

การศึกษาการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

The study on the welfare management for elderly subsistence allowances.
Social Development and Social Welfare Thung Khru District Office Bangkok
Metropolitan Administration

สิริวรรณ ชั่วเกษม¹

Siriwan suakasem

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกับฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60-69 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน ว่างาน) มีบุตร 2 คน อาศัยอยู่กับครอบครัว เป็นเจ้าของบ้านหรือที่อยู่อาศัยและที่ดิน มีรายได้ และอาศัยอยู่ในแขวงทุ่งครุ

2. การจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่าผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระดับมากทุกด้าน เมื่อแยกระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการดำเนินงานด้านสถานที่ ด้านความพึงพอใจ และด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 1. ด้านกระบวนการดำเนินงาน ควรกำหนดขั้นตอน การดำเนินงานที่ชัดเจน 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรพัฒนาประสิทธิภาพทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร 4. ด้านสถานที่ ควรจัดสถานที่ให้บริการมีแสงสว่างที่เพียงพอ อากาศถ่ายเท 5. ด้านความพึงพอใจ ควรจัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

คำสำคัญ:

การจัดการ, สวัสดิการ, เบี้ยยังชีพ, ผู้สูงอายุ, ฝ่ายพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

¹รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Abstract

This research aims to study and to guide the development of welfare management for elderly subsistence allowances. Social Development and Social Welfare Thung Khru District Office Bangkok Metropolitan Administration. The research found that

1. Elderly people who receive elderly subsistence allowances with community development and social welfare. Thung Khru District Office Bangkok Metropolitan Administration Mostly female. Age between 60-69 years old. Primary education. Marital status Other occupations (Unemployed housewife). Two children living with the family. Owning a home or residence and land is income and living in Thung Khru.

2. Welfare allowance for elderly people Social Development and Social Welfare Thung Khru District Office Bangkok Metropolitan Administration. Overall, it was found that the elderly had a high level of perception toward welfare management. When separating the opinion of the elderly on the side. Sort by average to descending order as follows. Service staff Process of site operation Satisfaction and public relations.

Suggestions from the research. 1. Processes. Should set the stage Clear operation. 2. Service staff. Should develop human resource efficiency. Continuously. 3. Public relations. Should increase the information publicity. 4. The location should be adequate lighting, air, ventilation. 5. Satisfaction. The meeting should be organized to listen to the problems or complaints that occur during the operation.

Key words: management, welfare, subsistence allowances, elderly, Social Development and Social Welfare

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสมัยรัฐบาลของจอมพล ป.พิบูลสงคราม นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่มีการดำเนินงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2496 มีการจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค นับเป็นสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุแห่งแรกของประเทศไทยเพื่อให้การสงเคราะห์ผู้สูงอายุตามนโยบายสวัสดิการสังคมของรัฐ ซึ่งในปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค” มีบทบาทในการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ สมัยรัฐบาลของนายอานันท์ ปันยารชุน เกิดโครงการสำคัญคือโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) อีกทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดสิทธิเสรีภาพของผู้สูงอายุไว้ ประกอบกับพระราชบัญญัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีผลให้องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุตามกฎหมาย (บ้านบางแค, [ออนไลน์]: 2561) การจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) บนแนวคิดพื้นฐานที่ว่า การสร้างหลักประกัน ในวัยสูงอายุเป็นกระบวนการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคม โดยแผนผู้สูงอายุฉบับนี้ จัดแบ่งเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ในยุทธศาสตร์ที่ 1 เป็นยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากร เพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 3 มาตรการ หนึ่งในมาตรการที่สำคัญคือมาตรการหลักประกันด้านรายได้เพื่อวัยสูงอายุ (ศูนย์ ศตวรรษิกชน, [ออนไลน์]: 2560)

สวัสดิการการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเริ่มเป็นรูปธรรมในปี พ.ศ. 2535 จากแนวคิดของกรม ประชาสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุถือเป็นสวัสดิการสังคมที่รัฐบาลจัดสรรให้กับผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่แสดง ความจำเป็นโดยการขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับการสงเคราะห์ ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุโดยผ่าน การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนได้แก่ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์รวมถึงองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น จุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุอย่างเป็นทางการเกิดขึ้นเมื่อมีการจัดตั้งกองทุน สวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) พ.ศ. 2536 เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนเดือนละ 200 บาท ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 - 2545 จากนโยบาย การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ภารกิจนี้จึงถูกถ่ายโอนไปยัง กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ภายหลังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่าย โอนภารกิจจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ ให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 (สถานีพัฒนาสังคม, [ออนไลน์]: 2557) ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีหน้าที่ในการดำเนินการจัด สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแก่ประชากรที่อยู่ในพื้นที่เขตทุ่งครุ ประกอบไปด้วย 2 แขวง คือแขวงบางมด และ แขวงทุ่งครุ ในปัจจุบันฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ ได้จัดสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพ ให้แก่ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ซึ่งมีจำนวนมาก การจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีผู้สูงอายุจำนวนมากเข้ามา ติดต่อขอรับสวัสดิการนี้ ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ งบประมาณ รวมถึงสถานที่ให้บริการมีอยู่อย่างจำกัด เป็นผลให้เกิดปัญหาในหลายด้าน

ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งนักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ มีภาระหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้าน สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “การจัดการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร” เพื่อสะท้อนให้เห็น ถึงการจัดการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในปัจจุบันและข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลการวิจัย ไปใช้ในการพัฒนาระบบงานในส่วนต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้สูงอายุที่มาติดต่อขอรับสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในพื้นที่ของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,512 ราย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 5 ด้านคือ 1. ด้านกระบวนการดำเนินงาน 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ 4. ด้านสถานที่ 5. ด้านความพึงพอใจ

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา ได้แก่ พื้นที่ภายใต้การปกครองของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงการจัดการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในปัจจุบันของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงข้อบกพร่องในการดำเนินงานการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบัน
3. นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่สำนักงานเขตทุ่งครุ
4. เพื่อเป็นแนวทางเสนอต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนการดำเนินงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร ซึ่งแสดงความจำนงขอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกับฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมายถึง เงินสงเคราะห์ที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ได้รับการจัดสรรเพื่อจ่ายให้กับผู้สูงอายุตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย

ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560

ด้านกระบวนการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากรของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความซื่อสัตย์ และมีความถูกต้องในการให้บริการเข้าใจ ในความต้องการของผู้สูงอายุ

ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำเสนอ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร หรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมถึงช่องทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์นั้นด้วย

ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ที่ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุได้จัดตั้งไว้ เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้ามาติดต่องานที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และรวมถึงสภาพแวดล้อมของสถานที่จัดตั้งด้วย

ด้านความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกชอบ ประทับใจ หรือพอใจของผู้สูงอายุ ซึ่งเกิดจากการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

สำนักงานเขตทุ่งครุ หมายถึง ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา “การจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบแนวคิดในการศึกษา สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ
3. แนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
5. ข้อมูลพื้นที่สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ วรรเดช จันทรศร (2551: 297) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นเรื่องของการศึกษาว่าองค์กรที่รับผิดชอบสามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร

ตลอดจนกลไกสำคัญทั้งมวลมาปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้ได้หรือไม่และได้เพียงใด การศึกษา การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงนโยบาย แผนงาน โครงการให้ดีขึ้น สรุปได้ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึงกระบวนการที่เป็นขั้นตอนต่อจากการกำหนดนโยบายโดยการนำนโยบายที่ตัดสินใจเลือกปฏิบัติในรูปนามธรรม เปลี่ยนเป็นขั้นตอนของการดำเนินการ ในรูปธรรมด้วยวิธีที่แตกต่างกันจนประสบความสำเร็จตามผลลัพธ์ที่คาดหวังหรือตั้งเป้าหมายไว้ของนโยบาย ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

วเรช จันทรร (2551: 213) แบ่งขั้นตอนของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก คือ

1. ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติระดับมหภาค
2. ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติในระดับจุลภาค

ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ วเรช จันทรร (2551: 42-56) เสนอตัวแบบที่มุ่งสร้างความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติไว้ 6 ตัวแบบ คือ 1. ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล 2. ตัวแบบทางด้านการจัดการ 3. ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร 4. ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ 5. ตัวแบบทางการเมือง และ 6. ตัวแบบทั่วไป

แนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการ

วรพจน์ บุษราคัมวดี ([ออนไลน์], 2560) กล่าวไว้ว่า การจัดการ (Management) หมายถึง กระบวนการหรือการดำเนินงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรที่สามารถเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ได้ดำเนินการตามนโยบายจนบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการ ในการจัดแบ่งกลุ่มแนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการจากอดีตจนถึงปัจจุบันนี้มีอยู่ด้วยกันหลายแนวความคิดและทฤษฎี (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548: 32) ดังนี้ 1. แนวความคิดทางการจัดการในสมัยเดิมหรือยุคคลาสสิก 2. แนวความคิดทางการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ 3. แนวความคิดทางการจัดการสมัยใหม่ และ 4. แนวความคิดทางการจัดการยุคโลกาภิวัตน์

ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2535 หน่วยงานที่ดำเนินการ คือ กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทยได้นำโครงการ “เบี้ยยังชีพคนชรา” โดยส่งการให้กำนันผู้ใหญ่บ้านสำรวจประชากรผู้สูงอายุในหมู่บ้านและในพ.ศ. 2536 ได้จัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน (เบี้ยยังชีพ) เพื่อให้เงินช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน จ่ายให้เดือนละ 200 บาท นับเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และต่อมาในปี พ.ศ. 2544-2555 ได้มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นภารกิจเรื่องนี้ จึงถูกถ่ายโอนไปยังกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและกรุงเทพมหานคร ดังนั้นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจ และได้มีการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แบบขั้นบันไดนี้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักอยู่ 3 หน่วยงาน กล่าวคือ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ผู้ที่จะประสงค์ จะรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคือ จะต้อง มีสัญชาติไทย ต้องเป็นผู้มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป ต้องเป็นผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่ที่ยื่นคำขอ และต้องไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดให้เป็นประจำ โดยผู้มีสิทธิ์สามารถยื่น คำขอรับสิทธิได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน (สถานีพัฒนาสังคม, [ออนไลน์]: 2557)

ข้อมูลพื้นที่สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

ประวัติเขตทุ่งครุ (สำนักงานเขตทุ่งครุ, [ออนไลน์]: 2560) เขตทุ่งครุ เป็นเขตจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2540 เนื่องจากสภาพพื้นที่เขตราชบุรีบูรณะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการคมนาคมอย่างกว้างขวาง ทำให้เกิดการกระจายตัวของประชากรและสาธารณูปโภคเข้าไปในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการปกครองและการให้บริการภาครัฐเกิดความสะดวกแก่ประชาชน กรุงเทพมหานครจึงแบ่งแขวงบางมดและแขวงทุ่งครุ เขตราชบุรีบูรณะ ให้เป็นเขตการปกครองตั้งใหม่ โดยใช้ชื่อตามพื้นที่ว่า “เขตทุ่งครุ” โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2541 อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเขตทุ่งครุ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาชุมชนและสังคมทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายชุมชน การพัฒนาสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัย การจัดให้มีองค์กร ประชาชนในรูปแบบ คณะกรรมการชุมชน การส่งเสริมสนับสนุน และจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน กองทุนพัฒนาชุมชน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง การปรับปรุงชุมชน การรื้อย้ายชุมชน การประสานกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดหาที่อยู่ชั่วคราว การส่งเสริมอาชีพ การจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การดำเนิน การเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพ การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริม การบริหารเงินออมครอบครัว การดำเนินการเกี่ยวกับยาเสพติด การสงเคราะห์สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสพภัย การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็ก การควบคุมดูแลการดำเนินงานสถานรับเลี้ยงเด็กและสถานสงเคราะห์ศูนย์เยาวชน ห้องสมุด บ้านหนังสือ ศูนย์กีฬาและลานกีฬา การดำเนินงานเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ การให้บริการและจัดกิจกรรมนันทนาการด้านดนตรี กีฬา ห้องสมุด ฯลฯ งานสภาเยาวชนเขต การอนุรักษ์ส่งเสริม เผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น งานสภาวัฒนธรรมเขต งานพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนา แหล่งท่องเที่ยว การสนับสนุน และประสานการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย ด้านวัฒนธรรม นันทนาการและการท่องเที่ยว การให้คำปรึกษา แนะนำทางวิชาการเกษตร และสภาพแวดล้อม เพื่อการเกษตร การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัทรวัตติ์ ซอกคุดลย์ (2557) ทำวิจัยเรื่อง “การประเมินผลโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า 1) การประเมินผลโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม ได้แก่ โครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ มีอาคาร สถานที่ที่เหมาะสม ในการดำเนินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านกระบวนการ ได้แก่ มีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงวิธีการดำเนินงานตามโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านผลการดำเนินงาน ได้แก่การได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) ปัญหาในการดำเนินงานโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าผู้สูงอายุเดินทางมารับเงินเบี้ยยังชีพไม่สะดวกงบประมาณที่ผู้สูงอายุได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ชัดเจนเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ณัฐรวี แสนตุ้ย (2559) ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการสื่อสาร อยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน 2) ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ และหมู่บ้าน ดังนี้ 2.1) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน 2.2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อยู่ 1 ด้านคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร 2.3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่อยู่หมู่บ้านแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อยู่ 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงินและด้านช่องทางการสื่อสาร 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของรับเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอเวียงตาล จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าข้อเสนอแนะที่มีความถี่มากที่สุด คือด้านกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่าควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในแต่ละเดือนไม่เกินสัปดาห์แรกของเดือน ควรจัดลำดับขั้นตอนการจ่ายเงินให้สะดวกยิ่งขึ้น และควรจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุโดยตรง ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่น้อยที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอว่า ควรมีการจัดทำป้ายลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ควรมีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกเอกสาร เพื่อความสะดวกมากขึ้นและควรมีแผนผังผู้รับผิดชอบงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการวิจัยไว้ 3 ขั้นตอนขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมการดำเนินงาน ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงาน ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนการกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการจัดทำรายงานผลการวิจัย จากการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และการจัดทำข้อเสนอแนะ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มาติดต่อขอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกับฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,512 คน (สำนักงานเขตทุ่งครุ, [ออนไลน์]: 2560) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1967) ได้จำนวนตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ประมาณ 316 คน

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากแบบสอบถามที่กำหนดประเด็นครอบคลุมกรอบแนวคิด การศึกษาการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร และนำมาประมวลพร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลจากคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 316 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ทำการค้นคว้าจากหอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Numerical Rating Scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพสมรส 5. อาชีพ 6. จำนวนบุตร 7. ลักษณะการดำรงชีพ 8. สถานภาพบ้านหรือที่อยู่อาศัย 9. การมีรายได้ และ 10. แขวงที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยปัจจัยการจัดการใน 5 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการดำเนินงาน 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ 4. ด้านสถานที่ และ 5. ด้านความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถาม มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้อง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามจำนวน 316 ชุด
3. ผู้วิจัยทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติพรรณนาในการอธิบายลักษณะของตัวแปร เช่น ร้อยละ (Percentage) ตัวแปรในการวิจัย (Independent Variable) เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพสมรส 5. อาชีพ 6. จำนวนบุตร 7. ลักษณะการดำรงชีพ 8. สถานภาพบ้านหรือที่อยู่อาศัย 9. การมีรายได้ และ 10. แขวงที่อยู่อาศัย

2. ใช้สถิติพรรณนาในการอธิบายลักษณะของตัวแปร ได้แก่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยคือตัวแปรตาม (Dependent Variable) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยการกำหนดค่าน้ำหนักของแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การให้คะแนนของ Likert โดยแบ่ง Scale ออกเป็น 5 ระดับ

มากที่สุด คะแนนเท่ากับ 5	มาก	คะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง คะแนนเท่ากับ 3	น้อย	คะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1		

ใช้เกณฑ์วัดระดับช่วงชั้นของอันตรภาคช่วงชั้นที่เท่ากันแต่ละช่วง ค่าเฉลี่ยที่ให้ช่วงคะแนนมีสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถนำมาแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.00 - 1.80
เห็นด้วยน้อย	1.81 - 2.60
เห็นด้วยปานกลาง	2.61 - 3.40
เห็นด้วยมาก	3.41 - 4.20
เห็นด้วยมากที่สุด	4.21 - 5.00

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. สถานภาพสมรส 5. อาชีพ 6. จำนวนบุตร 7. ลักษณะการดำรงชีพ 8. สถานภาพบ้านหรือที่อยู่อาศัย 9. การมีรายได้ และ 10. แหวงที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านการจัดการ 5 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการดำเนินงาน 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ 4. ด้านสถานที่ และ 5. ด้านความพึงพอใจ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ที่ใช้ในการนำเสนอและวิเคราะห์ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับ

ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

การศึกษา “การจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร” ในภาพรวมผู้สูงอายุที่มาติดต่อเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกับฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ลำดับที่สองด้านกระบวนการดำเนินงาน ลำดับที่สาม ด้านสถานที่ ลำดับที่สี่ ด้านความพึงพอใจ และลำดับที่ห้า ด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวดี ซอกดลย์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินผลโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่าการประเมินผลโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมผลการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ จำนวนบุตร ลักษณะการดำรงชีพ สถานภาพบ้านหรือที่อยู่อาศัย การมีรายได้ และแขวงที่อยู่อาศัย พบว่าผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กับฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60-69 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพอื่นๆ (แม่บ้าน ว่างาน) มีบุตร 2 คน อาศัยอยู่กับครอบครัว เป็นเจ้าของบ้านหรือที่อยู่อาศัยและที่ดิน มีรายได้ และอาศัยอยู่ในแขวงทุ่งครุ

2. การจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในระดับมากทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านกระบวนการดำเนินงานควรกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบก่อนเข้ารับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มความพร้อมในการให้บริการประชาชนและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสารรวมถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และทันต่อโลกยุคดิจิทัล อาทิเช่น ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพราะเป็นประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ใช้งบประมาณน้อยแต่ทั่วถึง
4. ด้านสถานที่ ควรจัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ อากาศถ่ายเทโดยอาจใช้พัดลมช่วยในการระบายอากาศ จัดที่นั่งพักคอยให้เพียงพอแก่ผู้สูงอายุและญาติที่มาใช้บริการ
5. ด้านความพึงพอใจ ควรมีการจัดประชุมสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่อรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงในขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติ ข้อเสนอแนะ และพฤติกรรมของผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพถึงความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุในการรับบริการเพื่อจะได้ทราบแนวทางในการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุมากขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

- วรเดช จันทรศร. (2551). *จากนโยบายสู่ปฏิบัติ : องค์กรความรู้ ตัวแบบทางทฤษฎี และการประเมินความสำเร็จ ความล้มเหลว*. กรุงเทพมหานคร: สกายบล็อกและการพิมพ์.
- ณัฐรวี แสนตุ้ย. (2559). *ความพึงพอใจของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2541). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 27). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภัทรวดี ชอกตุลย์. (2557). *การประเมินผลโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลพระแก้ว อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.

บ้านบางแค.[ออนไลน์]. (2561). *ประวัติความเป็นมา*. เข้าถึงได้จาก: <http://banbangkhae.go.th/demo/index.php>. (30 มกราคม 2561).

วรวพจน์ บุษราคัมวดี. [ออนไลน์]. (2560). *วิชาองค์การและการจัดการ*. เข้าถึงได้จาก <http://fms.vru.ac.th/research/vorapot.html>. (30 มกราคม 2561).

ศูนย์ศตวรรษิกชน. [ออนไลน์]. (2560). *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564)*. เข้าถึงได้จาก: http://www.thaicentenarian.mahidol.ac.th/TECIC/index.php?option=com_content&view=article&id=49:-2-2545-2564&catid=39:policy&Itemid=60. (30 มกราคม 2561).

สถานีพัฒนาสังคม. [ออนไลน์]. (2557). *เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ*. เข้าถึงได้จาก www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/56/file_1408932418.docx. (30 มกราคม 2561).

สำนักงานเขตทุ่งครุ. [ออนไลน์]. (2560). *เกี่ยวกับสำนักงานเขต*. เข้าถึงได้จาก :<http://www.bangkok.go.th/thungkhru>. (30 มกราคม 2561).

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