

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

Guidelines To Increase The Efficiency Of The Payment Of Living Allowance
For The Elderly In The Area. Khu Bua Subdistrict Administrative Organization,
Mueang District, Ratchaburi Province

วิศิษฐ์ เตชาวัฒนากุล
Wisit Techawattana
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Suan Sunandha Rajabhat University
Email: wtechawattana@hotmail.com

Received: 2020-10-31; Revised: 2020-12-01; Accepted: 2020-12-02

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในกระบวนการการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาด้านการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

2. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขการเข้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ และควรมีการอัปเดตข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, เบี้ยยังชีพ, การให้บริการ, ผู้สูงอายุ

Abstract

The objectives of this research are 1) to study problems and obstacles. Arising in the process of payment of living allowances to serve the elderly in the area At present, Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province 2) To study the satisfaction of the elderly in the area of Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province 3) to propose guidelines to increase the efficiency of subsistence payment per service. Elderly people in the area Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province It is quantitative research. And data collection by using questionnaires. From the elderly In the area of Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province, there were 400 cases. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The research results were found that

1. Guidelines for enhancing the efficiency of living allowance payment for serving the elderly in the area Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province The overall picture is at a high level. When considered individually, it was found that To create service satisfaction of the staff With the highest mean Is at a very satisfying level Followed by service Is at a very satisfying level And enhancing the performance of the staff In very satisfied

2. satisfied by the inclusion of the elderly in the area. Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province Overall, it was at a very satisfactory level.

3. Guidelines for improving the efficiency of living allowance payments to service the elderly in the area. Khu Bua Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Ratchaburi Province, found that access to the information system should be improved. And information should be updated from other relevant agencies.

Keywords: Performance, Allowance, Service, Elderly People.

บทนำ

องค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่าปี พ.ศ. 2544-2643 จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ คือ มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรโดยรวมทั่วโลก และมีฐานะยากจน จึงเป็นประเด็นทางสังคม และเศรษฐกิจที่แต่ละประเทศจะต้องมีแผนรองรับ สำหรับประเทศไทยนั้น สำนักงานสถิติแห่งชาติ สรุปว่าไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยมีประชากรผู้สูงอายุ ร้อยละ 10.4 ของประชากรทั้งประเทศ และคาดว่าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ในช่วงปี 2567-2568 ผลกระทบและการเตรียมความพร้อมรับมือกับสังคมผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญ แนวโน้มสังคมผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทั่วโลกนั้น เมื่อมีผู้สูงอายุมากขึ้นย่อมส่งผลทำให้ปัจจัยการผลิตลดลง รัฐบาลจำเป็นต้องเพิ่มงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการ และการรักษาพยาบาล เพื่อดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น หากไม่มีการเตรียมความพร้อมการจัดสรรทรัพยากรแรงงานที่จะลดลงจะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมทำให้รายได้ประชาชาติลดลงได้ ดังนั้นการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเตรียมความพร้อมเป็นเรื่องสำคัญ ควรจะร่วมมือกันทั้งภาครัฐและเอกชนตั้งแต่ระดับบุคคล ชุมชน และประเทศ โดยเฉพาะการร่วมกันกระตุ้นเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ มีการเตรียมวางแผนการออม การร่วมมือกันในชุมชน การจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางด้านสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ การปรับตัวทางด้านสังคม และจิตใจของผู้สูงอายุ รวมทั้งการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการลงทุนและการออมเพื่อเตรียมพร้อมเมื่อถึงวัยผู้สูงอายุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2015)

จากการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของประชากรในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุส่งผลให้อัตราส่วนผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่อัตราส่วนและจำนวนประชากรวัยแรงงานเริ่มลดลงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของสมาชิกครอบครัวนับตั้งแต่การดูแลผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งพา การคงไว้ของรายได้ผู้สูงอายุ ตลอดจนผลที่เกิดต่อพลวัตทางเศรษฐกิจของประเทศ เมื่อถึงวัยสูงอายุสภาพร่างกาย จิตใจ และสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด สภาพร่างกายจะเสื่อมลงตามอายุที่เพิ่มขึ้น สภาพจิตใจก็มีการเปลี่ยนแปลง



