ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ทัศนีย์ สุวดิษฐ์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
กันยายน 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ ทัศนีย์ สุวดิษฐ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....

(อาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

..... ประธานกรรมการ

(ดร.ศิรินทร ภู่จินดา)

..... กรรมการ

(ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา)

..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่ 16 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” ฉบับนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์อย่างยิ่งที่จะให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านการบริการประชาชน ของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์ และคำปรึกษาเป็นอย่างดี จากอาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.กิจฐเชต ไกรวาส และอาจารย์เอกลักษณ์ ฉัถฤทธิ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ จึงทำให้ผู้วิจัยสามารถทำปัญหาพิเศษต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้กรุณาแก้ไขปรับปรุงปัญหาพิเศษของผู้วิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ความสำเร็จของปัญหาพิเศษฉบับนี้ อีกส่วนหนึ่งมาจากความกรุณาของบุคลากรและผู้สูงอายุที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งความช่วยเหลือกำลังใจที่ได้จากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ๆ ของผู้วิจัยทุกท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการศึกษา ด้านการเงิน ด้านการให้กำลังใจ กับผู้วิจัยมาโดยตลอด

ทัศนีย์ สุวดิษฐ์

ชื่อปัญหาพิเศษ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ นางสาวทัศนีย์ สุวดิษฐ์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)

ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยา สุรศักดิ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย และเพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test, One - Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe’s Method)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามเอาใจใส่หลังรับบริการอยู่เสมอ และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก โดยมีข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการนอกสถานที่ โดยจัดให้มีหน่วยงานบริการเคลื่อนที่ไปตามตำบลต่าง ๆ ให้ครบทั้ง 5 ตำบล สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป หรือจัดเจ้าหน้าที่ออกให้บริการตามหมู่บ้านต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่มีผู้สูงอายุอยู่ในตำบลนั้น ๆ เพื่อผู้สูงอายุจะได้รับการบริการอย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการ และควรพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากร ให้เป็นมืออาชีพด้านการบริการ โดยให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ พบว่า ผู้สูงอายุที่มี อายุ รายได้ อาชีพ และเขตที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
สารบัญ ..... จ
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่

1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3
สมมติฐานการวิจัย 3
ขอบเขตการศึกษา 3
นิยามศัพท์เฉพาะ 4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ 15
รายละเอียดนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 24
ข้อมูลพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ 29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 32
กรอบแนวคิดในการวิจัย 37

3 วิธีดำเนินการวิจัย 39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
	การวิเคราะห์ข้อมูล	42
	เกณฑ์การแปลผล	43
4	ผลการศึกษา	44
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์	47
	ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์	52
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
	สรุปผลการวิจัย	58
	อภิปรายผล	59
	ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม		65
ภาคผนวก		68
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ		79

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน	40
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์	47
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	48
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	49
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	50
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	51
8	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามเพศ	52
9	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามอายุ	52
10	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามอายุ	53
11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

12 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามสถานภาพ 54

13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามรายได้..... 54

14 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามรายได้..... 54

15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามอาชีพ.... 55

16 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามอาชีพ..... 55

17 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย... 56

18 ความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ย ยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย 56

19 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน 57

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยสังคมไทยในปัจจุบัน นับวันจะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคมครอบครัวเป็นรูปแบบของครอบครัวเดี่ยว (Nuclear Family) มากขึ้น ปัญหาที่ตามมา คือ ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งไร้การดูแลเป็นปัญหาสังคมที่รัฐยังไม่สามารถแก้ไขให้แก่ผู้สูงอายุเหล่านั้นได้อย่างทั่วถึง และนับวันจะมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี แม้ในขณะนี้รัฐจะมีหน่วยงานที่ให้ความดูแลในการจัดสวัสดิการในแก่ผู้สูงอายุเหล่านั้นแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่ทั่วถึงและเป็นธรรมแก่ผู้สูงอายุเท่าที่ควร ดังปรากฏรายละเอียดตามรายงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศไทย ในประเด็นการเกื้อหนุนทางสังคมแก่ผู้สูงอายุ พอสรุปถึงปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุได้ดังนี้

1. ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพอนามัย
2. ปัญหาและความต้องการด้านเศรษฐกิจ
3. ปัญหาและความต้องการด้านความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัว
4. ปัญหาและความต้องการด้านบริการสาธารณูปโภค
5. ปัญหาและความต้องการด้านการรวมกลุ่มทางสังคม

ซึ่งปัญหาดังกล่าวมาทั้งหมดนี้ รัฐจะต้องหาแนวทางและมาตรการทางกฎหมายเพื่อแก้ไข ทั้งนี้เพราะกฎหมายจะเป็นกลไกสำคัญของรัฐที่นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาและวางระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและการบริหารประเทศ (ช.ชยินทร์ เพ็ชญไพศิษฎ์, 2552)

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวเข้าสู่ภาวะสังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากมีจำนวนประชากรสูงอายุมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2550 จากผลการสำรวจจำนวนประชากรผู้สูงอายุโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ผู้สูงอายุมีจำนวนประมาณ 7.02 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ของประชากรทั้งประเทศ ดังนั้น โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือโครงการสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ ที่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ จึงเป็นอีกหนึ่งในนโยบายที่มุ่งเพิ่มรายได้ของประชาชนภายใต้การรับผิดชอบ

ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และผ่านกลไกคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ว่าด้วยเกณฑ์การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันรายได้เป็นการตอบแทนการทำงานหนักมาตลอดชีวิต ให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ และกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศ รัฐบาลจึงได้จัดสรรงบประมาณเพื่อจ่ายเงินค่าเบี้ยยังชีพที่ว่านี้ ให้แก่ผู้สูงอายุทั่วประเทศที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยจ่ายให้ในอัตราคนละ 500 บาท ต่อเดือน

ระยะแรกของการดำเนินการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ ซึ่งได้มอบหมายให้สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดเป็นผู้ดำเนินการผ่านศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน เมื่อกรมประชาสงเคราะห์ได้เข้าไปรวมอยู่ในสังกัดของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมในปี 2536 ส่งผลให้บริการดังกล่าวถูกโอนงานไปให้แรงงานและสวัสดิการสังคมเป็นผู้ดูแลร่วมกับกรมประชาสงเคราะห์ แต่จากนโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาล ส่งผลให้ในปี 2544 กรมประชาสงเคราะห์ได้เริ่มดำเนินการถ่ายโอนภารกิจของบริการเบี้ยยังชีพมาให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและกรุงเทพมหานครดำเนินการแทน

ครั้นเมื่อกระบวนการกระจายอำนาจรุดหน้าไป หน้าที่และภารกิจด้านการดูแลผู้ชราก็ถูกถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และในขณะนี้ อบต. 6,600 กว่าแห่ง และเทศบาลอีก 1,000 กว่าแห่งได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลในรูปของเงินอุดหนุนทั่วไป ซึ่งในปี 2552 ที่ผ่านมานั้น คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติเงินงบประมาณ จำนวน 9 พันล้านบาท ในการดำเนินโครงการดังกล่าว (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ออนไลน์, 2554)

การที่จะทราบว่ารัฐมีนโยบายอย่างไรเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงได้เน้นพิจารณาจากกฎหมายสูงสุดของประเทศคือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงแนวนโยบายของรัฐในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ปรากฏว่ามีบทบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน ซึ่งนับได้ว่าเป็นนิมิตหมายที่ดีที่รัฐได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความประสงค์อย่างเป็นรูปธรรมที่จะจัดให้มีกฎหมายสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์และเป็นธรรมแก่ผู้สูงอายุโดยเท่าเทียมกัน (ช.ชยินทร์ เพ็ชญไพศิษฎ์, 2552)

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหานั้น ผู้วิจัยเห็นว่า นโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นนโยบายที่น่าสนใจ เป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ซึ่งให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนและสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง ผู้วิจัยเล็งเห็นประเด็นที่น่าสนใจ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัตินั้น ผลของการดำเนินโครงการเป็นอย่างไร เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาศึกษาว่าโครงการต่อไปของรัฐบาล ควรเป็นไปในแนวทางใด และควรปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย

3. เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน
2. ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน
3. ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน
4. ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน
5. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน
6. ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน
7. ผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ 4 ด้าน ต่อไปนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1. ขอบเขตในด้านพื้นที่ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตชุมชนของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 46 ชุมชน 6,180 ราย (กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2553)

2. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่ มกราคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2554 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

เบี้ยยังชีพ หมายถึง สวัสดิการสังคมที่รัฐจ่ายให้กับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก พอใจ ชอบใจ ของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้วยความเต็มใจ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา มายถึง การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้วยความตรงต่อเวลา ในเรื่องของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อน

การรับเบี้ยยังชีพ การได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ตลอดจนการรับเงินเบี้ยยังชีพที่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ที่มีปริมาณเพียงพอ เหมาะสม พร้อมให้บริการแก่ประชาชนและมีคุณภาพ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่เป็นไปอย่างตลอดเวลา ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และไม่ติดขัด มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผู้สูงอายุหลังได้รับบริการแล้วอยู่เสมอ

ด้านข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่ต้องการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้สูงอายุว่ามีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

3. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

4. นำผลการศึกษาที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนา และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานบริการของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์และนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงนโยบายในการบริหาร โครงการให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางด้านทฤษฎี แนวความคิด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
4. รายละเอียดนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
5. ข้อมูลพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2542 อ้างถึงใน นิวัฒน์ โฆสิตาภา, 2549, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สนิท เหลืองบุตรนาค (2529 อ้างถึงใน นิวัฒน์ โฆสิตาภา, 2549, หน้า 9) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

ชรินี เดชจินดา (2523 อ้างถึงใน นิวัฒน์ โฆสิตาภา, 2549, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

เทพศักดิ์ บุณยรัตนพันธ์ (2535 อ้างถึงใน ณัฐิยา ศุภนิรัติศัย, 2550, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และความพึงพอใจที่มีต่อความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

จากความเห็นของนักวิชาการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน นารี นันตติกูล, 2545, หน้า 30) ได้ให้รายละเอียดกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐ ที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Geographical location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progress Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

เวอร์มา (Verma 1890 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษนิม, 2538, หน้า 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

พาราเดอร์แมน, ไซทัล และบาร์รี (Paradurman, Zeithal & Barry, 1900 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษนิม, 2538, หน้า 33) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ
   1.2 ความพึ่งพา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาน

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Stability) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 อ้างถึงใน ณัฐิยา ศุภนิรัติศัย, 2550, หน้า 9) ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการในคุณลักษณะของบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 10) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความเคลื่อนไหวเกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่จะศึกษาแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของเขาซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัด ซึ่งได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 5 หัวข้อเมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ครบทุกประเด็น ก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็น มาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2524 อ้างถึงใน ปรีชา ชัยสิทธิ์, 2551, หน้า 11) ก็ได้กล่าวไว้ทำนองเดียวกันว่าวิธีการของ Likert นั้นสามารถวัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ โดยสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ความเที่ยงตรงสูง

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 อ้างถึงใน วไลรัตน์ สวัสดี, 2546, หน้า 8) ในการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นมีอยู่หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูดสีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สตรอมเบิร์ก (Stromborg, 1984 อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 10) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดเรื่องนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กัน

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวเอง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้ คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสีย คือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นมาตรอันดับ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุข และสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะดังกล่าวได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการด้านสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

ประยูร กาญจนดุล (2532, อ้างถึงใน นิวัฒน์ โฆสิตาภา, 2549, หน้า 7) การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจทางสังคมของรัฐที่จะต้องจัดให้มี และให้บริกาอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึง

เป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรสำคัญ ถ้าเปรียบระบบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการก็คือประชาชนนั่นเอง ประกอบกับวันที่ 14 มีนาคม 2532คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการและระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จึงประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2532 ตั้งแต่วันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2532 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงการบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชน เกิดความพึงพอใจสาธารณะ และเพื่อตอบสนองความต้องการโดยส่วนรวมของประชาชน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, อ้างถึงใน นิวัฒน์ โฆสิตาภา, 2549, หน้า 7) การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมตามแนวคิดเสรีนิยม ภารกิจของรัฐแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ จึงต้องหันมาเน้นที่การให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหากระบบราชการที่รัฐควบคุมดูแลอยู่ไม่สามารถจัดการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชนแล้ว ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุง ทั้งระบบและโครงสร้างต่าง ๆ หลายประการ นอกจากจะปรับปรุงในโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจแล้ว สิ่งหนึ่งที่ถือได้ว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ก็คือ การบริการประชาชนในระบบราชการ เพราะระบบราชการจะเป็นกลไกของรัฐที่จะแปรโยบายของรัฐไปสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งมีประชาชนเป็นผู้ได้รับผลการปฏิบัตินั้น การที่ผู้รอรับผลจะเกิดความพึงพอใจหรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการบังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไขที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุข เพื่อแสงสว่างที่จะมีแก่ผู้อื่น จะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนซึ่งรับการบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ และได้รับความสบายใจแย้มยิ้ม เมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการ นี่คือสุดยอดของการให้บริการแก่ประชาชน

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน

คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะ จะเป็นภารกิจหลักของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือประชาชนทุกคน ย่อม มีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ แนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองฝรั่งเศสในส่วนที่เกี่ยวกับความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการสาธารณะ การเลือกปฏิบัติในระหว่างผู้ใช้บริการสาธารณะอันทำให้เกิดความไม่เสมอภาคในการได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะไม่สามารถทำได้ การเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ บุคคลทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง การเลือกปฏิบัติไม่รับเข้าทำงานด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งนอกจากเหตุที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัครจะกระทำมิได้ จากหลักดังกล่าวมีผลทำให้พลเมืองทุกคนมีความเสมอภาคกันในการเข้าทำงานกับฝ่ายปกครอง ความแตกต่าง

ทางด้านศาสนา แนวความคิดทางการเมืองหรือเพศจะไม่สามารถเป็นเหตุให้ฝ่ายปกครองสร้างเงื่อนไขที่จะไม่รับเข้าทำงานหรือปฏิเสธไม่ให้เข้าทำงานได้ คงมีเพียงความรู้ความสามารถเท่านั้นที่ฝ่ายปกครองสามารถกำหนดเป็นเงื่อนไขในการรับบุคคลเข้าทำงานกับฝ่ายปกครองได้

หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไรสำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑ์สามารถกำหนดเวลาปิด - เปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัยและสภาพสังคมอีกด้วย

หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายความถึงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดแจ้งในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะ

ทั่วไปไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความความต้องการของประชาชนไปด้วย

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ความหมายของผู้สูงอายุ

ชูศรี วงเครือ (2543 อ้างถึงใน มลฤดี ศรีสุข, 2545, หน้า 12) วัยสูงอายุจัดเป็นวัยที่อยู่ในระยะสุดท้ายของชีวิต ลักษณะและพัฒนาการในวัยนี้ จะตรงข้ามกับวัยเด็ก คือมีแต่ความเสื่อมโทรมและสึกหรอ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะดำเนินไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป จึงเป็นการยากที่จะกำหนดว่าบุคคลใดอยู่ในวัยสูงอายุ เกณฑ์ที่สังคมจะกำหนดว่าบุคคลใดเป็นผู้สูงอายุนั้น จะแตกต่างกันไปตามสภาพสังคมซึ่งได้มีผู้ให้คำนิยามเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้ เช่น ฮอลล์ (Hall, 1976 อ้างถึงใน มลฤดี ศรีสุข, 2545, หน้า 12) ได้แบ่งการสูงอายุของบุคคลออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การสูงอายุตามวัย (Choronological Aging) หมายถึง การสูงอายุตามปีปฏิทิน โดยการนับจากปีที่เกิดเป็นต้นไป และบอกได้ทันทีว่า ใครมีอายุมากน้อยเพียงใด
2. การสูงอายุตามสภาพร่างกาย (Biological Aging) เป็นการพิจารณาการสูงอายุจากสภาพร่างกายและสรีระของบุคคลที่เปลี่ยนไป เมื่อมีอายุเพิ่มขึ้น เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายลดน้อยลง เป็นผลมาจากความเสื่อมโทรมตามกระบวนการ สูงอายุซึ่งเป็นไปตามอายุขัยของแต่ละบุคคล

3. การสูงอายุตามสภาพจิตใจ (Psychological Aging) เป็นการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่ การรับรู้แนวความคิด ความจำ การเรียนรู้ เชาว์ปัญญา และลักษณะบุคลิกภาพ ที่ปรากฏในระยะต่าง ๆ ของชีวิตแต่ละคนที่มีอายุเพิ่มขึ้น

4. การสูงอายุตามสภาพสังคม (Sociological Aging) เป็นการเปลี่ยนแปลงในบทบาทหน้าที่สถานภาพของบุคคลในระบบสังคม รวมทั้งความคาดหวังของสังคมต่อบุคคลนั้น ซึ่งเกี่ยวกับอายุ การแสดงออกตามคุณค่าและความต้องการของสังคม

สำหรับการกำหนดว่า ผู้สูงอายุเริ่มเมื่ออายุเท่าใดนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันในแต่ละสังคม สำหรับสังคมไทยนั้นกำหนดว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทยและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546) ทั้งนี้ผู้สูงอายุมิได้มีลักษณะเหมือนกันหมด แต่จะมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ องค์การอนามัยโลกจึงได้แบ่งเกณฑ์อายุตามสภาพของการมีอายุเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ผู้สูงอายุ (Elderly) มีอายุระหว่าง 60 -74 ปี
2. คนชรา (Old) มีอายุระหว่าง 75 - 90 ปี
3. คนชรามาก (Very Old) มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

การแบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 ช่วงดังกล่าว สำหรับในสังคมไทยยังมิได้มีข้อสรุปว่าจะมีการจัดประเภทของผู้สูงอายุในลักษณะใด การจัดโดยใช้เกณฑ์อายุก็ยังมีข้อถกเถียงว่ายังไม่เหมาะสม นักวิชาการบางท่านจึงใช้เกณฑ์ความสามารถของผู้สูงอายุแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้ดี
2. กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้บ้าง
3. กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ เนื่องจากมีปัญหาสุขภาพ มีความพิการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

ลอว์ตัน (Lawton, 1985 อ้างถึงใน กิตติภพ พันธุ์อ่ำ, 2551, หน้า 7) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตหรือการมีชีวิตที่ดีในผู้สูงอายุและกล่าวว่าผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีต้องประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน คือ

1. การมีความผาสุกทางด้านจิตใจ (Psychological Well - Being) หมายถึง การที่บุคคลสามารถประเมินได้ว่า ประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมามีคุณภาพ โดยประเมินได้จาก ผลกระทบระดับความสุขที่ได้รับและความสำเร็จที่ได้บรรลุตามความต้องการหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ความสามารถในการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Competence) หมายถึง ความสามารถในการทำหน้าที่ของบุคคล ซึ่งรวมถึงการทำหน้าที่ของร่างกาย การมีสุขภาพที่ดี การรับรู้ที่ถูกต้องและการมีพฤติกรรมทางสังคมที่ถูกต้อง

3. สิ่งแวดล้อมของบุคคล (Objective Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะภูมิอากาศ ภูมิประเทศ และที่อยู่อาศัย

3.2 บุคคลที่มีความสำคัญต่อผู้สูงอายุ เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อน

3.3 บุคคลอื่นทั่วไปที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ

3.4 สถานภาพทางสังคม อายุ เชื้อชาติ และเศรษฐกิจ

3.5 สภาพสังคมและวัฒนธรรมภายในชุมชนที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่

4. การรับรู้คุณภาพชีวิต (Perceived Quality of Life) หมายถึง การที่บุคคลมีการประเมินตนเองเกี่ยวกับความผาสุกทางด้านจิตใจ ความสามารถในการทำหน้าที่ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อบุคคลดังที่ได้กล่าวมา

ปัจจัยด้านความผาสุกด้านจิตใจอันเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตที่สำคัญยิ่งของการดำเนินชีวิต มีความใกล้เคียงกับความพึงพอใจในชีวิต เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของบุคคล เพราะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตของบุคคลนั้น และในการศึกษาด้านวิทยาการผู้สูงอายุ (Gerontology) มักใช้ความพึงพอใจในชีวิตเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยมีผู้ให้นิยามของความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุไว้ ดังนี้

วอล์แมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2541, หน้า 48) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในชีวิตว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

บาร์โรว์ และสมิท (Barrow and Smith, 1977 อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2541, หน้า 48) กล่าวถึง ความพึงพอใจในชีวิตว่าเป็นความรู้สึกที่เป็นสุข ประกอบด้วยความสนุกสนาน ไม่ต้องเผชิญความเครียดความไม่พึงประสงค์ และความชอกช้ำ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้เปรียบเทียบสถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นอยู่กับสถานการณ์ที่เขาคาดหวังให้เป็น ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ แคมเบล (Cambell, 1976) และ พาวเวลล์ (Powell, 1983) ที่ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่าความสุขนั้นไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการ แต่หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวรับสภาพที่เกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ หรือจากสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี

การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ

แนวนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย

ประเทศไทยได้มีแนวนโยบายและการดำเนินการคุ้มครองและจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุตามนโยบายขององค์การสหประชาชาติ ดังนี้

1. แผนผู้สูงอายุระยะยาว (พ.ศ. 2525 - 2544)

อันสืบเนื่องจากการประชุมสมัชชาสหประชาชาติในวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2521 คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่วางแผน กำกับดูแลนโยบายและจัดกิจกรรมระดับชาติที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุในระยะยาว โดยมีการกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในด้านการจัดสวัสดิการเคลื่อนที่และการให้สิทธิลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและบุคคลที่อุปการะผู้สูงอายุไว้ในครอบครัว

นอกจากนี้ยังได้กำหนดบทบาทให้ครอบครัวและชุมชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุไว้ดังนี้

1. ผู้สูงอายุควรได้อยู่กับครอบครัวอย่างอบอุ่น ได้รับการเคารพและการดูแลเอาใจใส่จากลูกหลาน

2. ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้และไม่ได้รับการคุ้มครองดูแลจากครอบครัว ควรได้รับการดูแลจากสังคม

3. ผู้สูงอายุควรได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัวและชุมชนตามความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล

4. ผู้สูงอายุควรได้รับข้อมูล ข่าวสาร และวิธีการดูแลสุขภาพ ตลอดจนข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้สูงอายุปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ได้

แผนผู้สูงอายุดังกล่าวประสบกับปัญหาการดำเนินงานและการนำไปสู่การปฏิบัติการดำเนินงานของคณะกรรมการระดับชาติไม่มีความต่อเนื่องเพราะมีการปรับเปลี่ยนตัวกรรมการอยู่บ่อยครั้งและงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและบุคลากรมีจำนวนน้อยและกระจัดกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ

1. นโยบายและมาตรการผู้สูงอายุระยะยาว (พ.ศ. 2535 - 2554)

มาตรการดังกล่าวถูกจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. ส่งเสริมและให้บริการการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้สูงอายุรู้จักการปรับตัว การป้องกันโรคและการรักษาสุขภาพ

2. จัดให้มีบริการพื้นฐานและสวัสดิการทางสังคมและการสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่ำและไม่มีผู้อุปการะ

3. สนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามความสามารถและความถนัด

4. ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในครอบครัวและผู้สูงอายุ

5. สนับสนุนให้สถาบันศาสนามีบทบาทในการเป็นที่พึ่งพาทางใจแก่ผู้สูงอายุ

6. ส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนและภาคเอกชนเข้าร่วมจัดบริการและสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ

7. สนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาบุคลากรสำหรับดูแลรักษาและให้บริการแก่ผู้สูงอายุเมื่อมีการศึกษาถึงการตอบสนองต่อนโยบายและมาตรการดังกล่าวในสมัยรัฐบาลของนายอานันท์ ปันยารชุน (พ.ศ. 2534 - 2535) นายชวน หลีกภัย (พ.ศ. 2535) นายบรรหาร ศิลปอาชา (พ.ศ. 2538) และพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ (พ.ศ. 2538) พบว่าการดำเนินการเพื่อสนองตอบนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ยังไม่บรรลุเป้าหมายและเกิดความล่าช้าขึ้นในหลายมาตรการ โดยในทุกรัฐบาลมักจะมุ่งเน้นการขยายการบริการและสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สังคม และสาธารณูปโภคเป็นส่วนใหญ่

กฎหมายว่าด้วยการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550, หน้า 25 อ้างถึงใน กิตติภพ พันธุ์อ่ำ, 2551) ได้ให้การคุ้มครอง การส่งเสริม ได้ให้การคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนต่อสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุ ตามมาตราดังนี้

มาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพมีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้

(1) คุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชนสนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาปฐมวัยส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุผู้ยากไร้ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ (2546, หน้า 8 อ้างถึงใน กิตติภพ พันธุ์อ่ำ, 2551) โดยที่มาของมาตรา 53 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิผู้สูงอายุ ให้มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ และเพื่อให้ได้กฎหมายที่ครอบคลุมทุกด้านสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้น เพื่อเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และสนับสนุนต่อสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 11 ผู้สูงอายุมีสิทธิมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

2. การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

3. การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม

4. การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมการรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน

5. การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น

6. การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม

7. การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ

8. การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง

9. การให้คำแนะนำ ปรึกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดีหรือในทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว

10. การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง

11. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

12. การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

13. การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

พระราชบัญญัติการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546

เพื่อให้การส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมจึงได้กำหนดมาตรการ ไว้ดังนี้

มาตรการที่ 1 กำหนดให้คำถึงสาขา ลักษณะหรือรูปแบบและวิธีการในการดำเนินการการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม

มาตรการที่ 2 กำหนดมาตรฐานในการจัดสวัสดิการสังคม

มาตรการที่ 3 กำหนดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมใน 3 ระดับ คือ คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัดและคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร

มาตรการที่ 4 กำหนดให้มีคณะกรรมการที่มาจากผู้แทนองค์กรสาธารณประโยชน์ และกรรมการที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมีผลงานและประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม

มาตรการที่ 5 กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน

มาตรการที่ 6 กำหนดให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดรับผิดชอบในงานธุรการของคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัด และกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนั้น เช่น จัดทำแผนการจัดสวัสดิการสังคมเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมจังหวัด รวบรวมข้อมูล สถิติ แผนงาน และโครงการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมเป็นศูนย์กลาง ประสานงาน เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ร่วมมือและประสานงานกับทุกภาคส่วน ติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานตามแผนการจัดสวัสดิการสังคม ส่งเสริมและสนับสนุน กำกับดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรสาธารณประโยชน์ จัดทำทะเบียนเกี่ยวกับองค์การสวัสดิการสังคม นักสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครและผู้รับบริการสวัสดิการสังคม เป็นต้น

มาตรการที่ 7 กำหนดให้มีกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายในการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม โดยกองทุนประกอบด้วย เงินทุนประเดิมที่รัฐบาลจัดสรรให้ เงินที่ได้รับจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี เงินหรือทรัพย์สินที่มีผู้บริจาคหรือมอบให้ เงินอุดหนุนจากต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ เงินหรือทรัพย์สินที่ตกเป็นของกองทุนหรือที่กองทุนได้รับตามกฎหมายหรือโดยนิติกรรมอื่น ดอกผลที่เกิดจากเงินหรือทรัพย์สินของกองทุน ทั้งนี้ไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง

มาตรการที่ 8 กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารกองทุนโดยมีปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นประธานกรรมการ มีคณะกรรมการที่เป็นผู้แทนองค์กรสาธารณประโยชน์และกำหนดให้ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติเป็นกรรมการและเลขานุการ

มาตรการที่ 9 กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารกองทุน เช่น บริหารกองทุนให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด พิจารณาอนุมัติการจ่ายเงิน รายงานสถานะการเงินการบริหารกองทุนต่อคณะกรรมการ จัดทำงบดุลและบัญชีทำการส่งผู้สอบบัญชีตรวจสอบภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันสิ้นปีบัญชีทุกปี เป็นต้น

มาตรการที่ 10 กำหนดให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน โดยมีอำนาจหน้าที่ เช่น ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน

รายงานผลการปฏิบัติงานพร้อมทั้งเสนอแนะต่อคณะกรรมการ เรียกเอกสารหรือบุคคลใดมาชี้แจงข้อเท็จจริง เป็นต้น

มาตรการที่ 11 กำหนดให้มีการรับรองเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ โดยมูลนิธิ สมาคม หรือองค์กรภาคเอกชนยื่นคำขอต่อคณะกรรมการ

มาตรการที่ 12 กำหนดให้การสนับสนุนแก่องค์กรสาธารณประโยชน์ในการจัดสวัสดิการสังคม เช่น ให้เงินอุดหนุนจากกองทุน ให้การช่วยเหลือในด้านวิชาการและการพัฒนาบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรสาธารณประโยชน์ตามความจำเป็นและเหมาะสม เป็นต้น

มาตรการที่ 13 กำหนดลักษณะของโครงการที่จะขอรับเงินอุดหนุนจากกองทุน เช่น เป็นโครงการด้านการจัดสวัสดิการสังคมที่มีผลต่อการป้องกันการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาสังคม เป็นโครงการที่ไม่ขัดต่อนโยบายของรัฐบาลและแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคม และเป็นโครงการที่มีการดำเนินงานมาแล้วโดยมีทุนอยู่แล้วบางส่วน หรือเป็นโครงการใหม่ เป็นต้น

มาตรการที่ 14 กำหนดมาตรการควบคุมองค์กรสาธารณประโยชน์ที่มีพฤติการณ์ในการจัดสวัสดิการสังคมที่ไม่สุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หรือไม่มีผลงานตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด โดยให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ เช่น มีหนังสือแจ้งให้องค์กรสาธารณประโยชน์ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือความเห็นในการปฏิบัติงาน มีหนังสือแจ้งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ หรือมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานประกอบการพิจารณา เป็นต้น

มาตรการที่ 15 กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจเพิกถอนการรับรององค์กรสาธารณประโยชน์เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่รายงานว่าองค์กรสาธารณประโยชน์ใดมีพฤติการณ์ไม่สุจริตไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด หรือไม่มีผลงานตามมาตรฐานโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ได้สอบสวนพฤติการณ์ดังกล่าวนั้นแล้ว หรือในกรณีองค์กรสาธารณประโยชน์ใดรับแจ้งเป็นหนังสือจากพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือให้ส่งผู้แทนมาชี้แจงหรือให้ถ้อยคำ หรือส่งเอกสารหรือพยานหลักฐานอื่นมาประกอบการพิจารณาแล้วไม่ปฏิบัติตามโดยไม่มีเหตุอันสมควร

มาตรการที่ 16 กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ประกาศรายชื่อองค์กรสาธารณประโยชน์ที่ถูกเพิกถอนการรับรองเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ในราชกิจจานุเบกษา และเรียกคืนเงินอุดหนุนที่องค์กรสาธารณประโยชน์รับไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด

ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย (พ.ศ. 2542)

เพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์ในเรื่องสิทธิของผู้สูงอายุ ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งอาณาจักรไทย เพื่อให้แผนงาน นโยบาย และมาตรการต่าง ๆที่ได้กำหนดไว้ได้นำไปสู่การปฏิบัติ ในปี พ.ศ. 2542 ผู้แทนจากองค์การที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กร ผู้สูงอายุ และผู้ทรงคุณวุฒิได้ร่วมกันจัดทำปฏิญญาผู้สูงอายุไทยขึ้น เพื่อถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้สูงอายุไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รัฐบาล องค์กรเอกชน ประชาชน และสถาบันสังคมต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของผู้สูงอายุ ซึ่งได้ทำประโยชน์ในฐานะ “ผู้ให้” แก่สังคมมาโดยตลอด ดังนั้น จึงควรได้รับผลในฐานะเป็น “ผู้รับ” จากสังคมด้วย

ปฏิญญาผู้สูงอายุไทยเป็นพันธกรณี เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ จึงได้กำหนดสาระสำคัญไว้ดังนี้

ข้อ 1 ผู้สูงอายุต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้พ้นจากการถูกทอดทิ้งและละเมิดสิทธิ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองหรือครอบครัวได้และผู้พิการที่สูงอายุ

ข้อ 2 ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัวโดยได้รับความเคารพรัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับบทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการอยู่กันอย่างเป็นสุข

ข้อ 3 ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างต่อเนื่อง เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้านเพื่อสามารถปรับบทบาทของตนให้สมวัย

ข้อ 4 ผู้สูงอายุควรได้รับการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้สังคม มีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า

ข้อ 5 ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้ในการดูแลสุขภาพอนามัยของของตนเอง ต้องมีหลักประกันและสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างครบวงจรโดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแลจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบตามคตินิยม

ข้อ 6 ผู้สูงอายุควรได้มีบทบาท และส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน และสังคม โดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกันและกับบุคคลทุกวัย

ข้อ 7 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

ข้อ 8 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ เพื่อเป็นหลักประกันและบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิ คุ้มครองสวัสดิภาพและจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ

ข้อ 9 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องรณรงค์ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้อายุตามวัฒนธรรมไทยที่เน้นความกตัญญูกตเวทีและความเอื้ออาทรต่อกัน (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ออนไลน์, 2554)

รายละเอียดนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

โครงการเบี้ยผู้สูงอายุ หรือโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ที่มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองได้ เป็นหนึ่งในโครงการรักษาและเพิ่มรายได้ของประชาชนภายใต้การรับผิดชอบของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์ และผ่านกลไกคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ว่าด้วยเกณฑ์การจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 โดยมีนายกฯเป็นประธาน

นอกจากนี้ ยังมีการขยายเพดานการกู้ยืมเงินกองทุนผู้สูงอายุจาก 15,000 บาท เป็น 30,000 บาท โดยได้ออกประกาศคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุ เรื่องหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขอื่น ที่ให้การสนับสนุนทางการเงินจากกองทุนผู้สูงอายุ ฉบับที่ 2 เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

แนวทางและเป้าหมายการดำเนินงาน

เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันรายได้ เป็นการตอบแทนการทำงานหนักมาตลอดชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ และกระตุ้นการใช้จ่ายภายในประเทศ รัฐบาลจึงได้จัดสรรงบประมาณเพื่อจ่ายเงินค่าเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุทั่วประเทศที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มเติมจากกลุ่มผู้สูงอายุที่เคยได้รับการช่วยเหลือแล้วตั้งแต่เดือนเมษายน 2552 เป็นต้นไป โดยจ่ายให้ในอัตราคนละ 500 บาทต่อเดือน

ผลการดำเนินการ

จากการเปิดนับลงทะเบียนผู้สูงอายุที่ประสงค์จะขอรับเบี้ยยังชียผู้สูงอายุ ข้อมูล ณ วันที่

9 เมษายน พ.ศ. 2552 พบว่า มีผู้สูงอายุทั่วประเทศมาขึ้นทะเบียน ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินการตรวจสอบและรับรองสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพเสร็จเรียบร้อยแล้ว รวมจำนวนทั้งสิ้น 3,576,661 คน (รวม 75 จังหวัด 3,142,188 คน กรุงเทพฯ 430,498 คน และพัทยา 3,980 คน) ทั้งนี้ผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพรอบแรกครบทุกคน ณ เดือนมิถุนายน 2552 มีการเบิกจ่ายงบประมาณ 6,019,597,500 คน

