

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุซึ่งรัฐบาลได้มีการเล็งเห็นความสำคัญของการเพิ่มจำนวนผู้สูงอายุที่มีอัตราสูงขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการทำให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั้งถึงและรวดเร็ว (สุกัญญา มีแก้ว, 2554, หน้า 2) จึงมีการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการวางแผนในการรองรับอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุ ซึ่งมีบทบาทสำคัญทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยรวมถึงการกระจายของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในภาคชนบทเพิ่มขึ้น ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น กำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ข้อ 3 ที่กำหนดให้ต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการในท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั้งประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายต้องมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2553, 2553, หน้า 1) ซึ่งเป็นนโยบายที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้น เพื่อเป็นการให้สวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ และระบบการจัดบริการทางสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน รวมทั้งการป้องกัน แก้ไขปัญหาและนำสู่การพัฒนาสังคมในด้านผู้สูงอายุได้กำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมจากรัฐ เมื่อเกิดการกระจายอำนาจการปกครองและการถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการกระจายอำนาจการให้บริการประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ภารกิจหลักของการปกครองและการบริหาร

(พระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2553, 2553, หน้า 1) รูปแบบการพัฒนาผู้สูงอายุในการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ

นอกจากนี้ต้องการมีการวางแผนในอนาคตเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มของประชากรผู้สูงอายุที่มีอัตราการเพิ่มอย่างต่อเนื่องภายในประเทศไทยและทั่วโลกซึ่งกำลังได้รับผลกระทบจากจำนวนประชากรผู้สูงอายุ ดังนั้นการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เป็นสวัสดิการที่รัฐเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้สวัสดิการ ในสถานสงเคราะห์หรือศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุมาสู่บริการที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่2) พ.ศ.2560, 2560, หน้า 1) ภารกิจประการหนึ่งที่องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการคือ การให้บริการจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ ต้องมีอายุ 60 ปีขึ้นไป สัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน ซึ่งได้ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใด จากหน่วยงานของรัฐ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับเบี้ยความพิการหรือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เอดส์แล้วสามารถรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อีกด้วย โดยให้ผู้สูงอายุจะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ขึ้นไป ในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนด ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี (ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่2) พ.ศ. 2560, 2560, หน้า 1)

ปัจจุบันเทศบาลตำบลท่าระหัด มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในอัตราแบบขั้นบันได โดยเริ่มตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2554 โดยมีมติคณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2557 แม้ว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลจะมีความพร้อมระดับหนึ่งในการดำเนินการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแต่ในสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น พบว่า เทศบาลตำบลท่าระหัดยังพบปัญหาในการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญด้านการบริการด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรกับประสบกับปัญหาการจัดบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้ง เทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ปฏิบัติตามกฎหมาย คือ การดำเนินงานตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศใช้ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด

อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ดำเนินงานไปตามแนวทางหลักเกณฑ์ และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด งบประมาณได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนจาก ส่วนกลาง เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อ จ่ายแบบขั้นบันได/เดือน และปัจจุบันจาก 3 การลงพื้นที่เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 ยังประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสาร ความเข้าใจ คาดเคลื่อนในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่ตรงตามกำหนด การเบิกจ่ายงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นล่าช้า และการปฏิบัติงานยังเกิดปัญหาเรื่องการไม่เข้าใจแนวทางการจ่ายเบี้ยยังชีพ ในเรื่อง กระบวนการดำเนินงานของ โครงการ ซึ่งเป็นปัญหาต่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการบริหารจัดการที่ดี จากปัญหาดังกล่าว

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อปรับปรุงให้มีแบบแผนการบริหารจัดการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้แบบยั่งยืน และผู้วิจัยมีส่วนเกี่ยวข้องข้องในการเบิกจ่ายงบประมาณในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทำให้ต้องมีการวางแผนที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณเพื่อให้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ถูกต้องตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้รวดเร็วและถูกต้อง และไม่เป็นปัญหาอุปสรรคในการเบิกจ่ายให้ทันตามกำหนดระยะเวลาในการนำมาเบิกจ่ายให้กับผู้สูงอายุ และด้านกระบวนการในการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุในการให้ข้อมูลด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ จึงต้องศึกษาคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุให้เกิดประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพแบบยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

