้านการศึกษา (Education) เป็นงานของภาครัฐและเอกชน ที่จะต้องจัดการให้สมาชิกในสังคมได้ศึกษาเล่าเรียน มีความรู้ ทั้งด้านความรู้พื้นฐานอันจะทำให้บุคคลดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างผาสุกและมีศักดิ์ศรี และความรู้อันเป็นทักษะที่บุคคลจะนำไปใช้ประกอบอาชีพเพื่อเสริมสร้างรายได้ต่อไป บริการด้านนี้ ผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ได้แก่ หน่วยงานที่จัดการศึกษาในระบบและหน่วยงานอื่นๆ ที่ทำหน้าที่สร้างการรับและการเรียนรู้ในระบบสถานศึกษาให้แก่สมาชิกในสังคม

3.2 บริการด้านสุขภาพอนามัย (Health) ได้แก่ งานสุขภาพอนามัย ทั้งด้านป้องกันรักษาและส่งเสริมสุขภาพให้สมาชิกในสังคมได้มีคุณภาพที่ดี ปราศจากโรคภัย ร่างกายแข็งแรง หน่วยงานที่ทำหน้าที่นี้ส่วนใหญ่ ได้แก่ หน่วยงานสาธารณสุข

3.3 บริการด้านที่อยู่อาศัย (Housing) เป็นการจัดการให้สมาชิกในสังคมได้อยู่อาศัยในสถานที่ที่เหมาะสมที่มีขนาดพอเหมาะ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียดและมีปัญหาสุขภาพทั้งทางกายและทางใจ ผู้ที่ดำเนินการด้านนี้ประกอบด้วยหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งในสังคมที่งานบริการด้านที่อยู่อาศัยนี้ดำเนินไปอย่างเหมาะสม สภาพการอยู่อาศัยในชุมชนแออัดหรือสภาพการไร้ที่อยู่อาศัยจะปรากฏให้เป็นอยู่น้อยมาก

3.4 บริการด้านการจ้างงาน (Employment) เป็นการสร้างและกระจายแหล่งงานให้ประชาชนในสังคมได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนเหล่านั้นได้มีรายได้เพื่อใช้ในการยังชีพ บริการด้านนี้ ทั้งภาครัฐและเอกชนมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบในการจัดการ ซึ่งหากมีการจัดการได้อย่างรอบคอบจะมีผลให้ประชาชนในสังคมนั้นๆ มีอัตราส่วนของผู้ว่างงานต่ำ มีการจ้างงานระดับน้อยรวมไปถึงสามารถสร้างแรงงานที่มีฝีมือในอัตราส่วนสูงมากขึ้นด้วย

3.5 บริการด้านคุ้มครองรายได้ (Income Maintenance) หรือ การประกันรายได้ เป็นการสร้างหลักประกันรายได้ เป็นการสร้างหลักประกันให้กับสมาชิกในสังคมที่มีรายได้สำหรับเลี้ยงชีวิตในยามที่พ้นจากวัยทำงาน เมื่อว่างงานอันเนื่องมาจากความเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุหรือเมื่อตกงาน ซึ่งทั้งภาครัฐและเอกชนมีการประสานความร่วมมือในการจัดบริการด้านนี้ เช่น ระบบเงินบำนาญ ระบบประกันสังคม สำหรับการจ่ายเงินทดแทนรายได้ ฯลฯ

3.6 บริการสังคมด้านบริการสังคมทั่วไป (General Social Services) เป็นการจัดบริการต่างๆ ให้แก่บุคคลและครอบครัว เพื่อให้ปรับตัวได้ดี และส่งเสริมการทำหน้าที่ทางสังคม เช่น บริการให้คำปรึกษาและบำบัดต่างๆ บริการสำหรับเด็กและครอบครัว การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ บริการสำหรับผู้สูงอายุ บริการส่งต่อ บริการชุมชน บริการข่าวสารต่างๆ

3. ผู้รับบริการสังคมทั่วไป

ผู้รับบริการสังคมทั่วไปมี 2 แบบ คือ

3.1 แบบ Public Utilities ซึ่งถือว่าผู้ใช้บริการเป็นผู้บริโภค (Consumers) มิใช่ผู้รับบริการ (Client) เป็นการส่งเสริมให้มีการพัฒนาและการเรียนรู้ทางสังคมที่ดี หรือการให้ข่าวสารและการเข้าถึงบริการ อาทิ บริการวางแผนครอบครัว บริการอุปการะเลี้ยงดูเด็ก ศูนย์ผู้สูงอายุ

3.2 แบบ Case Services ผู้มาใช้บริการถือว่าเป็นผู้รับบริการ (Client) ดังนั้นผู้รับบริการจะเป็นประชาชนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ มีปัญหาต่างๆ เจ็บป่วย หรือประสบความยุ่งยากเดือดร้อนนานัปการ เมื่อรับบริการจะต้องมีการวินิจฉัย ประเด็นปัญหา หรือการรับรองว่าเป็นผู้มีความต้องการและมีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะรับบริการได้

การจัดสวัสดิการสังคมภายใต้หลักการของระบบความมั่นคงทางสังคมทั้ง 3 ประการผนวกกับระบบสวัสดิการสังคมที่มุ่งพัฒนา ป้องกันและแก้ไข บำบัด พื้นฟูนั้น จะครอบคลุมการจัดบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่ม ทุกประเภท ไม่ว่าจะจำแนกโดยใช้หลักการจำแนกประเภทใด ทั้งกลุ่มที่เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ กลุ่มคนที่อ่อนแอ ด้วยโอกาส หรือกลุ่มคนที่จำแนกตามหน่วยวิเคราะห์ เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มเด็ก กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มสตรี กลุ่มแรงงาน กลุ่มเกษตรกร ฯลฯ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นการพัฒนาการบริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้

1. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต พ.ศ.2542 (2542 : 607) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42) กล่าวว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ ชอบ ได้รับสิ่งที่ต้องการ และประทับใจ”

ชูศรี ออสเดรีย (2542 : 4) กล่าวว่า การบริการ คือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ พึงพอใจ และเกิดความประทับใจ เนื่องจากการให้บริการเหนือความคาดหมายและได้ให้ความหมายของคำว่า SERVICES ไว้ดังนี้

V = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner สมัครงใจ เต็มใจที่จะให้บริการ

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและขององค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ มีมารยาดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

E = Enthusiasm กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ความประทับใจ

วิทยา คำนำตรงกุล (2547 : 5) กล่าวว่า หัวใจของงานบริการ คือ V-SERVE ได้แก่

V = Vision วิสัยทัศน์แห่งการบริการ มองบริการจากสายตาหรือมุมมองของลูกค้าว่าต้องการอะไร

S = Skills ทักษะในงานบริการที่สำคัญ คือ ทักษะในการสื่อสารและการจัดการ

E = Empathy ความเข้าใจลูกค้าในแต่ละคน

R = Responsiveness ตอบสนองอย่างเต็มใจ รวดเร็ว

V = Vigor สร้างความเข้มแข็งในงานบริการ ตั้งแต่คัดเลือกพนักงานบริการ การฝึกอบรม มอบอำนาจในการปฏิบัติงานให้ค่าตอบแทน สร้างวัฒนธรรม และผู้นำที่เข้มแข็ง

E = Evaluation ประเมินผลการบริการ ตรวจสอบว่า บริการที่ส่งมอบให้ลูกค้านั้นสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากน้อยเพียงใด

ปรัชญา เวสารัชช์ (2543 : 39) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นต้องคำนึงถึงหลักการพื้นฐาน คือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐนั้น เกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้รับทราบหรือได้รับสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือระบบการบริการและสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริการ สภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน

2. การประชาสัมพันธ์ ระบบประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสน และรู้บทบาทของตนเอง เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ คือทำให้ผู้ติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและรู้วิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก หมายความว่าต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกต วิธีการบริการว่าไม่เอินเอ่อ ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไขปล่อยให้มีการลัดคิว ผิดพลาดน้อยมาก เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจน ไม่โทษความผิดหรือโยนภาระให้กับผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโต๊ะ มีระเบียบที่ยืดหยุ่นได้ อ่านแล้วเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการ ได้ก็มีผู้ช่วยเหลือแนะนำในการดำเนินการ

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2548 : 4) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยผู้ให้บริการถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2. หลักการให้บริการที่ดี

กฤษณ ธนาพงศธร (2530 : 303) มีความเห็น หลักการให้บริการที่ดีควรเป็นดังนี้

2.1 การให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายความว่า การให้บริการนั้นควรจะต้องตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ ไม่ใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย

2.2 การให้บริการอย่างสม่ำเสมอหมายความว่า ในการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.3 การให้บริการโดยยึดหลักการความเสมอภาค หมายความว่า การให้บริการนั้นๆ จะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็น ได้ชัดแก่ผู้รับบริการ

2.4 การให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด โดยคำนึงว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มาก จนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

2.5 การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก โดยคำนึงว่าบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้บริการ

3. หลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ดังนี้

3.1 ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน

3.1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

3.1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องให้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3.1.3 จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนอำนาจที่บันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

4. เป้าหมายของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจร

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในเครือข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- 1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในเครือข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
- 2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
- 3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรี เท่าเทียม กับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4) ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นด้านความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นให้การตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น

5) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการต้องได้รับ

6) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก

7) ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนา การให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจำทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

8) ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรมัน จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

8.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

8.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น รายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น

5. เป้าหมายสำคัญของการบริการ

นอกจากนี้ ในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (Millet, 1954 : 395-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

5.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

5.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

5.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้มีผลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

5.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

6. ความสำเร็จของการบริการ

แบร์รี (Barry, 1986 : 79-81) กล่าวว่าไว้ว่า ความสำเร็จของการบริการจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

6.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอ และความพึงพอใจ

6.2 การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

6.3 ความสามารถ (Competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ

6.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลาในการรอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

6.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการที่บุคลิกภาพที่ดี

6.6 การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ มีการสื่อสารที่แจ่มชัดของขอบเขตงานบริการ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

6.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) ได้แก่ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

6.8 ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

6.9 ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและใจใส่ผู้รับบริการ และการให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการ

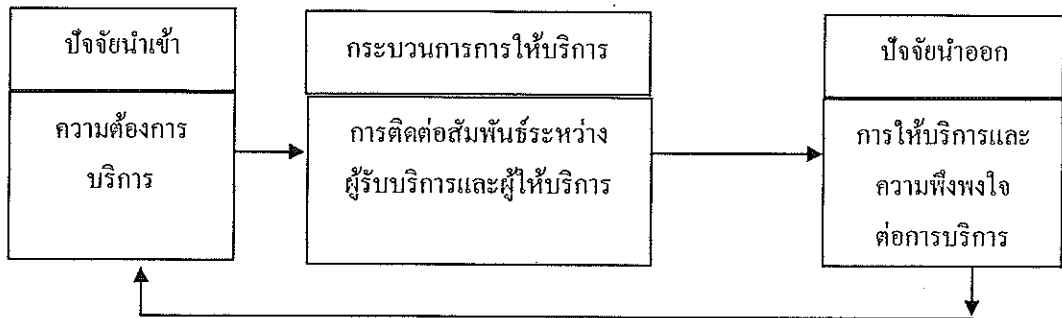
6.10 การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ กรเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ดังนั้น ความหมายของการให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการ ให้การบริการ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การให้ความช่วยเหลือให้การสนับสนุน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

7. วงจรการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอย่างอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้บริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในขั้นที่ที่จะสนองตอบความต้องการ นั้น (กระบวนการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการ

ของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 2 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2548 : 41 – 42)



ข้อมูลความรู้ที่นึกคิดต่อการบริการที่ได้รับต่อการต้องการบริการ
แผนภาพที่ 2 แสดงกระบวนการให้บริการ

8. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและคิดที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2548 : 58)

8.1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในกาให้บริการ เช่น การใช้เครื่องอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

8.2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

8.3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

8.4 ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

8.5 ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ

8.6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

8.7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสียหายและปัญหาต่างๆ

8.8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

8.9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายให้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

8.10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพการบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้นั้นมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจ และเมื่อมีโอกาสก็ย่อมจะมาใช้บริการอีก

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

1. ความหมายของผู้สูงอายุ

คำที่ใช้เรียกบุคคลว่า คนชราหรือผู้สูงอายุนั้น โดยทั่วไปเป็นคำที่ใช้เรียกบุคคลที่มีอายุมาก ผมหาว หน้าตาเหี่ยวย่น การเคลื่อนไหวเชื่องช้า ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 347) ให้ความหมายของคำว่า ชราว่า แก่ด้วยอายุ ชำรุดทรุดโทรม แต่คำนี้ไม่เป็นที่นิยม เพราะก่อให้เกิดความหดหู่ใจและความอดดอยสิ้นหวัง ทั้งนี้จากผลการประชุมของคณะผู้อาวุโส โดย พล.ต.ต. หลวงอรรด สิริพิสุนทร เป็นประธาน (จรีพร เหล่าทองสาร. 2553 : 11) ได้กำหนดคำให้เรียกว่า ผู้สูงอายุแทน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2512 เป็นต้นมา ซึ่งคำนี้ให้ความหมายที่ยกย่องให้เกียรติแก่ผู้ที่ชราภาพว่าเป็นผู้ที่สูงทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิและประสบการณ์

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (2546 : 1) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า คือ บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

ระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2542 (2542 : 1) ให้ความหมายผู้สูงอายุ คือ บุคคลซึ่งมีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 (2552 : 1) ให้ความหมายผู้สูงอายุว่า คือบุคคลซึ่งมีอายุ 60
ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

จากผู้ให้ความหมายข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปความหมายของผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มี
อายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ทั้งชายและหญิงที่มีสัญชาติไทย

2. แผนยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุแห่งชาติ พ.ศ. 2542

แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2542 - 2546) ได้จัดแบ่งยุทธศาสตร์ผู้สูงอายุ
ออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ (คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. 2544 : 37) ดังนี้

2.1 ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ
ประกอบด้วย 3 มาตรการหลัก

2.1.1 มาตรการหลักประกันรายได้สำหรับผู้สูงอายุ

2.1.2 มาตรการการให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2.1.3 มาตรการการปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรี

ของผู้สูงอายุ

2.2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 6 มาตรการหลัก

2.2.1 มาตรการส่งเสริมความรู้ด้านการส่งเสริมเสริมสุขภาพ ป้องกัน ดูแล

ตนเองเบื้องต้น

2.2.2 มาตรการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันและสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

ผู้สูงอายุ

2.2.3 มาตรการส่งเสริมด้านการทำงานและการหารายได้ของผู้สูงอายุ

2.2.4 มาตรการสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ

2.2.5 มาตรการ ส่งเสริม สนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุและ
สนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ และสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ

2.2.6 มาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและ
สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย

2.3 ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4
มาตรการหลัก

2.3.1 มาตรการคุ้มครองด้านรายได้

2.3.2 มาตรการหลักประกันด้านคุณภาพ

2.3.3 มาตรการด้านครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง

2.3.4 มาตรการระบบบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

2.4 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเพื่อพัฒนางานด้านผู้สูงอายุระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 2 มาตรการหลัก

2.4.1 มาตรการการบริหารจัดการเพื่อพัฒนางานด้านผู้สูงอายุระดับชาติ

2.4.2 มาตรการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ

2.5 ยุทธศาสตร์ด้านการประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุและการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ประกอบด้วย 4 มาตรการหลัก

2.5.1 มาตรการสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานวิจัยดำเนินการประมวลและพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุที่จำเป็นสำหรับการกำหนดนโยบายและการพัฒนาการบริการหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ

2.5.2 มาตรการสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาวิจัยด้านผู้สูงอายุ โดยเฉพาะที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การพัฒนาการบริการและการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างเหมาะสม

2.5.3 มาตรการดำเนินการให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

2.5.4 มาตรการพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านผู้สูงอายุให้เป็นระบบและทันสมัย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นรัฐบาล องค์กรเอกชน ประชาชน และสถาบันต่างๆ ได้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของผู้สูงอายุซึ่งได้ทำประโยชน์ในฐานะผู้ให้แก่สังคมมาโดยตลอด จึงควรได้รับผลในฐานะเป็นผู้รับจากสังคมด้วย รัฐบาลจึงได้มีนโยบายในการที่จะมอบสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นการช่วยเหลือค่าครองชีพสำหรับผู้สูงอายุด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายสร้างหลักประกันรายได้ เป็นการตอบแทนการทำงานหนักมาตลอดชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ และกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศ รัฐบาลจึงได้จัดสรรงบประมาณ เพื่อจ่ายเป็นค่าเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุทั่วประเทศ ที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เพิ่มเติมจากผู้สูงอายุที่เคยได้รับการช่วยเหลือแล้ว โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ จึงเกิดระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปเป็นขั้นตอนได้ (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546, 2546 : 22-23) ดังนี้

1. ขั้นตอนการเตรียมการก่อนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ 6 ผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้

- 1) มีสัญชาติไทย
- 2) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน
- 3) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่ง ได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 4) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ

รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เงินบำนาญหรือเบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ หรือผลประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัด ให้เป็นประจำยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

2. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ

ข้อ 7 ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีหลักฐานดังต่อไปนี้

- 1) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา
- 2) ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา
- 3) สมุดบัญชีเงินฝากพร้อมสำเนา สำหรับกรณีผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

ในกรณีที่มีความจำเป็นผู้สูงอายุไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเองได้ตามวรรคหนึ่ง อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้

ข้อ 8 ในกรณีผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งย้ายภูมิลำเนาไปอยู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดิมยังคงจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจนกว่าจะสิ้นสุดปีงบประมาณนั้น

หากมีความประสงค์จะรับเบี้ยยังชีพกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ต้องไปลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่ก่อนสิ้นปีงบประมาณ

3. ขั้นตอนการจัดทำทะเบียนและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ

ข้อ 9 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี ให้จังหวัดแจ้งรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ไปยังกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการขอตั้งงบประมาณ ในปีงบประมาณถัดไป

ข้อ 10 ภายในเดือนตุลาคมของทุกปีให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบสถานะของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแสดงการดำรงชีพอยู่ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะแสดงด้วยตนเองหรือให้มีการรับรองของนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นก็ได้

4. ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ข้อ 12 การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายในอัตราเดือนละ 500 บาทหรือตามมติคณะรัฐมนตรี

ข้อ 13 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิตามระเบียบนี้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเป็นเงินสดหรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ในนามผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือในนามบุคคลที่รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นรายเดือนภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

ในการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับมอบอำนาจต้องตรวจสอบแน่ใจว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้ที่ได้รับมอบอำนาจและต้องได้รับการยืนยันว่าผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังมีชีวิตอยู่

การโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้เป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดหรือตามที่ตกลงกันเป็นอย่างอื่น

5. ขั้นตอนการระงับการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ข้อ 14 สิทธิของผู้ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้สิ้นสุดลงในกรณีดังต่อไปนี้

1) ตาย

2) ขาดคุณสมบัติตามข้อ 6

3) แจ้งสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนังสือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

กรณีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดังกล่าวสิ้นสุดลงตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นตั้งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับบุคคลดังกล่าวทันที

ข้อ 15 กรณีผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตาย ให้นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นแจ้งการตายต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้ตายมีชื่อในทะเบียนภายใน 7 วัน นับแต่วันที่นายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นได้รับแจ้งการตายและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้ตายมีชื่อในทะเบียนนั้นแจ้งแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามข้อ 8 ต่อไป

ข้อ 16 ภายใต้บังคับข้อ 8 กรณีผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขาดคุณสมบัติตามข้อ 14(2) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 15 วัน

หาก ไม่มีผู้คัดค้านให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอรายชื่อผู้ขาดคุณสมบัติต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อส่งถอนรายชื่อและระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทันที ในกรณีที่มีการคัดค้านให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจนแล้วรายงานผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีต่อไป

จะเห็นว่า ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ได้จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุครบทุกคนทั่วประเทศที่ยังได้รับการช่วยเหลือจากรัฐเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานหนักมาตลอดชีวิตและได้ทำประโยชน์ในฐานะ “ผู้ให้” แก่สังคมมาโดยตลอด ลดความขัดแย้งภายในชุมชนได้ในระดับหนึ่งในกรณีให้

ประชาคมท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกคั้งที่ผ่านมา

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

อุทัย หิรัญโต (อ้างถึงใน ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539 : 25-26) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิด

โกวิท พวงงาม (2553 : 27 ; อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 : 4) นิยามว่า คำว่า “ท้องถิ่น” หมายถึงเขตพื้นที่จำเพาะที่เป็นส่วนย่อยของประเทศ ในแง่การปกครองท้องถิ่น คือ เขตการปกครองที่กฎหมายปกครองของประเทศนั้นกำหนด เช่น ในต่างประเทศแบ่งเขตการปกครองท้องถิ่นเป็นเมือง (town) นคร (city) และมหานคร (metropolitan) เป็นต้น

โดยสรุป การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับที่ต่ำกว่ารัฐหรือประเทศ และองค์การส่วนท้องถิ่นที่มีองค์การตัดสินใจและบริหารภายในพื้นที่อันจำกัดของตนอาจเกิดโดยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายระดับสูงของรัฐบาลกลางหรือกฎหมายลำดับรองและทำหน้าที่ทางการบริหารและนิติบัญญัติ เช่น การให้บริการ การออกข้อบังคับหรือข้อบัญญัติของท้องถิ่น บางครั้งใช้คำว่า “การปกครองตนเองของท้องถิ่น” (local self-government) เพื่อต้องการเน้นอิสรภาพของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีอำนาจตัดสินใจ ทำสิ่งที่ตนริเริ่มและรับผิดชอบ การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการให้บริการของท้องถิ่นกับการบริการของรัฐบาลเอาไว้ให้ชัดเจน

2. ลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลผลิตทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศและมีการพัฒนาการมายาวนาน วิลสัน และเกม (Wilson and Game. 1994:19 - 27 ; อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2555 : 6) ลักษณะสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นยุคปัจจุบันมี 7 ประการ ได้แก่

2.1 เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ใช่การบริหารท้องถิ่น เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการกระจายอำนาจตามหน้าที่หรือการกระจายอำนาจทางการเมืองอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างผสมผสานกัน โดยมีสภาท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งทำหน้าที่ตัดสินใจและสามารถกำหนดริเริ่มนโยบายได้ด้วยตนเอง

2.2 เป็นการปกครองตนเองของท้องถิ่น เพราะเลือกตัวแทนมาตามระบอบประชาธิปไตยเพื่อตัดสินใจตอบสนองต่อความต้องการของส่วนรวมของคนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่และควรเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ทั้งหมดของชุมชนตามที่กฎหมายให้อำนาจ เว้นแต่เป็นกิจกรรมที่ห้ามท้องถิ่นทำหรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่นทำ

2.3 เกิดขึ้นโดยผลของกฎหมาย หลักรัฐสภามีอำนาจสูงสุดถือว่ารัฐสภาเป็นแหล่งที่มาของอำนาจจัดตั้งรัฐบาลและออกกฎหมายที่เสนอโดยรัฐบาล รวมทั้งการจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พรหมแดน หน้าที่ อำนาจ สมาชิกและวิธีการปฏิบัติงานถูกกำหนดโดยกฎหมายของรัฐสภา ดังนั้น โดยหลักแล้วองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงอาจถูกยกเลิกโดยรัฐสภาได้

2.4 มีอิสระบางส่วน การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองลำดับรองตามรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่น ไม่ได้กำหนดขอบเขตไว้ให้อำนาจมาก เรียกว่ามีฐานะกึ่งอิสระ

2.5 มาจากการเลือกตั้งโดยตรง ความเป็นอิสระของการปกครองส่วนท้องถิ่นอีกอย่างนอกเหนือจากที่กฎหมายให้อำนาจ คือ การเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ไม่ได้มาจากข้าราชการหรือการแต่งตั้ง เป็นคนท้องถิ่นที่เลือกตั้งมาเป็นวาระตามกฎหมายที่วางไว้

2.6 เป็นองค์การที่ให้บริการหลายด้าน ความรับผิดชอบต่อการเลือกตั้งเป็นลักษณะเด่นประการแรกของการปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนลักษณะเด่นประการต่อมา คือ การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรับผิดชอบหลายอย่าง ต้องดูแลประชาชนในท้องถิ่นตั้งแต่เกิดจนตาย

2.7 เป็นองค์การที่ทำหน้าที่หลายอย่าง การบริการที่ท้องถิ่นให้เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น แต่ละท้องถิ่นไม่ได้ให้บริการด้วยตนเองทั้งหมด ปัจจุบันท้องถิ่นยังมีบทบาทอื่นซึ่งจะมีความสำคัญในอนาคต ได้แก่ บทบาทการเป็นผู้กำกับหรือติดตามการให้บริการของหน่วยงานอื่น รวมทั้งเป็นนายทะเบียนและออกประกาศนียบัตรรับรอง หรือมีบทบาทอำนวยความสะดวก เช่น ให้คำปรึกษาแก่บุคคลหรือองค์การที่มีกิจกรรมตามนโยบายของท้องถิ่น

สรุป ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นคือ การที่รัฐบาลให้อำนาจแก่การปกครองส่วนท้องถิ่นในการตัดสินใจและบริหารงานได้อย่างอิสระ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยที่รัฐบาลจะคอยติดตามผลงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งขึ้นมาเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดโดยให้ประชาชนปกครองกันเอง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า

1. สภาพทั่วไป

1.1 ที่ตั้ง ตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอจตุรพักตรพิมาน ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ประมาณ 15 กิโลเมตร ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 ของตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2 เนื้อที่/อาณาเขต ตำบลลิ้นฟ้ามีเนื้อที่ทั้งหมด 20.69 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,000 ไร่

1.3 ภูมิประเทศ เป็นที่ราบสูง ภูมิอากาศ ภูมิอากาศแบบร้อน

1.4 อาณาเขต

- ทิศเหนือ จดกับตำบลคู่น้อย และตำบลประชาพัฒนา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
- ทิศใต้ จดกับตำบลบ้านฝาง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
- ทิศตะวันออก จดกับตำบลคู่น้อย อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
- ทิศตะวันตก จดกับตำบลโพธิ์ชัย อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

1.5 จำนวนหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่มีทั้งหมด 9 หมู่บ้าน ได้แก่

1.5.1	บ้านลิ้นฟ้า	หมู่ที่ 1	จำนวนครัวเรือน	107	ครัวเรือน
1.5.2	บ้านลิ้นฟ้า	หมู่ที่ 2	จำนวนครัวเรือน	152	ครัวเรือน
1.5.3	บ้านสวนมอญ	หมู่ที่ 3	จำนวนครัวเรือน	95	ครัวเรือน
1.5.4	บ้านหวาย	หมู่ที่ 4	จำนวนครัวเรือน	72	ครัวเรือน
1.5.5	บ้านหนองแซว	หมู่ที่ 5	จำนวนครัวเรือน	69	ครัวเรือน
1.5.6	บ้านป่าควน	หมู่ที่ 6	จำนวนครัวเรือน	162	ครัวเรือน
1.5.7	บ้านโนนสำราญ	หมู่ที่ 7	จำนวนครัวเรือน	163	ครัวเรือน
1.5.8	บ้านหนองโล	หมู่ที่ 8	จำนวนครัวเรือน	62	ครัวเรือน
1.5.9	บ้านหนองแก	หมู่ที่ 9	จำนวนครัวเรือน	114	ครัวเรือน

1.6 ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 4,666 คน แยกเป็น ชาย 2,313 คน หญิง 2,353 คนมีความหนาแน่น 230.55 คน/ตารางกิโลเมตร มีจำนวนครัวเรือน 966 ครัวเรือน แสดงได้ดังตารางที่ 1 (เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า. 2556 : 4)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรตำบลลิ้นฟ้า

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านลิ้นฟ้า	211	230	441	107
2	บ้านลิ้นฟ้า	353	358	740	152
3	บ้านสวนมอญ	215	197	412	95
4	บ้านหวาย	148	181	329	72
5	บ้านหนองแซว	178	162	340	69

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
6	บ้านป่าควน	430	423	853	162
7	บ้านโนนสำราญ	351	368	719	163
8	บ้านหนองโล	146	138	284	62
9	บ้านหนองแก	276	272	548	114
	รวมทั้งสิ้น	2,313	2,353	4,666	996

ประชากรผู้สูงอายุตำบลลิ้นฟ้าจำแนกตามหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 585 คน แยกเป็น ผู้สูงอายุ เขต 1 จำนวน 298 คน ผู้สูงอายุเขต 2 จำนวน 287 รายละเอียด แสดงได้ดังตารางที่ 2 (เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า. 2556 : 5)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้สูงอายุจำแนกตามหมู่บ้านและเขตพื้นที่การรับเบี้ยยังชีพ

เขตพื้นที่	หมู่ที่	จำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพ	รวมทั้งสิ้น
เขต 1	1	71	298
	2	98	
	3	49	
	4	38	
	5	42	
เขต 2	6	95	287
	7	99	
	8	30	
	9	63	
รวม			585

ประชากรผู้สูงอายุตำบลลิ้นฟ้าจำแนกตามลักษณะการรับเบี้ยยังชีพรวมทั้งสิ้น 585 คน แยกเป็น ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพด้วยตนเอง จำนวน 444 คน ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพโดยให้ผู้อื่นรับแทน จำนวน 141 คน รายละเอียดแสดงได้ดังตารางที่ 3 (เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า. 2556 : 6)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้สูงอายุจำแนกตามลักษณะการรับเบี้ยยังชีพ

หมู่ที่	ลักษณะการรับเบี้ยยังชีพ	จำนวนผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพด้วยตนเอง	จำนวนผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพโดยให้ผู้อื่นรับแทน	รวมทั้งสิ้น
1		60	11	71
2		70	28	98
3		31	18	49
4		35	3	38
5		38	4	42
6		65	30	95
7		67	32	99
8		20	10	30
9		58	5	63
		444	141	585

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่

- อาชีพเกษตรกรรม 90 %
- อาชีพรับจ้าง 7%
- อาชีพรับราชการ 3%

2.2 หน่วยธุรกิจในเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า

- ปั้มน้ำมัน 3 แห่ง
- โรงสีข้าว 23 แห่ง
- ร้านค้า 36 แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง
- ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์และรถยนต์ 1 แห่ง

3. สภาพสังคม

3.1 สถาบันการศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง

- โรงเรียนมัธยมศึกษา	1	แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3	แห่ง
- ศูนย์การศึกษาชุมชน	1	แห่ง
- ศูนย์ข้อมูลประจำตำบล	1	แห่ง
- เทศบาลตำบลลิ้นฟ้า	1	แห่ง

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด	9	แห่ง
-------	---	------

3.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	1	แห่ง
- อัตราการมีส่วนร่วมใช้	100%	

3.4 ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

- ที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน	8	แห่ง
- ที่ทำการกำนัน	1	แห่ง
- ตำรวจอาสา	1	รุ่น
- อปพร.	1	รุ่น

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

- ถนนภายในหมู่บ้านและถนนที่เชื่อมระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง
- ถนนคอนกรีต (คสล.) 9 สาย ภายในหมู่บ้านบางส่วนคือ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6,

7,8, 9

4.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการ ไปรษณีย์โทรเลข	1	แห่ง
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	14	แห่ง

4.3 การไฟฟ้าและการประปา

- มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน
- มีประปาใช้ครบทุกหมู่บ้าน

4.4 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย	5	แห่ง
- หนองน้ำ	6	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	7	แห่ง

- บ่อโยก 25 แห่ง

5. ข้อมูลอื่น

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติ

- ดิน สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินทราย และมีปัญหาดินเค็ม
- ป่าไม้ เป็นป่าเสื่อมโทรม
- น้ำ ยังขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตร

5.2 มวลชนที่จัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน 9 กลุ่ม
- ตำรวจอาสา 1 รุ่น
- กลุ่มสตรี 9 กลุ่ม

5.3 ศักยภาพในตำบล

- จำนวนบุคลากรในเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าจำนวน 42 คน
- ตำแหน่งในสำนักปลัดเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า 21 คน
- ตำแหน่งในกองคลัง 8 คน
- ตำแหน่งในกองช่าง 5 คน
- ตำแหน่งในกองการศึกษา 8 คน
- ระดับการศึกษา
 - ปริญญาโท 6 คน
 - ปริญญาตรี 21 คน
 - ปวส. 6 คน
 - ปวช. - คน
 - มัธยมศึกษาตอนปลาย 8 คน
 - มัธยมศึกษาตอนต้น 1 คน
 - ประถมศึกษา - คน

5.4 รายได้ของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้าประจำปีงบประมาณ2556 19,212,595.35 บาท

- รายได้ที่เทศบาลตำบลลิ้นฟ้าจัดเก็บเอง 107,528 บาท
- รายได้ที่ส่วนราชการจัดเก็บให้ 13,482,602.75 บาท
- เงินอุดหนุนจากส่วนราชการ 5,622,464บาท

6. ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า ได้มีการรวมกลุ่มขึ้นหลายอาชีพ เช่น กลุ่มเกษตรกร กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มเลี้ยงโค ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมรายได้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เทศบาลตำบลลิ้นฟ้ามีถนนลาดยางอยู่ 2 เส้น ทำให้การจราจรเข้าสู่ตัวเมืองมีความสะดวก และรวดเร็ว พร้อมทั้งมีรถยนต์โดยสารวิ่งผ่านตลอดทั้งวัน ทำให้การจราจรไปมาระหว่างตัวเมืองสะดวกยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จूरินทร์ เหล่าทองสาร (2553 : 69-70) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหล็ก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้สูงอายุจำนวน 272 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุนี้นี้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง ไม่มีการส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุได้ให้ข้อเสนอแนะว่าการส่งหนังสือเชิญประชุมหรือหนังสือประชาสัมพันธ์ต่างๆยังช้าอยู่ ให้ส่งเร็วขึ้นกว่าเดิม ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิม ควรมีการส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ เพื่อจะได้มีรายได้เพิ่มขึ้น ควรมีการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ เช่น การรักษาพยาบาล และควรออกเยี่ยมเยียนประชาชนมากกว่านี้

อภิชาต บวร โมทย์ (2553 : 68) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการจัดบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้สูงอายุ จำนวน 296 คนและคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกผู้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพระดับหมู่บ้าน จำนวน 35 คน โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับรู้รับทราบโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวนเบี้ยยังชีพที่ได้รับ จำนวน 500 บาทต่อเดือน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะรับเบี้ยยังชีพด้วยตนเอง นอกจากนั้นผู้สูงอายุเห็นด้วยในระดับมากต่อการเข้ามามีส่วนร่วมคัดเลือกผู้รับสวัสดิการ และยังเห็นด้วยในระดับมากสำหรับการคัดเลือกผู้รับสวัสดิการว่า สมควรพิจารณาผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพัง

ก่อนเป็นลำดับแรก ปัญหาส่วนใหญ่กระบวนการในการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังไม่ทั่วถึง การคัดเลือกผู้สูงอายุเพื่อรับสวัสดิการ ไม่สามารถกระจายไปยังผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติตามระเบียบ กำหนดไว้ และจากการที่คณะกรรมการคัดเลือกนำหลักเกณฑ์การเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีเป็นตัว ตัดไม่ได้พิจารณาพร้อมกับปัญหาตัวอื่นๆร่วมด้วย เช่น ปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านรายได้ จึงทำให้คนที่ มีอายุมากกว่าแต่บางครั้งฐานะคิดว่าได้รับคัดเลือกให้ได้รับสวัสดิการก่อนขณะที่ผู้สูงอายุบางคน อายุน้อยกว่าแต่มีฐานะยากจนขาดคนดูแลมีชีวิตลำบากจะได้รับการพิจารณาเป็นลำดับถัดไป นอกจากนี้ปัญหาการเข้าถึงบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกล่าวคือ ผู้สูงอายุที่ยากจนอยู่ตาม ลำพังและมีบ้านพักอาศัยอยู่ห่างไกลชุมชนมักจะเข้าไม่ถึงการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์และคณะ (2542 : 41-42) กล่าวคือการบริการเป็นกระบวนการที่ เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน และองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการ มีความต้องการการบริการ(ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้ จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการ แสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์ กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น(กระบวนการ ให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของ ผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนอง จะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ)

ประภาส กิจจินดาโอกาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการของกาไฟฟ้า อำเภอกอสุ่มพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา จำแนกตาม เพศ อายุการศึกษา อาชีพ และเขต พื้นที่การบริการ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ครรชิต บรรณผล (2554 : 63-64) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการ ให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัด ขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ย ยังชีพเชิงรุกขององค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด อำเภอชำสูง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 8 ด้าน คือ ความเพียงพอ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส ความครบถ้วน การมีส่วนร่วม การรับรู้ข่าวสาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ การดำเนินการศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ สุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามรายชื่อ ผู้สูงอายุที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างช่วงเดือนกันยายน ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2553 จำนวน 200 คน แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.978 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของ

ผู้สูงอายุต่อการให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ความโปร่งใส รองลงมา คือ ความครบถ้วน ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับข้อมูลข่าวสาร สถานที่ให้บริการ การมีส่วนร่วม และความพึงพอใจ

ฐาปนีย์ ภูบุย (2554 : 69) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการให้บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพภายในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน จำนวน 243 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.878 ถึง 0.892 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.887 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงคือ ด้านสถานที่ รองลงมา ด้านระเบียบแนวทางปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการบริการ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่มีขนาดแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐพงศ์ วงศ์ศรีจันทร์ (2554 : 76-81) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเงิน อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการจ่ายเบี้ยยังชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตตำบลภูเงิน จำนวน 305 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ F-test ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อเสนอแนะพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนและวิธีการจ่ายเงิน ควรรักษาระดับการให้บริการให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการด้วยความประทับใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้ความใส่ใจกับผู้สูงอายุ เช่น การเรียกชื่อผู้สูงอายุ ควรเรียกชื่อซ้ำๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ฟังอย่างชัดเจน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีการจัดบริการน้ำดื่มบริการแก่ผู้สูงอายุ รวมถึงติดตั้งพัดลมบริการให้กับผู้สูงอายุ

นิภาวศุทธิ ประธานุรักษ์ (2555 : 109) ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสระใคร อำเภอสระใคร จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุจำนวน 264 คน โดยการกำหนดสัดส่วนแล้วสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ f-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามเพศหมู่บ้านพบว่า โดยรวมเพศไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ .05 และข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุกล่าวว่า ควรทำการศึกษาเพื่อแบ่งสภาพปัญหาของผู้สูงอายุ เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการช่วยเหลือ หรือให้บริการในเรื่องต่างๆ ควรศึกษาความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุ เพื่อให้ทราบแนวทางในการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุให้มากขึ้น สถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ควรจัดให้มีความสะดวก ควรศึกษาหาแนวทางให้หมู่บ้านที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความเหมือนกันและเกิดความพึงพอใจของประชาชนร่วมกัน

บุรินทร์ ดวงวิไล (2555 : 93-95) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการ จ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการ จ่ายเบี้ยยังชีพ จำแนกตามเพศ จุดจ่ายเบี้ยและเพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการ จ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลอึ่งอึ่ง จำนวน 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .822 เพื่อหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลอึ่งอึ่ง โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ พบว่า จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามจุดจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมแตกต่างกัน

ปัทิตตา แฉนสีแสง (2555 : 90-93) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ และหมู่บ้าน เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ จำนวน 245 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 33 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9205 สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ทดสอบได้แก่ t-test และ f-test และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD กำหนดระดับนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ จำแนกตามเพศ และหมู่บ้าน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแตกต่างกัน และข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุ คือ ควรให้พนักงานลงพื้นที่ตรวจสอบข้อมูลการมีตัวตนและอาศัยอยู่ในท้องถิ่นที่ได้รับเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและเป็นปัจจุบัน

มนธิตา คำก้อน (2555 : 102) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ประชากรที่ใช้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 342 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .31 ถึง .77 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบค่า t-test และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้สูงอายุที่มีเพศและอาศัยอยู่ในชุมชนต่างถิ่นมีความพึงพอใจต่อการบริการเบี้ยยังชีพ โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการเบี้ยยังชีพ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด และการให้บริการด้วยความกระซิบรวดเร็ว โดยตรงถึงบ้านหรือมีบริการรับ-ส่ง ให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจ่ายเบี้ยยังชีพและอื่นๆ อยู่บ่อยๆ ให้ทั่วถึงทุกชุมชน ตลอดจนให้เจ้าหน้าที่ศึกษาระเบียบกฎหมายให้ชัดเจน และเมื่อมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องรีบแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

กิจวิธิ รัตนแก้ว (2544 : 61-69) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ผลการศึกษาพบว่า จำแนกตาม อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และลักษณะการให้บริการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพ พบว่าตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องคือ 1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ 4. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้สังเคราะห์แล้วว่าเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการเบียดชีพของเทศบาลตำบลลิ้นฟ้า อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดของยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และแนวทางปฏิบัติงานในระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การจ่ายเบียดชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 มาบูรณาการ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบการได้มาซึ่งตัวแปร

ตัวแปร	แนวคิด	ที่มาของทฤษฎี	ผู้ทำการศึกษา	สาระสำคัญ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเบียดชีพผู้สูงอายุ	1. ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบียดชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552	1. จุรีพร เหล่าทอง สาร (2553) 2. ครรชิต บรรลุผล (2554) 3. สุวานีย์ ญูปุย (2554)	กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ตีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็วชัดเจน มีระเบียบมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส

ตัวแปร	แนวคิด	ที่มาของทฤษฎี	ผู้ที่ทำการศึกษา	สาระสำคัญ
2. ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	1. แนวคิดเกี่ยวกับ การให้บริการ 2. แนวคิดเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และ วิธีการจ่ายเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุ	1. ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา ของสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน 2. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552	3. นิภาวสุทธิ ประชาบุรุษ (2555)	เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและ วิธีการบริการของ เจ้าหน้าที่บริการที่ มีความสำคัญมาก ที่สุดในการสร้าง ความประทับใจใน การบริการ ประชาชน
3. ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุ	1. แนวคิดเกี่ยวกับ การให้บริการ 2. แนวคิดเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และ วิธีการจ่ายเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุ	1. ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา ของสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน 2. ระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย หลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552	1. บุรินทร์ ดวงวิไล (2555) 2. ปัทมา แถนสี แสง (2555) 3. มนธิตา คำก้อน (2555)	สภาพทั่วไปซึ่ง เกี่ยวข้องโดยตรง กับบริการและ ส่งผลกระทบต่อ ความรู้สึกของ ประชาชน
4. ด้านการ รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร	1. แนวคิดเกี่ยวกับ การให้บริการ 2. แนวคิดเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และ วิธีการจ่ายเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุ	1. ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา ของสำนักงานคณะกรรมการ ข้าราชการพลเรือน 2. ระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย หลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552	1. ชาญวิทย์ บ่วง ราบ (2551) 2. อภิชัย บวรโมทย์ (2553) 3. ภาษกร ฐาน โอภาส (2554)	เป้าหมายของการ ประชาสัมพันธ์ใน งานบริการ คือทำ ให้ผู้ติดต่อยุ เงื่อนไขผู้ขึ้นตอน และรู้วิธีการ ปฏิบัติตนในการ ติดต่อขอรับ บริการ