ผลการดำเนินโครงการดังกล่าวทำให้ผู้สูงอายุเกือบ 6 ล้านคนทั่วประเทศ มีหลักประกันรายได้และมีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ดีรัฐบาลยังอยู่ในช่วงติดตามผลสำรวจสำหรับผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ว่าจะมีการจัดจ่ายเบี้ยยังชีพด้วยวิธีการที่เหมาะสมต่อไป (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ: เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ, ออนไลน์, 2554)

แนวทางการรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2555

ตามความนัยข้อ 7 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 6 มาลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เป็นไปด้วยความเรียบร้อยในแนวทางเดียวกัน และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลในการเสนอของบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จึงได้กำหนดแนวทางการรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. การเตรียมการก่อนรับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1.1 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดพิมพ์หรือประสานการจัดพิมพ์ข้อมูลรายชื่อผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นหรือสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุกรณีผู้สูงอายุที่เสียชีวิตแล้ว และให้ตรวจสอบกรณีผู้สูงอายุที่เสียชีวิตแล้วแต่ยังไม่ได้มีการจำหน่ายรายชื่อออกจากทะเบียนราษฎร เพื่อไม่ให้เกิดการสวมสิทธิในการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการประชาสัมพันธ์การประชาสัมพันธ์การรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปใน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (โดยเป็นผู้เกิดก่อน 1 ตุลาคม 2494 สำหรับในกรณีที่ในทะเบียนราษฎรไม่ปรากฏวันที่ เดือนเกิด ให้ถือว่าบุคคลนั้นเกิดในวันที่ 1 มกราคมของปีนั้น) และทีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ฯ ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้สูงอายุที่ย้ายภูมิลำเนาเข้ามาอยู่ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ยังไม่ได้ยื่นคำขอลงทะเบียนตามข้อ 8 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยฯ ได้รับทราบถึงคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์ ขั้นตอนและเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวัน เวลา และสถานที่ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ก่อนวันรับลงทะเบียนไปจนถึงวันสิ้นสุดการรับลงทะเบียน

1.2.1 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการประชาสัมพันธ์คุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์ การเตรียมเอกสารประกอบการยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และกำหนดวัน เวลา และสถานที่ การรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้ครอบคลุมและทั่วถึงในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ติดตั้งไว้ในที่สาธารณะประจำหมู่บ้านหรือชุมชน การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุหมู่บ้านหรือชุมชน และที่ประชุมประจำหมู่บ้านหรือชุมชน เป็นต้น

1.2.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณากำหนดวัน เวลา และสถานที่รับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามความเหมาะสม หรือตามที่ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์กำหนดวัน เวลา และสถานที่รับลงทะเบียนไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยพิจารณากำหนดจัดสถานที่รับลงทะเบียนหมุนเวียนไปตามหมู่บ้านหรือชุมชนอย่างทั่วถึงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

2. ขั้นตอนการับลงทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.1 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดให้มีการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายใหม่ที่ยังไม่เคยลงทะเบียนมาก่อน ซึ่งเป็นผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (โดยเป็นผู้เกิดก่อน 1 ตุลาคม 2494) สำหรับในกรณีที่ในทะเบียนราษฎรไม่ปรากฏวันที่ เดือนเกิด ให้ถือว่าบุคคลนั้น เกิดในวันที่ 1 ตุลาคม 2494 สำหรับในกรณีที่ในทะเบียนราษฎรไม่ปรากฏวันที่ เดือนเกิด ให้ถือว่าบุคคลนั้นเกิดในวันที่ 1 มกราคม ของปีนั้น) และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ฯ พ.ศ. 2552 รวมทั้งผู้สูงอายุที่ย้ายภูมิลำเนาเข้ามาใหม่ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ยังไม่ได้ลงทะเบียนตามข้อ 8 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ฯ พ.ศ. 2552 โดยกำหนดรับลงทะเบียนภายในเดือนพฤศจิกายน 2553

2.2 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อ 6 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทย ฯ พ.ศ. 2552 ที่มีความประสงค์จะยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ผู้สูงอายุจะต้องนำเอกสารหลักฐานประกอบแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้

(1) บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา

(2) ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา

(3) สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

2.2.2 ในการยื่นคำขอลงทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจะต้องแสดงความประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(1) รับเงินสดด้วยตนเอง

(2) รับเงินสดโดยบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

(3) โอนเงินเข้าบัญชีฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ

(4) โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิ

2.2.3 ผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามระเบียบกระทรวงมหาไทย ฯ ข้อ 6 ให้ยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเอง หรือในกรณีที่มีความจำเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถยื่นคำขอลงทะเบียนด้วยตนเองได้ อาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้โดยให้กรอกรายละเอียดตามแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ถูกต้องครบถ้วนและให้ยื่นคำขอประกอบกับเอกสารหลักฐานของผู้สูงอายุ พร้อมกับสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจภายในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาตรวจสอบด้วยความละเอียดรอบคอบ อย่าให้มีการทุจริต สวมสิทธิหรือหลอกลวงผู้สูงอายุ

2.2.4 ให้องค์กรปกครองสวนท้องถิ่นกำหนดวัน เวลา และสถานที่ติดประกาศให้ผู้สูงอายุที่มาลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้รับทราบ และสามารถตรวจสอบสิทธิจากประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

2.2.5 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งรายละเอียดแก่ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ว่าจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 ถึง เดือนกันยายน 2555 ในอัตราเดือนละ 500 บาท ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ซึ่ง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจ่ายเงินโดยวิธีใดวิธีหนึ่งตามความประสงค์ที่ระบุไว้ในแบบคำขอลงทะเบียนขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.2.6 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งผู้สูงอายุได้รับทราบถึงสิทธิกรณีที่ย้ายภูมิลำเนาไปอยู่ที่อื่นในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยสิทธิในการรับเงินของผู้สูงอายุจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 และเพื่อเป็นการรักษาสิทธิให้ต่อเนื่องในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 ต่อไป ดังนั้น ผู้สูงอายุจะต้องไปลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุก่อนสิ้นปีงบประมาณ หรือ ภายในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ที่เปิดให้มีการลงทะเบียนยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.3 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเมื่อเสร็จสิ้นการจัดให้มีการลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ภายในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 แล้ว และให้ติดประกาศโดยเปิดเผยให้สาธารณะชนทราบ ภายในวันพุธที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2553

2.4 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานยอดจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมดตามแบบสรุปงบหน้าข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (แบบ ผส.1) พร้อมสำเนาประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มีการลงนามรับรองความถูกต้องจากผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 1 ชุด โดยเทศบาลนครและเทศบาลเมืองจัดส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด สำหรับเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล จัดส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอเพื่อรวบรวมส่งให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ภายในวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2554 เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการของบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

2.5 ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด รวบรวมและจัดเก็บประกาศบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งแบบสรุปงบหน้าข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2555 (แบบ ผส.1) ที่มีการลงนามรับรองความถูกต้องจากผู้บริหารท้องถิ่น จัดเก็บไว้ที่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

2.6 ให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดจัดส่งยอดจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมของจังหวัด โดยแยกเป็นรายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแบบสรุปงบหน้าข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (แบบ ผส.2) และลงนามรับรองความถูกต้องจากท้องถิ่น

จังหวัด เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการของงบประมาณเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 พร้อมกับบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในแผ่นบันทึกข้อมูล (CD) จัดส่งให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสามารถส่งข้อมูลทั้งหมดได้ทาง E - mail: hsw@thailocalanmin.go.th ภายในวันอังคารที่ 15 กุมภาพันธ์ 2554 (*เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ*, ออนไลน์, 2554)

ข้อมูลพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

ประวัติความเป็นมา

เดิมเป็นสุขาภิบาลอ่าวอุดมได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2510 โดยมีตำบลทุ่งสุขลาทั้งหมดและ ตำบลสุรศักดิ์บางส่วนอยู่ในความรับผิดชอบ มีพื้นที่ 62 ตารางกิโลเมตร

กระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 6 ตุลาคม 2531 เปลี่ยนแปลงเขตสุขาภิบาล อ่าวอุดมโดยเพิ่มพื้นที่ความรับผิดชอบเป็นตำบลสุรศักดิ์ ตำบลหนองขาม และตำบลบึง รวมเป็นพื้นที่ทั้งหมด 379 กิโลเมตร ซึ่งต่อมาตำบลหนองขามได้แยกพื้นที่ออกเป็นตำบลเขาคันทรง และตำบลบึงแยกพื้นที่ออกเป็นตำบลบ่อวิน ทำให้สุขาภิบาลอ่าวอุดม มีทั้งหมด 5 ตำบลด้วยกัน

กระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2534 เปลี่ยนแปลงเขตของสุขาภิบาลอ่าวอุดม เหลือพื้นที่ 3.6.44 ตารางกิโลเมตร (เนื่องจากได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลแหลมฉบังอำเภอศรีราชา และอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2534 ยกฐานะพื้นที่บางส่วนของสุขาภิบาลอ่าวอุดมจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลแหลมฉบังขึ้นเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2534)

สุขาภิบาลอ่าวอุดมได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลอ่าวอุดมตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 โดยมีพื้นที่ในความรับผิดชอบตามพื้นที่ของสุขาภิบาลอ่าวอุดมเดิมคือ 306.44 ตารางกิโลเมตร

เทศบาลตำบลอ่าวอุดม ได้เปลี่ยนชื่อจากเทศบาลอ่าวอุดม เป็นเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ พ.ศ. 2545 ตั้งแต่วันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา

ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

ลักษณะที่ตั้ง

มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 306.44 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 6.83 ของพื้นที่จังหวัดชลบุรี

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา

ทิศใต้ ติดต่อกับเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขต อบต. เขาคันทรง และ อบต.บ่อวิน อำเภอศรีราชา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตเทศบาลเมืองศรีราชาและอ่าวไทย

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ประกอบด้วย 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลบ่อวิน, ตำบลหนองขาม, ตำบลสุรศักดิ์, ตำบลบึงและตำบลเขาคันทรง รายละเอียดของหมู่บ้านในแต่ละตำบลดังนี้

1. ตำบลสุรศักดิ์ ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10 และ 3, 9 (บางส่วน)
2. ตำบลหนองขาม ทั้งตำบลและหมู่ที่ 1 - 11
3. ตำบลบึง ประกอบด้วย หมู่ที่ 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10 และ 1, 5, 9 (บางส่วน)
4. ตำบลบ่อวิน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 5, 8 และ 3, 6 (บางส่วน)
5. ตำบลเขาคันทรง ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 3, 6 และ 10 (บางส่วน)

จำนวนประชากร ทต.เจ้าพระยาสุรศักดิ์

ตรวจสอบแยกเป็นพื้นที่ ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553 พื้นที่ในระดับ ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

	ชาย	**หญิง**	**รวม**
อำเภอ/ ตำบล			
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์	50,471	52,923	103,394
ตำบลสุรศักดิ์	25,337	27,549	52,886
ตำบลบึง	8,994	9,096	18,090
ตำบลหนองขาม	10,472	10,673	21,145
ตำบลเขาคันทรง	1,626	1,646	3,272
ตำบลบ่อวิน	4,042	3,959	8,001

ข้อมูลชุมชน

ชุมชนในเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ได้จัดตั้งให้มีการจัดตั้งชุมชนย่อย เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น โดยมีคณะกรรมการชุมชนบริหารงาน ในปัจจุบันมีชุมชนย่อยทั้งสิ้น 46 ชุมชน

บทบาทของคณะกรรมการชุมชนกับการพัฒนาชุมชน

1. ความหมายของการพัฒนาชุมชน

การพัฒนาชุมชน คือ กระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นขั้นเป็นตอนและมีเป้าหมายไปในทางที่ดีขึ้นของชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชน โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันของคนในชุมชนเองเป็นหลัก ใครมีบทบาทในการพัฒนาชุมชน ทุกคนในชุมชนล้วนมีบทบาทในการพัฒนาชุมชนทั้งนั้น แต่ด้วยเหตุที่การพัฒนาชุมชนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่ายทั้งภายในชุมชนเอง และภายนอกชุมชน จึงจำเป็นที่จะต้องมีตัวแทนของชุมชนทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการประสานความร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่าย ซึ่งในที่นี้คือ คณะกรรมการชุมชน นั่นเอง

2. องค์ประกอบของคณะกรรมการชุมชน

คณะกรรมการชุมชนคงประกอบด้วยตัวแทนของชุมชนประมาณ 7 - 15 คน โดยให้มีการเลือกประธานคณะกรรมการหนึ่งคน รองประธานหนึ่งคน เลขานุการหนึ่งคน และให้กรรมการที่เหลือแต่ละคนรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งโดยปกติแล้วจะประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 7 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายปกครอง
2. ฝ่ายป้องกันและรักษาความสงบเรียบร้อย
3. ฝ่ายการคลัง
4. ฝ่ายสาธารณสุข
5. ฝ่ายพัฒนา
6. ฝ่ายสวัสดิการ
7. ฝ่ายการศึกษา

ฝ่ายที่รับผิดชอบเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ

กองสวัสดิการสังคม

งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์

1. ศูนย์สวัสดิการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์
   เปิดให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 17.00 น.
   โดยทุกวันจันทร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. อบรมอาชีพให้ผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปฟรี
2. ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการในชุมชน
   บริการเครื่องกายภาพบำบัดเพื่อฟื้นฟูร่างกายแก่ผู้สนใจ ฟรี
3. งานรับจดทะเบียนจัดตั้งสมาคมฌาปนกิจกิจสงเคราะห์
4. การสงเคราะห์ประชาชน เด็กและเยาวชน คนเร่ร่อน

คุณสมบัติ

ทุกข์ยาก ขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง

ประสบภัยพิบัติ

ชรา พิการ ผู้ป่วยเอดส์

ครอบครัวประสบปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ (กำพร้า ไร้ที่พึ่ง เร่ร่อน ถูกทอดทิ้ง)

เอกสารที่ใช้ขอรับการช่วยเหลือ

สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

สำเนาบัตรประชาชน

แบบขอรับการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน(เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์) ในกรณีที่ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนยังไม่บรรลุนิติภาวะต้องมีเอกสารของผู้ปกครองประกอบด้วย

หนังสือรับรองสภาพปัญหาของผู้รับการสงเคราะห์จากแพทย์แผนปัจจุบัน (ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์)

รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป (สำหรับผู้พิการ)

งานพัฒนาชุมชน

1. การประสานพัฒนากระบวนการเรียนรู้จัดทำแผนชุมชน
2. การจัดข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานของหมู่บ้าน/ ชุมชน(จปฐ./ กชช.2ค)
3. การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้

งานพัฒนาส่งเสริมอาชีพ

1. ส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชนให้มีรายได้
2. โครงการอยู่ดีมีสุข/SML
3. โครงการแก้ไขปัญหาความยากจน
4. งานถ่ายโอนศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
5. ดูแลตลาดกลางสินค้าชุมชน เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ (เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์, 2554, หน้า 10)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ญาณี นาคพงษ์ (2543) ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อศูนย์บริการผู้สูงอายุในวัดโดยชุมชน ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการผู้สูงอายุวัดสุวรรณดารารามจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อศูนย์บริการผู้สูงอายุวัด

สุวรรณดาราราม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุกับตัวแปรที่ศึกษา 12 ตัวแปร ประชากรที่นำมาศึกษาได้แก่ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกประเภทสามัญของศูนย์บริการผู้สูงอายุวัดสุวรรณดาราม จำนวน 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ผลการวิจัย ปรากฏว่า ความพึงพอใจต่อศูนย์บริการผู้สูงอายุวัดสุวรรณดาราม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการของศูนย์มากที่สุด และมีความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านอาคารสถานที่น้อยที่สุด ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อศูนย์บริการผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับตัวแปร อาชีพปัจจุบัน ความถี่ในการมาใช้บริการ ระยะทาง ความสะดวกในการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และขึ้นอยู่กับตัวแปรปัญหาผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 แต่ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อศูนย์บริการไม่ขึ้นอยู่กับตัวแปร ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนบุตร ภาวะสุขภาพ ลักษณะการอยู่อาศัย เวลาที่ใช้ในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กิจกรรมที่ผู้สูงอายุมาใช้บริการที่ศูนย์บริการผู้สูงอายุบ่อยที่สุด ได้แก่ กิจกรรมตรวจสุขภาพ กิจกรรมนันทนาการ และกิจกรรมออกกำลังกาย ส่วนกิจกรรมที่ผู้สูงอายุมาใช้น้อยที่สุดได้แก่ กิจกรรมเสริมรายได้ กิจกรรมด้านกีฬา และกิจกรรมกายภาพบำบัด

สำหรับข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนั้น เนื่องจากผู้สูงอายุมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องอาคารสถานที่ จึงควรมีการตกแต่งปรับปรุง และดัดแปลงอาคารสถานที่ที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับกิจกรรมการให้บริการของศูนย์ และเนื่องจากผู้สูงอายุมาใช้บริการในด้านกิจกรรมตรวจสุขภาพ นันทนาการ และการออกกำลังกายมากที่สุด จึงควรวางแผนสำหรับการเพิ่มและขยายบริการดังกล่าวให้เพียงพอ และทั่วถึงในอนาคต เมื่อมีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้น

อภิญญา เวชยชัย (2544, หน้า 3 - 6) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการจัดบริการสวัสดิการสังคมในโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ สภาพปัญหาของโครงการ

ผลการศึกษาพบว่า ในกระบวนการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ยังไม่มีความเป็นธรรมเกิดขึ้นในกระบวนการจัดการ เช่น จำนวนเงิน และระยะเวลาในการโอนเงินไม่แน่นอน การถูกหักเงินเบี้ยยังชีพให้เป็นค่าพาหนะหรือค่าตอบแทนแก่ผู้นำหรือกรรมการที่ไปรับเงินมาให้ การขาดความรู้ความเข้าใจในการเปิดบัญชีธนาคารในชื่อตนเอง จนส่งผลให้ไม่มีโอกาสตรวจสอบยอดเงินของตนเอง และไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของตนเองได้ การขาดการติดตามผล ขาดการตรวจสอบถึงความเป็นธรรมและความโปร่งใส ในกระบวนการดำเนินงาน และการขาดระบบสนับสนุนด้านระบบข้อมูล

ข่าวสาร ความพึงพอใจ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยทุกคนมีความพอใจ แม้เงินที่ได้รับจะน้อยมากจนไม่เพียงพอต่อการยังชีพที่แท้จริงได้ สำหรับผู้สูงอายุยากจนแท้จริงที่ได้รับเบี้ย รู้สึกว่าตนมีหลักประกันมากขึ้น มีเครดิตทางสังคม มีศักดิ์ศรีในตนเองมากขึ้น เงินจำนวนดังกล่าวยังสามารถตอบสนองในเรื่องค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรมของตน

สุจิดา เหมเวช (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากได้แก่ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านสถานที่ประกอบการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระพีพรรณ คำหอม และคณะ (2547, หน้า 4 - 5) ได้ศึกษาโครงการวิจัยประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุ ประเมินผลโครงการ ประเมินกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการดำเนินโครงการการประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่ยากไร้ ไม่มีผู้ดูแล หรือถูกทอดทิ้งในชุมชน ในกระบวนการพิจารณาคัดเลือกเบี้ยยังชีพ สามารถใช้เกณฑ์พิจารณาหลายลักษณะร่วมกัน และควรมีกระบวนการจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคท้องถิ่น ร่วมพิจารณา สำหรับวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพ จะเป็นการโอนผ่านบัญชีผู้สูงอายุมากที่สุด โดยขั้นตอนการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเป็นไปอย่างตรงเวลา ระยะเวลาการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ คือ 6 เดือน ต่อครั้ง ส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่เหมาะสม ควรจ่ายเป็นราย 3 เดือน และเห็นว่าจำนวนเบี้ยยังชะ 300 บาท ต่อเดือนนั้นน้อยเกินไป ไม่ครอบคลุมทั่วถึง และเป็นธรรมดาสำหรับผู้สูงอายุที่เดือดร้อน คณะกรรมการคัดเลือกเบี้ยยังชีพไม่เหมาะสม รัฐขาดกลไกการตรวจสอบการดำเนินในแต่ละระดับที่ชัดเจน

วไลรัตน์ สวัสดี (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการบริการประชาชนของอำเภอท่ามะกา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 292 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีอาชีพรับจ้างหรือเป็นลูกจ้าง และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ต่อเดือน ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงไปได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐิยา ศุภนิรัติศัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตบางขุนเทียน และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพหานคร โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการดีที่สุดคือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ โดยด้านการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ไม่เรียกร้องผลประโยชน์และด้านสถานที่ให้บริการ ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในสำนักงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่าประชาชนที่มี อาชีพ ที่อยู่อาศัย และประเภทงานที่มาใช้บริการ แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

วารุณา ฉิมพลีกุล (2551,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของโครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของโครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุงโครงการให้เหมาะสม โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ผลการศึกษาพบว่า โครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีปัญหาเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ของผู้เข้าร่วมโครงการ ทั้งนี้เพราะหลักเกณฑ์ขาดความเป็นรูปธรรมไม่สามารถวัดได้จริง ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่สามารถคัดเลือกผู้สูงอายุที่เหมาะสมที่ควรเข้าร่วมโครงการได้ โดยยังมีผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการอีกประมาณ 100 คน นอกจากนี้พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามีหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของโครงการ ในส่วนของปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินโครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้เทศบาลจ่ายเป็นเงินสดโดยจ่ายครั้งละ 3,000 บาท โดยมารับทุก ๆ 6 เดือน เพราะได้เป็นเงินก้อน ไม่ต้องเสียค่ารถ ไม่ต้องเสียเวลามารับบ่อย ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ต้องการให้โอนเข้าบัญชีเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานเพราะมีผู้ปฏิบัติงานน้อย ส่วนของสถานที่ในการรับเงินก็ยังคงให้มารับที่เดิม คือที่เทศบาลเมืองบ้านสวน อย่างไรก็ตามยังมีปัญหาเกี่ยวกับการนำเงินไปใช้เพราะผู้สูงอายุที่รับเงินไปแล้วไม่สามารถใช้เงินได้เพียงพอกับระยะเวลาที่กำหนด ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้คือ เทศบาลเมืองบ้านสวนควรมุ่งส่งเสริมสวัสดิการด้านอื่นให้แก่ผู้สูงอายุไม่ควรเน้นเฉพาะการให้เงินสงเคราะห์อย่างเดียวทั้งนี้เพราะเงินที่ได้รับ ผู้สูงอายุไม่สามารถใช้จ่ายได้เพียงพอ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ ควรจัดอบรมสัมมนาผู้ปฏิบัติงานด้านนี้เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ข้อคิดเห็นและถกเถียงในประเด็นที่สงสัยหรือข้องใจ เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ

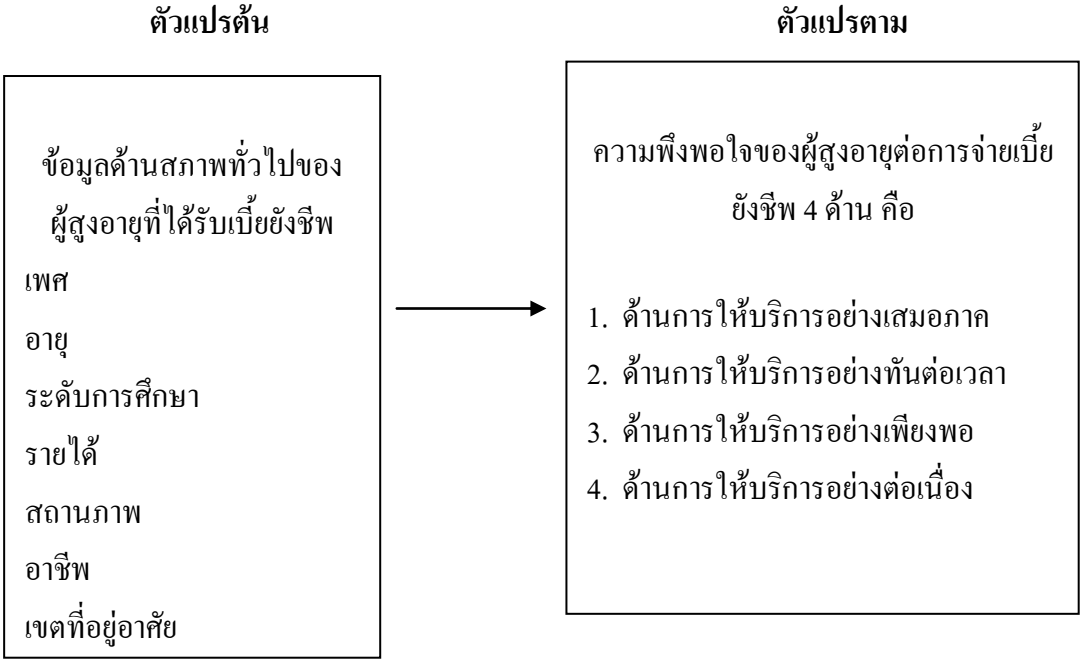
ว่าที่ร้อยเอกชาญวิทย์ บ่วงราบ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิงที่อาศัยและมีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t - test) สถิติทดสอบความแปรปรวนเอฟ (F - test) และการทดสอบค่าเฉลี่ยเชิงพหุ (Multiple Comparison)

ด้วยวิธีการ LSD ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความต้องการการได้รับสวัสดิการ ในภาพรวม และรายด้านแต่ละด้านทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านที่ผู้สูงอายุมีความต้องการมากที่สุดคือ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข รองลงมาคือ ด้านที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และสาธารณูปโภค และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพและการจัดการศพตามประเพณี ผลการเปรียบเทียบความต้องการพบว่า ผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน มีความต้องการการได้รับสวัสดิการแตกต่างกันเมื่อจำแนกกลุ่มตามปริมาณเงินที่เหลือเก็บออม โดยผู้สูงอายุที่ไม่มีเงินเหลือเก็บมีความต้องการการได้รับสวัสดิการมากกว่าผู้สูงอายุที่มีเงินเหลือเก็บ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในด้านการแพทย์และสาธารณสุข ด้านการศึกษาและข้อมูลข่าวสารและด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพและการจัดการศพตามประเพณี

จากการทบทวนผลการศึกษาและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก ผู้สูงอายุมีความต้องการที่จะให้รัฐช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและเพียงต่อการดำรงชีพอยู่ต่อไป การส่งเสริมสวัสดิการด้านอื่นให้แก่ผู้สูงอายุไม่ควรเน้นเฉพาะการให้เงินสงเคราะห์เพียงอย่างเดียว ส่วนในเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษามุ่งเน้นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้วิจัยคิดว่าเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นผลมาจากความชื่นชอบพอใจ เป็นความรู้สึกทางบวก ถ้าผู้ได้รับบริการ ได้รับตอบสนองความพึงพอใจสูง ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการปรับปรุงมาตรฐานในด้านต่าง ๆ คือ การปรับปรุงทั้ง 4 ด้านให้เกิดสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทั้งทางด้านแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังได้นำเสนอจะเห็นได้ว่า คุณลักษณะต่าง ๆ ของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการให้บริการในทุกองค์กร ผู้วิจัยได้นำหลักแนวคิดทฤษฎีของ มิลเลท (Millet , 1954) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แต่เนื่องจากในด้านที่ 5 คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า นั้น ในหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ยังไม่มีการดำเนินการในส่วนของการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเพียง 4 ด้าน และสามารถนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

การศึกษาเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตชุมชนของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 46 ชุมชน 6,180 ราย (กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2553)

ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ดังนี้

สูตร $n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด/ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 6,180 คน

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Error)ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ .05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

แทนค่า $n = \frac{6,180}{(1+6,180(0.05)^2)}$

$= 376$

ดังนั้นจึงควรใช้จำนวนตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประมาณ 376 คน

ส่วนเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการตามนี้

1. คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร (Proportional to Size) รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

เขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์	จำนวนประชากรที่ได้รับเบี้ยยังชีพ	กลุ่มตัวอย่าง
ตำบลสุรศักดิ์	3,344	203
ตำบลบึง	1,216	74
ตำบลหนองขาม	306	19
ตำบลเขาคันทรง	287	18
ตำบลบ่อวิน	1,027	62
รวม	6,180	376

2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 376 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับคือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 23 ข้อ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	**ค่าคะแนน**
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิดให้เติมข้อความแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำราต่าง ๆ

2. ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานตามนโยบายการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของรัฐบาลที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับนโยบายมาปฏิบัติ ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

3. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

4. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ตามขอบข่ายและเนื้อหาที่กำหนด โดยให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด ขอบเขตของการศึกษาสร้างแบบสอบถามโดยการ ศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เพื่อนำมากำหนดกรอบของการสร้างแบบสอบถามตลอดจนแนวทางการออกแบบให้ครอบคลุม โดยกำหนดข้อคำถามให้มีจำนวนมากไว้ก่อนแล้วจึงนำมาตรวจสอบวินิจฉัยอีกครั้งเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ถูกต้องที่สุด

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับเนื้อหา ตลอดจนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามนำแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. ดร.กิจฐเชต ไกรวาส 2. อาจารย์เอกลักษณ์ ณัถฤทธิ์ 3. อาจารย์วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ประจำ

วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

7. นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่า Reliability ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า Cronbach's Alpha ได้ค่า Reliability ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

8. ปรับแบบสอบถามโดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 376 คน โดยการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองและขอข้อมูลเขตที่อยู่อาศัยของผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากกองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลตามเขตที่อยู่อาศัย

2. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามมาแปลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลได้กระทำในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 - 31 สิงหาคม พ.ศ. 2554

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้คำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใช้จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และใช้ค่าที (t - test) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับไม่เกิน .05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ค่าเฉลี่ย	**ระดับ**
4.21 - 5.00	ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพมากที่สุด
3.41 - 4.20	ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพมาก
2.61 - 3.40	ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพปานกลาง
1.81 - 2.60	ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพน้อย
1.00 - 1.80	ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัย “ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีรา จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย และ เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 376 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	174	47.41
หญิง	193	52.59
รวม	376	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
60 - 64 ปี	86	23.43
65 - 69 ปี	125	34.06
70 - 74 ปี	66	17.98
75 - 79 ปี	54	15.26
80 ปีขึ้นไป	34	9.26
รวม	376	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	348	94.82
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	4.36
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	8	0.82
อนุปริญญา/ ปวส.	0	0.00
ปริญญาตรี	0	0.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	376	100.00
สถานภาพ		
โสด	25	6.81
สมรส	211	57.49
หม้าย/ หย่าร้าง	85	21.53
แยกกันอยู่	55	14.71
รวม	376	100.00
รายได้		
น้อยกว่า 5,000 บาท	260	70.30
5,001 - 10,000 บาท	110	29.16
10,001 - 15,000 บาท	6	0.54
15,000 ขึ้นไป	0	0.00
รวม	376	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ค้าขาย	142	37.87
รับจ้าง	65	16.89
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	0.82
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	17	4.63
อื่น ๆ	147	39.78
รวม	376	100.00
เขตที่อยู่อาศัย		
ตำบลสุรศักดิ์	100	37.87
ตำบลหนองขาม	87	16.89
ตำบลบึง	93	0.82
ตำบลบ่อวิน	55	4.63
ตำบลเขาคันทรง	41	39.78
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.41 มีอายุ 65-69 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.06 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.82 มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.49 มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.30 ส่วนใหญ่มีอาชีพ อื่น ๆ เช่น อยู่บ้านเฉย ๆ เป็นแม่บ้าน และไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 39.78 และมีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลสุรศักดิ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.87

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ	ความพึงพอใจ (n = 376)			
	$\overline{X}$	*SD*	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.39	.67	มากที่สุด	1
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.95	.62	มาก	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.03	.66	มาก	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.00	.84	มาก	3
ภาพรวม	4.21	.70	มาก	-

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 (*SD* = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 (*SD* = 0.67) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 (*SD* = 0.66) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 (*SD* = 0.84) และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 (*SD* = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น (n = 376)					$(\overline{X})$	$(S.D.)$	แปลความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	51 (13.90)	271 (73.84)	36 (9.81)	9 (2.45)	0 (0.00)	3.99	.58	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค	176 (47.96)	163 (44.41)	22 (5.99)	6 (1.63)	0 (0.00)	4.02	.55	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์	96 (26.16)	227 (61.85)	38 (10.35)	6 (1.63)	0 (0.00)	4.13	.64	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	46 (12.53)	296 (80.65)	21 (5.72)	4 (1.09)	0 (0.00)	4.05	.47	มาก	2
ภาพรวม						4.39	.68	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.39, SD = .68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริตและไม่เรียกร้องผลประโยชน์มากเป็นอันดับหนึ่ง ($\overline{X}$ = 4.13, SD = .64) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\overline{X}$ = 4.05, SD = .47) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.99, SD = .58)

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา	ระดับความคิดเห็น (n = 376)					$(\overline{X})$	$(S.D.)$	แปลความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
5. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง	47 (12.81)	231 (62.94)	73 (19.89)	16 (4.36)	0 (0.00)	3.84	.69	มาก	5
6. ได้รับความสะดวกรวดเร็วทุกครั้งที่มารับบริการ	39 (10.63)	275 (74.93)	40 (10.90)	10 (2.72)	3 (0.82)	3.92	.63	มาก	3
7. ได้รับเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา	64 (17.44)	213 (58.04)	80 (21.80)	10 (2.72)	0 (0.00)	3.90	.70	มาก	4
8. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	46 (12.53)	274 (74.66)	37 (10.08)	10 (2.72)	0 (0.00)	3.97	.58	มาก	2
9. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก	65 (17.71)	253 (68.94)	35 (9.54)	14 (3.81)	0 (0.00)	4.01	.65	มาก	1
ภาพรวม						**3.95**	**.62**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95, SD = .62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก มากเป็นอันดับหนึ่ง ($\overline{X}$ = 4.01, SD = .65) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.97, SD = .58) และลำดับสุดท้ายคือ ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง ($\overline{X}$ = 3.84, SD = .69)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น (n = 376)					$(\overline{X})$	$(S.D.)$	แปลความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
10. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	45 (12.26)	192 (52.32)	80 (21.80)	47 (12.81)	3 (0.82)	3.62	.89	มาก	11
11. สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง	36 (9.80)	233 (63.50)	76 (20.70)	15 (4.10)	7 (1.90)	3.75	.76	มาก	8
12. สถานที่ให้บริการ สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	44 (12.00)	276 (75.20)	45 (12.30)	2 (0.50)	0 (0.00)	3.99	.51	มาก	2
13. มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน	36 (9.81)	276 (75.20)	51 (13.90)	4 (1.10)	0 (0.00)	3.94	.53	มาก	4
14. มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	50 (13.62)	262 (71.39)	46 (12.53)	8 (2.18)	1 (0.27)	4.08	2.17	มาก	1
15. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	49 (13.35)	254 (69.21)	46 (12.53)	18 (4.90)	0 (0.00)	3.91	.67	มาก	6
16. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที	78 (21.30)	218 (50.40)	60 (16.30)	11 (3.00)	0 (0.00)	3.99	.71	มาก	3
17. มีจำนวนที่นั่งสำหรับให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ	40 (10.40)	267 (72.80)	56 (15.30)	4 (1.10)	0 (0.00)	3.93	.55	มาก	5
18. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	22 (5.99)	245 (66.76)	70 (19.07)	30 (8.17)	0 (0.00)	3.71	.70	มาก	10
19. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	10 (2.72)	265 (77.21)	80 (21.80)	12 (3.27)	0 (0.00)	3.74	.56	มาก	9
20. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน	55 (14.99)	237 (64.58)	63 (17.17)	12 (3.27)	0 (0.00)	3.91	.67	มาก	6
ภาพรวม						4.03	.69	มาก	-

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, *SD* = .69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอมากเป็นอันดับหนึ่ง ($\overline{X}$ = 4.08, *SD* = 2.17) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 3.99, *SD* = .51) และลำดับสุดท้ายคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.62, *SD* = .89)

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น (*n* = 376)					($\overline{X}$)	(*S.D.*)	แปลความหมาย	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
21. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ	29 (7.90)	268 (73.02)	49 (13.35)	18 (4.90)	3 (0.82)	3.82	.78	มาก	3
22. มีความต่อเนื่องของการใช้บริการไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	61 (16.62)	210 (57.22)	69 (18.80)	27 (7.36)	0 (0.00)	3.72	.67	มาก	2
23. มีการติดตามเอาใจใส่หลังรับบริการอยู่เสมอ	34 (9.30)	221 (60.20)	89 (24.30)	23 (6.30)	0 (0.00)	4.00	.84	มาก	1
ภาพรวม						4.00	.84	มาก	-

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.00, *SD* = .84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ พบว่า มีการติดตามเอาใจใส่หลังการรับบริการอยู่เสมอมากเป็นอันดับหนึ่ง ($\overline{X}$ = 4.00, *SD* = .84) รองลงมาคือ มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่หยุดชะงักหรือติดขัด ($\overline{X}$ = 3.72, *SD* = .67) และลำดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ ($\overline{X}$ = 3.82, *SD* = .78)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\overline{X}$	*SD*	*t*	Sig.
ชาย	174	4.26	.72	-.30	.46
หญิง	193	4.22	.68		

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	4	15.77	3.94	8.68	.00*
ภายในกลุ่ม	362	164.48	.45		
รวม	366	180.26			

*$p \leq .05$

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามอายุ

ภาพรวม	($\overline{X}$)	60 - 64 ปี	65 - 69 ปี	70 - 74 ปี	75 - 79 ปี	80 ปีขึ้นไป
60 - 64 ปี	4.36		.38*	.22	-19	.13
65 - 69 ปี	3.98			-16	.58*	.26
70 - 74 ปี	4.14				.42*	-.10
75 - 79 ปี	4.55					.32
80 ปีขึ้นไป	4.24					

*$p \leq .05$

จากตารางที่ 10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Pos Hoc ของ Sheffe พบว่า ผู้สูงที่มีอายุ 60 - 64 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างไปจากกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 - 69 ปี โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 - 64 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 - 69 ปี

ผู้สูงอายุที่มีอายุ 65-69 ปี และ 70 - 74 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างไปจากผู้สูงอายุที่มีอายุ 75 - 79 ปี โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ 75 - 79 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 - 69 ปี และ 70 - 74 ปี

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	2	.15	.07	.16	.85
ภายในกลุ่ม	364	180.10	.49		
รวม	366	180.26			

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	3	3.41	1.13	2.33	.07
ภายในกลุ่ม	363	176.84	.48		
รวม	366	180.26			

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	2	4.46	2.23	4.62	.01*
ภายในกลุ่ม	364	175.79	.48		
รวม	366	180.26			

*$p \leq .05$

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามรายได้

ภาพรวม	($\bar{X}$)	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,000 - 15,000 บาท
น้อยกว่า 5,000 บาท	4.14		-24*	-36
5,001 - 10,000 บาท	4.37			-13
10,000 - 15,000 บาท	4.50			

*$p \leq .05$

จากตารางที่ 14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Pos Hoc ของ Sheffe พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างจากผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	4	6.99	1.74	3.65	.00*
ภายในกลุ่ม	362	173.26	.47		
รวม	366	180.26			

*$p \leq .05$

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามอาชีพ

ภาพรวม	$(\overline{X})$	ค้าขาย	รับจ้าง	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ค้าขาย	4.17		.11	.17	-59*	-.07
รับจ้าง	4.06			.06	-70*	-.18
รับราชาการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.00				-.76	-.24
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4.76					.52
อื่น ๆ	4.24					

*$p \leq .05$

จากตารางที่ 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Pos Hoc ของ Sheffe พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพค้าขาย และรับจ้างมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างจาก ผู้สูงอายุที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพค้าขาย และรับจ้าง

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	4	24.13	6.03	13.98	.00
ภายในกลุ่ม	362	156.13	.43		
รวม	366	180.26			

*$p \leq .05$

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 ความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ภาพรวม	$(\overline{X})$	ตำบลสุรศักดิ์	ตำบลหนองขาม	ตำบลบึง	ตำบลบ่อวิน	ตำบลเขาคันทรง
ตำบลสุรศักดิ์	3.91		-.37*	-.67*	-.11	-.27
ตำบลหนองขาม	4.28			-.30	.26	.11
ตำบลบึง	4.58				.56*	-.41*
ตำบลบ่อวิน	4.02					-.16
ตำบลเขาคันทรง	4.18					

*$p \leq .05$

จากตารางที่ 18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Pos Hoc ของ sheff'e พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลสุรศักดิ์มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ แตกต่างไปจาก ผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลหนองขาม และตำบลบึง โดยพบว่า

ผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลหนองขามและตำบลบึง

ผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลบึง มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างไปจากผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลบ่อวิน และตำบลเขาคันทรง โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลบึง มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพมากกว่าประชาชนที่อยู่ในเขตตำบลบ่อวินและเขาคันทรง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 19 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
7. ผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย และ เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่มีต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test, One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe’s Method)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 65 - 69 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ประกอบอาชีพ อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน อยู่บ้านเฉย ๆ และไม่ได้ประกอบอาชีพ และส่วนใหญ่มีเขตที่อยู่อาศัยในตำบลสุรศักดิ์

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ รายได้ อาชีพ และเขตที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้สูงอายุที่มี เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ในภาพรวม พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ บริการด้วยความเต็มใจ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และให้บริการแก่ผู้สูงด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

1.2 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ที่มีปริมาณเพียงพอ เหมาะสม พร้อมให้บริการแก่ประชาชนและมีคุณภาพ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เป็นไปอย่างตลอดเวลา ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และไม่ติดขัด มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผู้สูงอายุหลังได้รับบริการแล้วอยู่เสมอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการต่อผู้สูงอายุทุกคนในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ มีความตรงต่อเวลา ในเรื่องของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพ การได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อ ตลอดจนการรับเงินเบี้ยยังชีพที่ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

1.5 ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากเป็นอันดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ได้ให้ความสำคัญกับการบริการอย่างเสมอภาค

ซึ่งเป็นความยุติธรรมของการบริหารงานของภาครัฐ และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ มิลเลท (Millet, 1954,p. 397 อ้างถึงใน นารี นันตติกูล, 2545, หน้า 30) ได้ให้รายละเอียดกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ อาชีพ และเขตที่อยู่อาศัย มีดังนี้

2.1 ผู้สูงอายุที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญและเต็มใจที่จะให้บริการผู้สูงอายุทุกคนอย่างเท่าเทียม และเสมอภาคกันทุกระดับชั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุจิดา เหมเวช (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษา สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัย ด้าน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพนั้น ตามหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพต้องมีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ด้วยอายุที่มาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุตั้งแต่ 60 ปี ไปจนถึง 80 ปี นั้น ความสามารถในการรับรู้การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ความเข้าใจในรายละเอียดหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันออกไปตามสภาพของผู้สูงอายุของแต่ละคน ดังนั้น ความพึงพอใจในบริการจึงแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดี (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการบริการประชาชนของอำเภอท่ามะกา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ

ส่วนใหญ่ มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท อาจมีความต้องการได้รับสวัสดิการจากรัฐ และการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ มาก เนื่องจากมีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อการยังชีพ มากกว่าผู้ที่มีรายได้มาก ซึ่งผู้สูงอายุที่มีรายได้เพียงพอจะไม่ค่อยมีผลกระทบต่อการได้รับเบี้ยยังชีพในด้านค่าใช้จ่าย ส่งผลให้การวัดความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในด้านต่าง ๆ ไม่ได้อยู่ในความสนใจของผู้สูงอายุที่มีรายได้เพียงพอเท่าที่ควร และมีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ว่าที่ร้อยเอกชาญวิทย์ บ่วงลาบ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการเปรียบเทียบความต้องการพบว่า ผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน มีความต้องการการได้รับสวัสดิการแตกต่างกันเมื่อจำแนกกลุ่มตามปริมาณเงินที่เหลือเก็บออม โดยผู้สูงอายุที่ไม่มีเงินเหลือเก็บมีความต้องการการได้รับสวัสดิการมากกว่าผู้สูงอายุที่มีเงินเหลือเก็บ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดี (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน ศึกษากรณีอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการบริการประชาชนของอำเภอท่ามะกา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาชีพเป็นตัวกำหนดรายได้ของแต่ละบุคคลและอาชีพที่ต่างกันความคาดหวังและประสบการณ์ในการรับบริการย่อมแตกต่างกัน ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพใด ๆ และไม่มีรายได้ หรือมีรายได้ไม่เพียงพอ การคาดหวังในการบริการด้านคำแนะนำในขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ การไม่ทราบขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารมาไม่พร้อม ทำให้เห็นว่าการบริการไม่สะดวกรวดเร็ว ดังนั้นความพึงพอใจในบริการจึงแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐิยา ศุภนิรัติศัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานาคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ผู้สูงอายุที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน เนื่องจากเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ มีพื้นที่มากถึง 306.44 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมถึง 5 ตำบล ประกอบกับสถานที่ตั้งของสำนักงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลหนองขาม ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาในการเดินทางมารับบริการไม่สะดวกสบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐิยา ศุภนิรัติศัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานาคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นเพื่อให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้นผู้วิจัยขอเสนอว่า

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในข้อ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ดังนั้นขอเสนอให้มีนโยบายการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นมืออาชีพด้านการบริการ ในการที่จะตอบสนองผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง และตรงตามเป้าหมาย โดยให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ให้เข้าใจถึงความสำคัญของหน้าที่ของตนที่พึงมีในฐานะผู้ให้บริการที่ดี

2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในข้อ ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง ดังนั้น ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานในส่วนงานการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้สูงอายุได้รับรู้ก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในข้อ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ เนื่องจาก เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ มีพื้นที่มาก ครอบคลุมถึง 5 ตำบล และสถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่ได้อยู่จุดศูนย์กลางของพื้นที่ ทำให้การเดินทางมารับบริการไม่สะดวก ดังนั้น ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการนอกสถานที่ โดยจัดให้มีหน่วยงานบริการเคลื่อนที่ไปตามตำบลต่าง ๆ ให้ครบทั้ง 5 ตำบล

สลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป หรือจัดเจ้าหน้าที่ออกให้บริการตามหมู่บ้านต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่มีผู้สูงอายุอยู่ในตำบลนั้น ๆ เพื่อผู้สูงอายุจะได้รับการบริการอย่างทั่วถึง สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่ำที่สุดในข้อ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ในข้อการได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง ดังนั้น ควรมีการกำหนดแผนการดำเนินงานในส่วนงานประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ควรมีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องงานบริการประชาชน เพื่อปลูกจิตสำนึกข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีอัธยาศัยดี สร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้มารับบริการ ตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับใช้ของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

2. ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยมุ่งเน้นเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ในลักษณะของการประชาสัมพันธ์เอกสารเผยแพร่ ป้ายประกาศ การจัดตั้งศูนย์บริการสอบถามทางโทรศัพท์ในการให้ข้อมูลพื้นฐานในการติดต่อขอรับบริการ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เนื่องจาก เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ มีพื้นที่มากครอบคลุมถึง 5 ตำบล และสถานที่ตั้งของหน่วยงานไม่ได้อยู่จุดศูนย์กลางของพื้นที่ ทำให้การเดินทางมารับบริการไม่สะดวก ควรตั้งจุดบริการประชาชนให้มีมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อให้ได้รับบริการอย่างทั่วถึงและสะดวกรวดเร็ว

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ ในบางครั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์ ผู้สูงอายุบางคนไม่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเมื่อถึงเวลาที่มีการได้รับเงินในแต่ละเดือนนั้น ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์ข่าวสารเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นประจำทุกเดือน และกำหนดเวลาให้ชัดเจนในการประชาสัมพันธ์

5. ควรมีการสร้างตู้รับฟังความคิดเห็น และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำสอบถามปัญหา แก้ปัญหา และวัดความพึงพอใจหลังการใช้บริการทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการต่อผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบบริการของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักด์

2. ควรศึกษามาตรการในการปรับปรุงระบบการให้บริการต่อผู้สูงอายุที่มารับบริการของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

3. ควรศึกษาทัศนคติ ข้อเสนอแนะ และพฤติกรรม ของผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนางานด้านการให้บริการ

บรรณานุกรม

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554). *เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://m-society.go.th/index.php.

กิตติภพ พันธุ์อ่ำ. (2551). *ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการดำเนินนโยบายสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา ตำบลศีรษะจระเข้ใหญ่ อำเภอบางเสาธง จ.สมุทรปราการ.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จินตนา สุวิทวัส. (2548). กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุ รูปแบบใหม่ของการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, *24*(8), หน้า 96 - 106.

ช. ชยินทร์ เพ็ชญไพศิษฎ์. (2544). *แนวทางและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

ญาณี นาคพงษ์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อศูนย์บริการผู้สูงอายุในวัดโดยชุมชน: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการผู้สูงอายุวัดสุวรรณดาราม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐิยา ศุภนิรัติศัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำ นโยบายการให้บริการแก่ ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ . (2554). *แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2552 - 2554.* ชลบุรี : เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์.

นารี นันตติกูล. (2545). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดเก็บภาษี โดยศึกษามิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิวัฒน์ โฆสิตาภา. (2549). ความ*พึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการอำเภอต้นแบบในการให้บริการประชาชน ศึกษากรณี อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประยูร กาญจนตุล. (2549). *กฎหมายการปกครอง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรีชา ชัยสิทธิ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ทางหลวงในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักบำรุงทางธนบุรี สำนักทางหลวงที่ 11 (กรุงเทพ) กรมทางหลวง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พงศธร ถาวรวงศ์. (2541) *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา: ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิทักษ์ ตรุษนิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณพิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มลฤดี ศรีสุข. (2545). *การบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552. (2552, 21 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 126 (ตอนพิเศษ 156 ง.), หน้า 5 - 9 .

ระพีพรรณ คำหอม และคณะ. (2547). *โครงการประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ*. ชุดโครงการวิจัยและพัฒนานโยบายระบบสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทย.

วไลรัตน์ สวัสดี. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วารุณา ฉิมพลีกุล. (2551). *ปัญหาและอุปสรรคของโครงการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ว่าที่ร้อยตรีชาญวิทย์ บ่วงราบ. (2551). *ความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโครงการและประเมินโครงการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2549). *สวัสดิการผู้สูงอายุ แนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย).

สมหมาย เปียถนอม. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://opdc.go.th.

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ. (2554). *สิทธิประโยชน์ผู้สูงอายุ*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://opp.go.th/home.php.

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ. (2554). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://oppo.opp.go.th.

สุจิดา เหมเวช. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาบุญศิริ กรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพา อนันตกูล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการยื่นชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ต ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรกุล เจนอบรม. (2534). *วิทยาการผู้สูงอายุ*. กรุงเทพ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวัฒน์ คงแป้น. (2549). *ทิศทางการพัฒนาสวัสดิการผู้สูงอายุแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิชุมชนไท, สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน), สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ.

อภิญญา เวชยชัย. (2544). *การมีส่วนร่วมของพ่อแม่ ผู้ปกครองในการพัฒนาการศึกษา*. กรุงเทพ: ไทยวัฒนาพานิช.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

หน้า ๕
เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๕๖ ง ราชกจจานุเบกษา ๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๒

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย
ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององคค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับที่ประชุมคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ครั้งที่ ๔/๒๕๕๒ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๒ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.๒๕๔๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๖๙ และมาตรา ๗๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ มาตรา ๕ และมาตรา ๘๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ มาตรา ๖ และมาตรา ๙๐ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.๒๕๔๒ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ หรือมติอื่นใดซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้สูงอายุ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพัทยา

“ผู้บริหารท้องถิ่น” หมายความว่า นายกเทศมนตรี นายกองค์องค์การบริหารส่วนตำบล นายกเมืองพัทยา

ข้อ ๕ ให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจตีความ วินิจฉัยปัญหา กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

ในกรณีไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบนี้ได้ ให้ขอทำความตกลงกับปลัดกระทรวงมหาดไทยก่อนการปฏิบัติ

ปลัดกระทรวงมหาดไทยอาจมอบอำนาจตามวรรคสอง ให้อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือผู้ว่าราชการจังหวัดก็ได้

หมวด ๑

คุณสมบัติของผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพ

ข้อ ๖ ผู้มีสิทธิจะได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้

(๑) มีสัญชาติไทย

(๒) มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

(๓) มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งได้ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกคารองส่วนท้องถิ่น

(๔) ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ผู้รับเงินบำนาญ เบี้ยหวัด บำนาญพิเศษ หรือเงินอื่นใดในลักษณะเดียวกัน ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘

หมวด ๒

ขั้นตอนการยื่นขอ

ข้อ ๗ ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้ผู้ที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยมีหลักฐานดังนี้

(๑) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา

(๒) ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา

(๓) สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา สำหรับกรณีที่ผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านธนาคาร

ในกรณีที่มีความจำเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเองได้ตามวรรคหนึ่งอาจมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้

ข้อ ๗/๑ ในกรณีผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณที่ผ่านมา ให้ถือว่าเป็นผู้ได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยผู้สูงอายุตามระเบียบนี้แล้ว

ข้อ ๘ ในกรณีผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งย้ายภูมิลำเนาไปอยู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดิมยังคงจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจนกว่าจะสิ้นสุดปีงบประมาณนั้น หากมีความประสงค์ จะรับบี้ยยังชีพกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ต้องไปลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ก่อนสิ้นปีงบประมาณ

หมวด ๓
การตรวจสอบและจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิ

ข้อ ๙ ภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี ให้จังหวัดแจ้งรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์ตามแบบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดไปยังกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่งของเมืองพัทยา ให้เมืองพัทยากำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๐ ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการตรวจสอบสถานะของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและให้ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแสดงการดำรงชีวิตอยู่ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะแสดงด้วยตนเองหรือให้มีการรับรองของนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นก็ได้

ในกรณีที่มีผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่ได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบการดำรงชีวิตอยู่ของผู้สูงอายุดังกล่าว จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร หรือหลักฐานอื่นที่สามารถตรวจสอบได้

หมวด ๔

งบประมาณและวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ ๑๑ การตั้งบประมาณและวิธีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

ข้อ ๑๒ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้จ่ายในอัตราเดือนละห้าร้อยบาท หรือตามมติคณะรัฐมนตรี

ข้อ ๑๓ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แก่ผู้มีสิทธิตามระเบียบนี้ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือในนามบุคคลที่รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นรายเดือนภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน

ในการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับมอบอำนาจต้องตรวจสอบจนแน่ใจว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับผู้ที่ได้รับมอบอำนาจและต้องได้รับการยืนยันว่าผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังมีชีวิตอยู่

การโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้เป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดหรือตามที่ตกลงกันเป็นอย่างอื่น

หมวด ๕

การสิ้นสุดการได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ ๑๔ สิทธิของผู้ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้สิ้นสุดลงในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ตาย

(๒) ขาดคุณสมบัติ

(๓) แจ้งสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหนังสือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

กรณีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดังกล่าวสิ้นสุดลงตามวรรคหนึ่ง ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ สั่งระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสำหรับบุคคลดังกล่าวทันที

ข้อ ๑๕ กรณีผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตาย ให้นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นแจ้งการตายต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้ตายมีชื่อในทะเบียนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นได้รับแจ้ง การตายและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผู้ตายมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านนั้น แจ้งแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามข้อ ๘ ต่อไป

ข้อ ๑๖ ภายใต้บังคับข้อ ๘ กรณีผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขาดคุณสมบัติตามข้อ ๑๔ (๒) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปิดประกาศไว้โดยเปิดเผย ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวัน

หากไม่มีผู้คัดค้านให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอรายชื่อผู้ขาดคุณสมบัติต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อนสั่งถอนรายชื่อ และระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทันที

ในกรณีที่มีการคัดค้านให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจนแล้วรายงานผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามสมควรแก่กรณีต่อไป

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๑๗ ระเบียบนี้มิให้กระทบต่อสิทธิของผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๕๒ ที่มีอยู่ก่อนหรือในวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ และให้ถือว่าผู้สูงอายุดังกล่าวเป็นผู้ได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบนี้แล้ว

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๒

บุญจง วงศ์ไตรรัตน์

รัฐมนตรีช่วยว่าการฯ ปฏิบัติราชการแทน

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

****

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยประกอบการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา การตอบแบบสอบถามของท่านมิได้มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด เป็นเรื่องของวิชาการเท่านั้น แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียวและเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 60 - 64 ปี ☐ 65 - 69 ปี ☐ 70 - 74 ปี

☐ 75 - 79 ปี ☐ 80 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

☐ อนุปริญญา/ ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/ หย่าร้าง

☐ แยกกันอยู่

5. รายได้

☐ น้อยกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 - 10,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,000 ขึ้นไป

6. อาชีพ

☐ ค้าขาย

☐ รับจ้าง

☐ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

7. เขตที่อยู่อาศัย

☐ ตำบลสุรศักดิ์

☐ ตำบลหนองขาม

☐ ตำบลบึง

☐ ตำบลบ่อวิน

☐ ตำบลเขาคันทรง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ

<u>คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด</u>

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<u>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</u> 1. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค					
3. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกร้องผลประโยชน์					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
<u>ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา</u> 5. ได้รับข้อมูลข่าวสารก่อนการรับเบี้ยยังชีพทุกครั้ง					
6. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทุกครั้งที่มารับบริการ					
7. ได้รับเงินเบี้ยยังชีพตรงตามกำหนดเวลา					
8. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 10. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
11. สถานที่รับลงทะเบียนมีการหมุนเวียนไปอย่างทั่วถึง					
12. สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
13. มีการจัดสถานที่ให้บริการไว้เป็นสัดส่วน					
14. มีวัสดุอุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ					
15. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ในทันที					
17. มีจำนวนที่นั่งสำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
19. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง					
20. มีสื่อในการชี้แจงรายละเอียด ของการให้บริการอย่างชัดเจน					
<u>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</u> 21. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพอยู่เสมอ					
22. มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด					
23. มีการติดตามเอาใจใส่หลังการรับบริการอยู่เสมอ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ข้อเสนอแนะ

……

……

……

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