โดยจะหงุดหงิดง่ายและวิตกกังวลสูง อีกทั้งวิถีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุก็เปลี่ยนไป เพราะเกษียณอายุจากการทำงาน มีกิจกรรมหรือมีส่วนร่วมทางสังคมลดลง ทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียบทบาทและความรู้สึกในคุณค่าของตนเองลดลง (วิไลพร ขำวงษ์ และคณะ, 2554, หน้า 32) จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวผู้สูงอายุต้องมีการปรับตัวอย่างมาก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน รวมถึงคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้ ผู้สูงอายุจึงเป็นประชากรกลุ่มสำคัญที่ควรได้รับการดูแลส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ทำให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมและให้ความสำคัญต่อความต้องการและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในทุกด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจ การดำรงชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบัน การทำงาน ที่อยู่อาศัย และความสัมพันธ์ในครอบครัวและชุมชน โดยผู้สูงอายุจะต้องได้รับการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างทั่วถึงเพื่อรองรับปัญหาทางด้านสุขภาพของผู้สูงอายุความมั่นคงของรายได้ที่เกิดขึ้นในครอบครัว การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรวัยสูงอายุในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาเป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรโลก กล่าวคือจำนวนและสัดส่วนผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้คาดประมาณแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงจากจำนวนผู้สูงอายุทั้งของโลกและของประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อันเป็นผลจากความก้าวหน้าทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งการกระจายบริการด้านสาธารณสุขและจากนโยบายการวางแผนครอบครัว ที่ส่งผลให้อัตราการเจริญพันธุ์ ของประชากรลดลง จึงทำให้ประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นและมีอายุยืนยาวขึ้น (สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์, 2555) จากข้อมูลดังกล่าวมีการเพิ่มของประชากรผู้สูงอายุมากขึ้นทุก ๆ ปี ดังนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำเสนอแนวทางป้องกันและแก้ไขให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ ซึ่งจะก่อให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจที่แท้จริง อีกทั้งยังสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของผู้สูงอายุในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในกระบวนการการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็นการศึกษาศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาเก็บสถิติระยะเวลา ตั้งแต่ เดือน มกราคม – มีนาคม 2560

การทบทวนวรรณกรรม

การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one stop service)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เผลอเผลอจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะทำงานผิดพลาดน้อยสมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานทำงาน ที่ดี และควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วยงานจึงจะมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) ตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมาย ในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2) บริหารเวลา การบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต เพิ่ม ความสุขและความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน โดยเฉพาะภาคธุรกิจเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก

3) การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ปัจจุบันมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาด ความเชื่อมั่นในตนเอง หรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร ถูก ความสามารถของตนเอง คิดว่ามีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าหมดหวังที่จะประสบ ความสำเร็จในชีวิต

4) มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานได้ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจใน การทำงานอย่างจริงจังจริงจังใจ ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ ร่วมกันอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

5) ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คือต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจัง มีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่องาน ที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวกการทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หาก เบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน จะต้องไม่ปฏิบัติหรือ

ประพจน์ในสิ่งที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความล่าช้าใน การปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อ ชี้อัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (good governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6) ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด

7) กระตุ้นเตือนตัวเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้ ใครบังคับ มีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่

8) ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น การทำงานเป็นเล่น การประจบ สอพลอ การมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไรเหตุผล ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ

9) สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผล สำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (kotler & armstrong, 2008)

1) ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2) ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

สมนึก แสงเขียว (2544, หน้า 14-17) ได้เสนอแนวคิดขององค์การสหประชาชาติที่ได้จัดให้มีการประชุมสมัชชาโลกว่าด้วยผู้สูงอายุ ระหว่างวันที่ 26 กรกฎาคม ถึงวันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2525 ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรียองค์การสหประชาชาติได้มีแผนการปฏิบัติการระยะยาวระหว่างประเทศเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และมีมติให้สมาชิกได้ดำเนินการจัดบริการสวัสดิการตามความเหมาะสมของแต่ละประเทศ ประกอบด้วย 2 แนวความคิดหลัก ได้แก่ แนวความคิดด้านมนุษยธรรมและแนวความคิดด้านการพัฒนา ดังนี้

แนวความคิดด้านมนุษยธรรม หมายถึง การที่ผู้สูงอายุควรได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านสุขภาพอนามัยและโภชนาการ ผู้สูงอายุควรได้รับการรักษาพยาบาล และฟื้นฟูบริการสุขภาพ การโภชนาและมีมาตรการป้องกันโรคและความพิการ

1.2 ด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม ผู้สูงอายุควรได้อยู่อาศัยในบ้าน ตนเองอย่างอิสระมากที่สุด การสร้างที่อยู่อาศัยเหมาะสมกับสภาพและมีเครื่องอำนวยความสะดวกให้พอเพียง โดยเฉพาะผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว และผู้พิการ นอกจากนั้น ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ด้านบริการสังคม อนามัย วัฒนธรรม งานด้านพักผ่อนหย่อนใจ การคมนาคม เป็นต้น

1.3 ด้านครอบครัว ควรสนับสนุนส่งเสริมให้ครอบครัวได้มีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุ นอกจากนี้รัฐบาลและองค์กรเอกชนควรจัดให้มีมาตรการหรือบริการใน การสนับสนุนครอบครัวที่เลี้ยงดูผู้สูงอายุ โดยเฉพาะครอบครัวที่มีรายได้ต่ำ

1.4 ด้านสวัสดิการสังคม การให้บริการในด้านนี้ควรจะมีเป้าหมายที่ เสริมสร้างและคงไว้ซึ่งบทบาทที่เป็นประโยชน์ของผู้สูงอายุในสังคมให้มากที่สุดที่จะกระทำได้ รวมทั้งการสนับสนุนให้กลุ่มเยาวชนและอาสาสมัครต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม ในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ โดยที่รัฐบาลต้องพยายามยกเลิกกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานครั้งนี้

1.5 ด้านความมั่นคงทางรายได้และการจ้างงาน รัฐควรมีหลักประกันรายได้ ขั้นต่ำสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งอาจดำเนินการโดยการออกกฎหมายประกันสังคม หรือมาตรการอื่น ๆ นอกจากนี้ ควรจะมีการร่วมมือระหว่างรัฐบาลกับนายจ้างองค์กรลูกจ้าง หรือคนงานเพื่อจัดทำมาตรการที่จะสนับสนุนให้คนสูงอายุได้ปฏิบัติต่อไป ภายใต้อสภาพการที่เหมาะสมและมีความมั่นคง

1.6 ด้านการศึกษา ควรจัดให้มีโครงการศึกษาที่ให้ผู้สูงอายุเป็นครู หรือเป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ วัฒนธรรม ประเพณี ศิลธรรม ควรกระตุ้นให้มีการศึกษา สำหรับผู้ใหญ่ทุกระดับ รวมทั้งในระดับมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังควรจะต้องให้การศึกษแก่ ประชาชนทั่วไปตั้งแต่วัยเยาว์จนถึงผู้สูงอายุ ถึงกระบวนการชราภาพ และ วิธีเตรียมตัวเพื่อรับกับวัยสูงอายุ และการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์

แนวความคิดด้านพัฒนา (development aspect of the aging) หมายถึง บทบาทของผู้สูงอายุในกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งรัฐบาลจะต้อง รับผิดชอบในการทำให้ผู้สูงอายุมีผลในทางลบน้อยสุดต่อการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม รวมทั้งในเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีบทบาทในด้านการพัฒนาประเทศโดย ส่วนรวมด้วยจากแผนปฏิบัติการระหว่างประเทศว่าด้วยผู้สูงอายุที่กล่าวมาแล้วนั้น ทำให้เกิดแนวทางดำเนินการช่วยเหลือผู้สูงอายุ ซึ่งได้แก่ การช่วยเหลือผู้สูงอายุในรูปสถาน สงเคราะห์นั้นควรจะเป็นทางเลือกวิธีสุดท้าย ในเมื่อการช่วยเหลือวิธีอื่น ๆ ไม่สัมฤทธิ์ผล และครอบครัวยังต้องเป็นสถาบันหลักสำคัญสำหรับผู้สูงอายุต่อไปอีกแม้ในประเทศที่พัฒนาแล้ว และควรจะต้องให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้นในเรื่องของผู้สูงอายุต่อครอบครัว ทางสังคม และสิทธิพื้นฐาน ตลอดจนบริการอันเท่าเทียมกันระหว่างผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิง เป็นต้น

จากแนวคิดเบื้องต้นของสหประชาชาติเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและดูแล สิทธิของผู้สูงอายุ สำหรับประเทศไทย รัฐบาลควรกำหนด แนวทางในการพัฒนาผู้สูงอายุในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีแนวคิดพื้นฐานต่อผู้สูงอายุในปัจจุบัน ดังนี้

1. ผู้สูงอายุได้ทำประโยชน์แก่สังคมในฐานะผู้ให้มากกว่าครึ่งชีวิต และจึงควรจะได้รับผลตอบแทนในฐานะเป็นผู้รับทางสังคม โดยเฉพาะความชอบธรรมในสิทธิมนุษยชนที่พึงมีทั้งในด้านสุขภาพอนามัย การศึกษา ความมั่นคงทางรายได้ สังคม วัฒนธรรม และการบริการต่าง ๆ

2. ผู้สูงอายุที่มีความรู้ความสามารถ พลังความคิด โดยเฉพาะประสบการณ์ควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม และสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุยังคงมีบทบาทมี ส่วนร่วมในสังคมนั้น นอกจากนี้จะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่ว่าเหวโดดเดี่ยวเห็นชีวิตมีคุณค่าแล้ว ยังช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวให้เข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ได้ด้วย

3. ผู้สูงอายุควรจะต้องอยู่กับครอบครัวอย่างอบอุ่น ได้รับความเคารพนับถือและการดูแลเอาใจใส่จากลูกหลาน

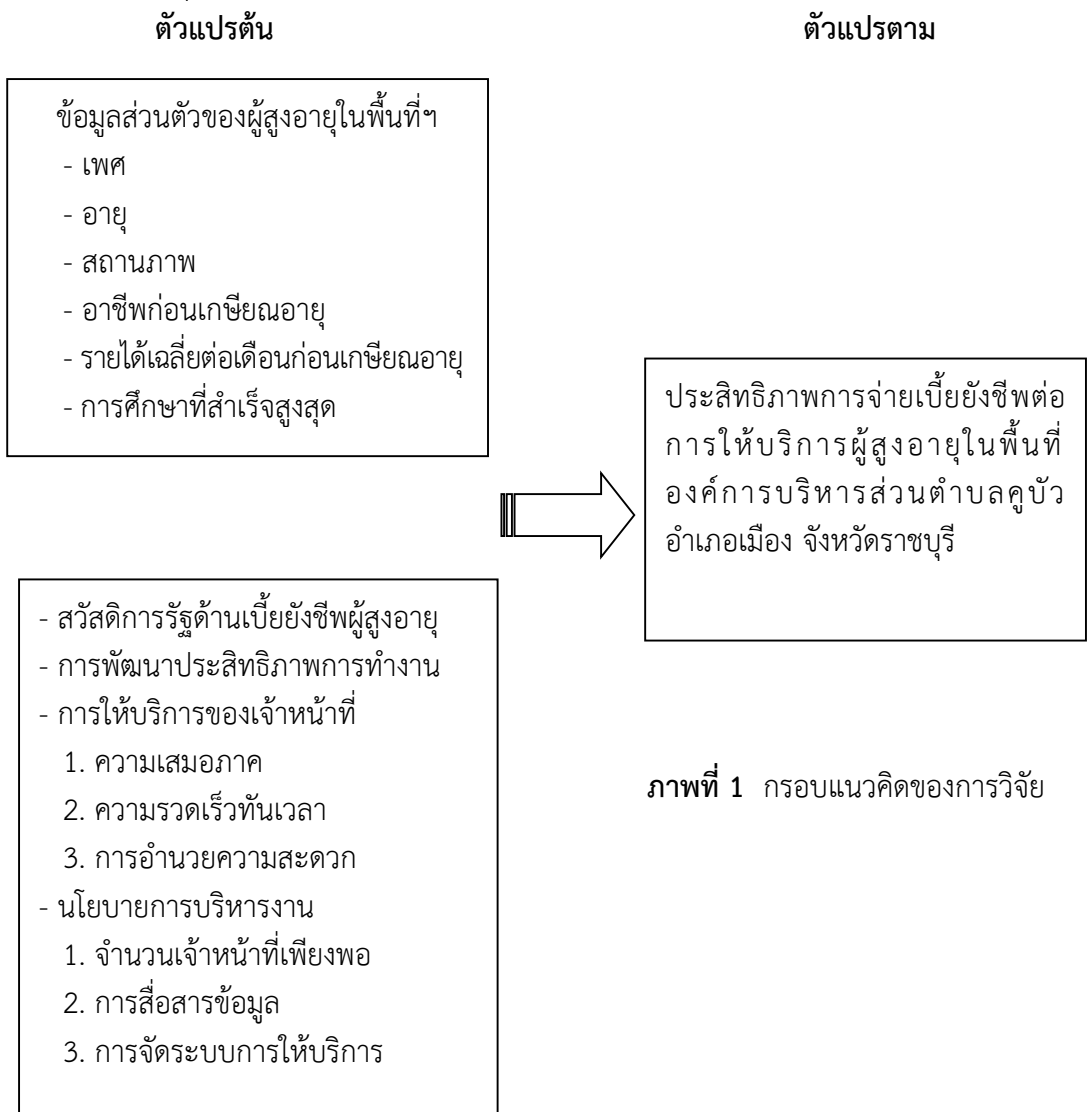
4. ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองได้ และไม่ได้รับการคุ้มครองดูแลจากครอบครัวควรที่จะได้รับการดูแลจากสังคมและภาครัฐ

5. ผู้สูงอายุควรได้รับข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งคำแนะนำถึงวิธีการป้องกันและ รักษาสุขภาพอนามัยของตนเอง และในกรณีที่เจ็บป่วยควรจะได้รับ การดูแลรักษา พยาบาล นอกจากนี้ ยังควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม และสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพ ความเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ได้

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ว่า เป็นการทำงานของบุคคลหรือหน่วยงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ในทางที่ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อสนองความต้องการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับ บริบทของวัฒนธรรมและสังคมไทย ดังนี้ คือ ควรส่งเสริมในการจัดบริการสาธารณะ ให้แก่ผู้สูงอายุที่ครอบคลุมในประเด็นการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการและให้เงินบำนาญแก่ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป การให้บริการดูแลสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่รัฐ ควรสนับสนุนให้การรักษาฟรีที่มีคุณภาพส่งเสริมด้านการศึกษาในการพัฒนาตนเอง โดยใช้ภูมิปัญญา องค์ความรู้จากประสบการณ์ของชีวิตและสถาบันของรัฐตามความเหมาะสม รัฐควรส่งเสริมให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะที่ร่วมมือกับภาครัฐให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และควรจัดตั้งสถาบันผู้สูงอายุในระดับ มหาวิทยาลัยเพื่อเปิดสอนหลักสูตรเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุและการพัฒนาองค์ความรู้ เตรียมความพร้อมในการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว นอกจากนี้ การบริการสาธารณะขั้น พื้นฐานที่ภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนควรดำเนินการให้ครอบคลุมในการบริการสาธารณะด้านสุขภาพ ด้านรายได้ ด้านนันทนาการ ด้านที่พักอาศัยและด้านสวัสดิการสังคม เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้สูงอายุ ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านนโยบายการบริหารงานบริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกสำรวจ สัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถามผู้สูงอายุ ในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1.1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อขออนุญาต องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เพื่อทำการแจกแบบสอบถาม
- 1.2) ผู้ศึกษาจัดส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100%

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยบทความที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ภาคเอกชน ที่ได้เก็บรวบรวมไว้ รวมทั้งจากเว็บไซต์ ต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

1. การคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

2. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

3. แบบสอบถามส่วนที่ 2 วัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) แล้ว

นำข้อมูลในรูปตาราง มาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) มาแปลความหมาย

4. แบบสอบถามส่วนที่ 3 คำนวณหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีลักษณะแบบปลายเปิด (Open Ended Question) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในกระบวนการการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุ ได้แก่ การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ บางส่วนขาดคุณสมบัติ มาไม่ทันช่วงเวลาที่เปิดให้ลงทะเบียน (รายใหม่ 1-30 พ.ย. ของทุกปี รายเก่า ก.ย. - ต.ค.) มาณอกเวลาทำการ การเบิกจ่ายยอดเงินไม่ตรงกันระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบล กับ ส่วนกลาง การเข้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ การลงข้อมูล การแก้ไขข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ใช้งานได้ยาก มีช่วงเวลาในการเข้าใช้งาน ทำให้ล่าช้า ข้อมูลทะเบียนราษฎร การย้ายเข้า-ออก ไม่สามารถทราบข้อมูลได้ทันที จะทราบตอนเดือนกันยายน ตุลาคม จะได้รับแจ้งเฉพาะกรณีเสียชีวิต ทำให้มีปัญหาเวลาสิ้นงบประมาณ ต้องมีการเรียกเก็บเงินคืน เพราะใช้ระบบโอนเงินเข้าบัญชี / กรมบัญชีกลาง ไม่มีการแจ้งข้าราชการเกษียณอายุที่รับเงินบำนาญกับทาง องค์การบริหารส่วนตำบล เลยจ่ายเงินซ้ำซ้อน (ปกติรับเงินบำนาญจะไม่ได้เบี้ยสูงอายุ) มีแต่การประชาสัมพันธ์ข้อมูล

2. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้ พบว่าระดับความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีการวางแผนการทำงานที่ดี ทำให้ได้รับความประทับใจจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด สำหรับภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก

2.1 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.43$) อยู่ในความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในการให้บริการผู้สูงอายุฯ มีผลกระทบมากที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีการวางแผนการทำงานที่ดี ทำให้ได้รับความประทับใจจากการบริการ ($\bar{X} = 3.78$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาได้มีการวางแผนกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยมีการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.73$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านการปฏิบัติตามแผนเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามแผนการทำงานที่กำหนดทำให้เกิดความประทับใจจากการบริการ ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) อยู่ในความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในการให้บริการผู้สูงอายุฯ มีผลกระทบมากที่สุด การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.98$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาการบริการของเจ้าหน้าที่สื่อสารอย่างเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.75$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และการบริการของเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.56$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

2.3 ด้านการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.56$) อยู่ในความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพในการให้บริการผู้สูงอายุฯ มีผลกระทบ

มากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.98$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการ ดูแลเสมือนผู้รับบริการเป็นคนในครอบครัว ($\bar{X} = 3.95$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และการบริการของเจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกพอใจอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ ($\bar{X} = 3.68$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากตามลำดับ

3. ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นในกระบวนการการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุ ได้แก่ การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ บางส่วนขาดคุณสมบัติ มาไม่ทันเวลาที่เปิดให้ลงทะเบียน (รายใหม่ 1 – 30 พ.ย. ของทุกปี รายเก่า ก.ย. - ต.ค.) มานอกเวลาทำการ การเบิกจ่ายยอดเงินไม่ตรงกันระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบล กับ ส่วนกลาง การเข้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ การลงข้อมูล การแก้ไขข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ใช้งานได้ยาก มีช่วงเวลาในการเข้าใช้งาน ทำให้ล่าช้า ข้อมูลทะเบียนราษฎร์ การย้ายเข้า-ออก ไม่สามารถทราบข้อมูลได้ทันที จะทราบตอนเดือนกันยายน ตุลาคม จะได้รับแจ้งเฉพาะกรณีเสียชีวิต ทำให้มีปัญหาเวลาสิ้นงบประมาณ ต้องมีการเรียกเก็บเงินคืน เพราะใช้ระบบโอนเงินเข้าบัญชี / กรมบัญชีกลาง ไม่มีการแจ้งข้าราชการเกษียณอายุที่รับเงินบำนาญกับทาง องค์การบริหารส่วนตำบล เลยจ่ายเงินซ้ำซ้อน (ปกติรับเงินบำนาญจะไม่ได้เบี้ยสูงอายุ) มีแต่การประชาสัมพันธ์ข้อมูล

4. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้ พบว่าระดับความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีการวางแผนการทำงานที่ดี ทำให้ได้รับความประทับใจจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่มีความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ด้านการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด สำหรับภาพรวมภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมาก

5. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี สรุปผลการวิจัย ดังนี้ จากการแจกแบบสอบถาม พบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี เป็นการให้บริการถึงที่บ้าน โดยเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุเพื่อสอบถามและประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการและการทำงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มีความสนิทใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นการบริการดูญาติมิตร ในขณะที่การเบิกจ่าย และกระบวนการยังมีปัญหา ซึ่งผู้วิจัย เห็นว่าหากมีการแก้ปัญหาตามข้อเสนอแนะ อันได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ควรมีการตรวจสอบยอดการเบิกจ่ายเงินจากส่วนกลาง ควรมีการปรับปรุงแก้ไขการเข้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ และควรมีการอัปเดตข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จะสามารถทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีได้เพื่อสร้างความพึงพอใจในการกระบวนการดำเนินงานอีกด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่เป็นข้อค้นพบ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี (ทัศนีย์ สุวดิษฐ์, 2554) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความคิดเห็นที่เป็นความพึงพอใจต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความ คิดเห็นที่เป็น



ความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา

2. ด้านการให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกรวดเร็ว มีคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม (กมลชนก เบญจภุมริน, 2556) ซึ่งพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบล กระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ด้าน ขั้นตอนในการให้บริการ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ

3. ด้านแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขการเข้าใช้ระบบข้อมูล สารสนเทศ และควรมีการอัปเดตข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับโครงการวิจัย “การจัดระบบการดูแลทางสังคมและระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในครอบครัว และชุมชน” (สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ, 2558) ได้เสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้ สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์แต่ละพื้นที่ ควรส่งเสริมให้หน่วยงาน ต่าง ๆ ในชุมชน นำข้อมูลผู้สูงอายุแต่ละประเภทไปใช้ประโยชน์เพื่อ จัดบริการด้านระบบการดูแลทางสังคมแก่ ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการ กรมกิจการผู้สูงอายุ ควรเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครดูแล ผู้สูงอายุ (อผส.) โดยการให้ความรู้ เกี่ยวกับ การทำฐานข้อมูลการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ การตรวจเยี่ยมบ้าน การบริการทางสังคมให้กับผู้สูงอายุใน ชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลของ ผู้สูงอายุให้ครอบคลุมทั้ง ประชากรในพื้นที่และประชากรแฝงเพื่อให้สามารถให้บริการอย่างครอบคลุมได้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรสร้างความเข้าใจระบบทะเบียนกลางให้กับผู้สูงอายุที่ย้าย ถิ่นฐานเกี่ยวกับการ เข้าถึงสิทธิบริการทางด้านสุขภาพให้ครอบคลุมทั้งด้านการตรวจสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการส่งเสริม สุขภาพ และการป้องกันโรค โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรอบรมให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพให้กับ ครอบครัว และชุมชนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดการบริการด้าน สังคมภายในชุมชนให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่ในการจัดกิจกรรมทางสังคมของกลุ่ม/ ชมรมผู้สูงอายุ การจัดการรถ รับ-ส่ง ผู้สูงอายุเพื่อเข้ามาร่วมกิจกรรมหรือการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้ หรือเข้าถึงสิทธิบริการทางสังคม ต่าง ๆ ที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจัดให้บริการ เป็นต้น และ หน่วยงาน ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์การ บริการต่าง ๆ ที่มีให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และเข้าไปให้บริการในลักษณะการบริการ เชิงรุกถึงชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับบริการมีการประเมินผลการให้บริการ และเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อนำไป แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรีเพิ่มขึ้น
2. ควรมีการจัดทำระบบข้อมูลกลางที่อัปเดตเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลและให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
3. ควรมีการจัดอบรม สัมมนาแก่เจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้สูงวัย และประชาสัมพันธ์แก่บุตรหลานของ ผู้สูงอายุ เพื่อให้สุขภาพทางกายดีและจิตใจมีความสุข อีกทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว

4. ควรมีการ ติดตามผล เก็บข้อมูลการให้บริการ และกระบวนการการดำเนินการเพื่อนำมาวิเคราะห์ถึง SWOT ให้เกิดการป้องกันปัญหา และ พัฒนาเป็นแม่แบบของโครงการต่อ ๆ ไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากงานวิจัยนี้ ศึกษาเพียงขอบเขตการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการผู้สูงอายุในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ดังนั้นหากมีการศึกษาด้านการให้บริการผู้สูงอายุด้านอื่น ๆ เช่นการดูแลสุขภาพ การสันทนาการ และอื่น ๆ จะสามารถนำมาพัฒนา ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลสัมฤทธิ์ในการให้ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักที่จำเป็นที่ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่สภาวะการณสังคมผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก เบญจภุมริน. (2556). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทัศนีย์ สุวดิษฐ์. (2554). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจ่ายเบี้ยยังชีพ ศึกษากรณีเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2015). สังคมผู้สูงอายุ : นัยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ. สืบค้นจาก <http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sec/Lom12/05-01.html>.
- วิไลพร ขำวงษ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี.
- สมนึก แสงเขียว. (2544). การจัดสวัสดิการสังคมของรัฐเกี่ยวกับผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ/>.
- สมศักดิ์ ชุมทรัพย์. (2555). รายงานประจำปี สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ:มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.).
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ. (2558). การจัดระบบการดูแลทางสังคมและระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในครอบครัว และชุมชน. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ.
- Kotler and Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing*. 13th Edition. Pearson Education.