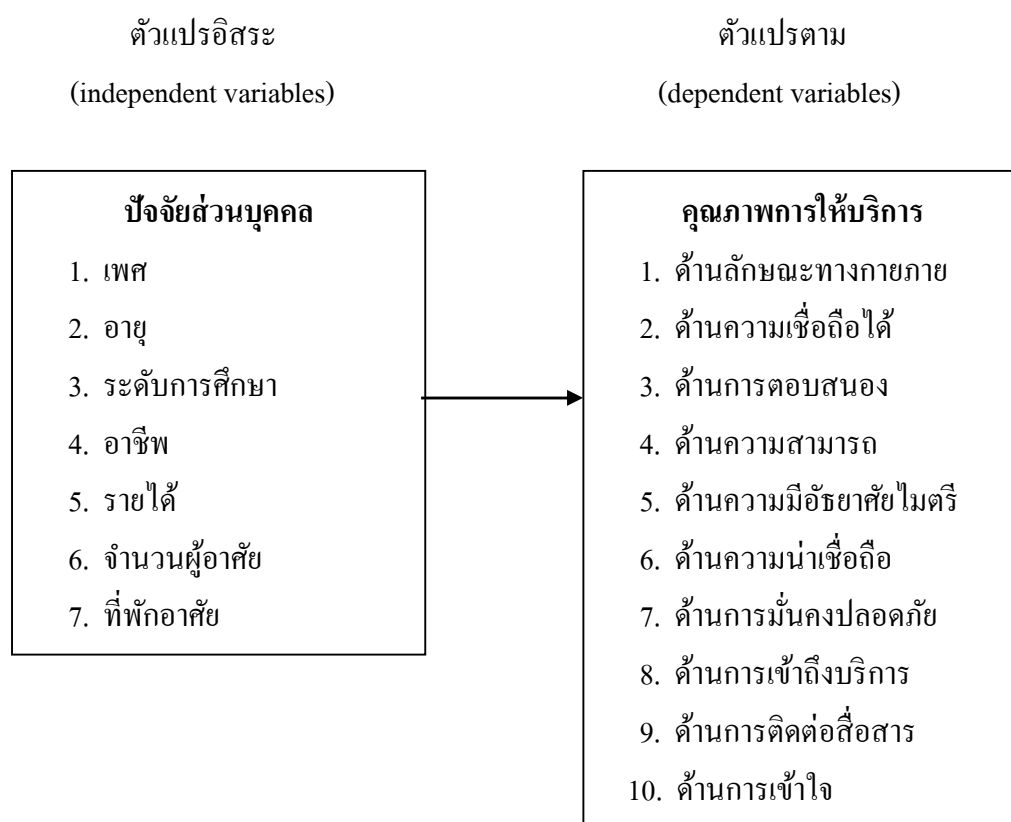
1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการเข้าใจ

3. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ ในเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ตามแนวคิดและทฤษฎีของซีแธมล์ พาราซุรามานและเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1995, pp.41-45) ได้นำเสนอปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการโดยทั่วไป 10 ประการ ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้คือ ประชาชนที่รับบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนผู้อาศัย และที่พักอาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัด สุพรรณบุรี แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับคุณภาพบริการ ของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วยลักษณะทางกาย ภาย ความน่าเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความ มั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจมีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลท่าระหัดเกี่ยวกับสถานที่การให้บริการ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ มีป้ายสัญลักษณ์การบริการตามจุดต่าง ๆ อย่างชัดเจน

ความน่าเชื่อถือได้ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือและมั่นใจในการจ่ายเบี้ยของเทศบาลอย่าง ถูกต้อง เชื่อมั่น และสามารถตรวจสอบเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพได้ มีเอกสารการจ่ายเบี้ย ไว้วางใจใน บริการของเทศบาลและเจ้าหน้าที่

การตอบสนอง หมายถึง การให้บริการตามบัตรคิวอย่างรวดเร็ว ใช้เวลาในการรับเบี้ยไม่ นาน แก้ปัญหาในการรับเบี้ยได้อย่างรวดเร็ว ได้รับเบี้ยครบตามจำนวน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเกินไป

ความสามารถ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ สามารถตอบปัญหาในการ จ่ายเบี้ยยังชีพได้ให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือ แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ความมีอัธยาศัยไมตรี หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอา ใจใส่แบบคนในครอบครัว พุดจาไพเราะ สุภาพ เป็นกันเอง

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปตามนโยบายของเทศบาลตำบลท่าระหัด ด้วยการบริการผู้สูงอายุที่สามารถตรวจสอบเบี้ยยังชีพได้และเป็นที่น่าไว้วางใจของผู้สูงอายุ

ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยและเชื่อมั่นในเอกสารและขบวนการรับ เงิน มีการแนะนำวิธีการเงินให้แน่นอนหนา สถานที่จ่ายเบี้ยปลอดภัยมีการดูแลช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่

การเข้าถึงบริการ หมายถึง การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวก บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนให้บริการตรงเวลา ไม่เลือกบริการเฉพาะบุคคลและสามารถติดต่อข้อสงสัยได้ตลอดเวลา

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลจ่ายเบี้ยยังชีพชัดเจน และรับฟังปัญหาของผู้สูงอายุ บริการเป็นกันเอง การนัดหมายการจ่ายเบี้ยยังชีพชัดเจน มีเอกสารประกอบที่น่าเชื่อถือและตรวจสอบได้

ความเข้าใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่อธิบายการจ่ายเบี้ยชัดเจนให้ได้รับรู้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ สามารถให้คำแนะนำวิธีและแก้ปัญหาในการจ่ายเบี้ย มีการกำหนดระยะเวลาในการรับเบี้ยอย่างชัดเจน

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลมีอายุ 60ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลท่าระหัด และได้รับเบี้ยยังชีพจากเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง เงินสงเคราะห์ที่เทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับจัดสรรเพื่อจ่ายให้กับผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

เทศบาลตำบลท่าระหัด หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี
2. ทราบผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลต่อการให้คุณภาพการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนผู้อาศัย และที่พักอาศัย
3. สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการนำเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี