

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี



นางสาววิญนุช ทองอัม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนง

วิชาการบริหารรัฐกิจ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Efficiency and Effectiveness of the Senior Citizens Welfare
Services in Municipalities of Chonburi Province



Miss. WIYANUCH THONGOMM

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี
ชื่อและนามสกุล	นางสาววิญนุช ทองอัม
แขนงวิชา / วิชาเอก	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	2. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2566

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)	

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ
เทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัย นางสาววิญนุช ทองอัม รหัสนักศึกษา 2633000662

ปริญญา: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติ
พงษ์ เกียรติวัชรชัย ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี (3) ปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะกลยุทธ์ในการปรับปรุงในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่างของทาร์ ยามาเน่ ได้แก่ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศบาล ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง 126 คน 2) กลุ่มผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ในส่วนของข้อมูลปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหาใช้กรอบ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล และระดับประสิทธิผลของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 (2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพ และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิผล (3) ภาพรวมปัญหาอุปสรรคคือการเข้าถึงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเดินทางติดต่อราชการที่เทศบาล การจัดเก็บข้อมูลของรัฐบาลที่ยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุม กลยุทธ์ที่ควรนำมาใช้ ได้แก่ การจัดการข้อมูลภาครัฐเพื่อใช้ในการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เผยแพร่แบบอย่างที่ดีของเทศบาลที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสร้างนวัตกรรมที่ทันสมัย การปรับปรุงระบบการจัดการระบบสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล การบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลในจังหวัดชลบุรี

Thesis title: “Efficiency and Effectiveness of the Senior Citizens Welfare Services in Municipalities of Chonburi Province”

Researcher: “Miss. WIYANUCH THONGOMM”; ID: “2633000662”;

Degree: Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Theppasak Boonyarataphan, Associate Professor;(2) Dr.

Kittipong Keatwatcharachai, Associate Professor ; Academic year: 2023

Abstract

The study aimed: (1) to assess the effectiveness and efficiency of Senior Citizens Welfare Services in Municipalities of Chonburi Province, (2) to determine the factors influencing the effectiveness and efficiency, and (3) to recognize the challenges and strategies for improving the services for senior citizen in Chonburi Province.

This study employed survey research. The population and sample were divided into two groups using Taro Yamane’s sample size determination method. The first group consisted of 126 individuals from the municipal officials group in Chonburi Province, while the second group included 400 individuals from the group of senior citizens’ welfare services in municipalities in Chonburi Province. Stratified sampling was used as the sampling method. The research instrument utilized was a questionnaire. Data analysis involved the use of statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, F-test, and multiple regression analysis. Qualitative data were analyzed using the SWOT framework for content analysis.

The research findings indicated that (1) the efficiency level of municipal officials in providing senior citizen welfare services in Chonburi Province is above 70 percent, along with the effectiveness of these services. The average efficiency level of these services in the province remained consistent, but there are variations in the average effectiveness of providing senior citizen welfare services at the statistical significance level of .05. (2) An investigation into the factors impacting the efficiency and effectiveness of senior citizen welfare services in Chonburi Province revealed that public service delivery and good governance principles significantly influence the services for senior citizens in the area. The study also highlighted that the implementation of policies and public service delivery was instrumental in determining the efficiency of the services for senior citizens in Chonburi Province. (3) The primary challenges and barriers included limited access to information technology, lack of interconnected government data across relevant agencies, and inadequate public relations. Proposed strategies involve enhancing the management of government data to support welfare services, highlighting successful models of senior citizen welfare services in various municipalities, fostering innovative approaches, upgrading the management system for older adult welfare services, fostering inter-agency integration, and tailoring public relations efforts to specific target groups.

Keywords : Efficiency, Effectiveness, Senior citizens Welfare, Municipalities in Chonburi Province

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ของผู้ศึกษาสำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่เมตตาตรวจสอบให้คำแนะนำ รวมทั้งถ่ายทอดความรู้ความสามารถชี้แนะข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จเสร็จสมบูรณ์ลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ต้องขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ร่วม ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้คำชี้แนะแนวทางอื่น ๆ เมตตาให้กำลังใจและให้คำแนะนำที่ทรงคุณค่ายิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์นี้ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือ

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งจากผู้บริหาร พนักงานของเทศบาล และผู้รับบริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรีและขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิดตลอดจนผู้ให้การสนับสนุนทุกท่าน และจากอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวถึงไว้ ณ ที่นี้ ที่มีส่วนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงดังที่ผู้วิจัยได้ตั้งใจไว้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง



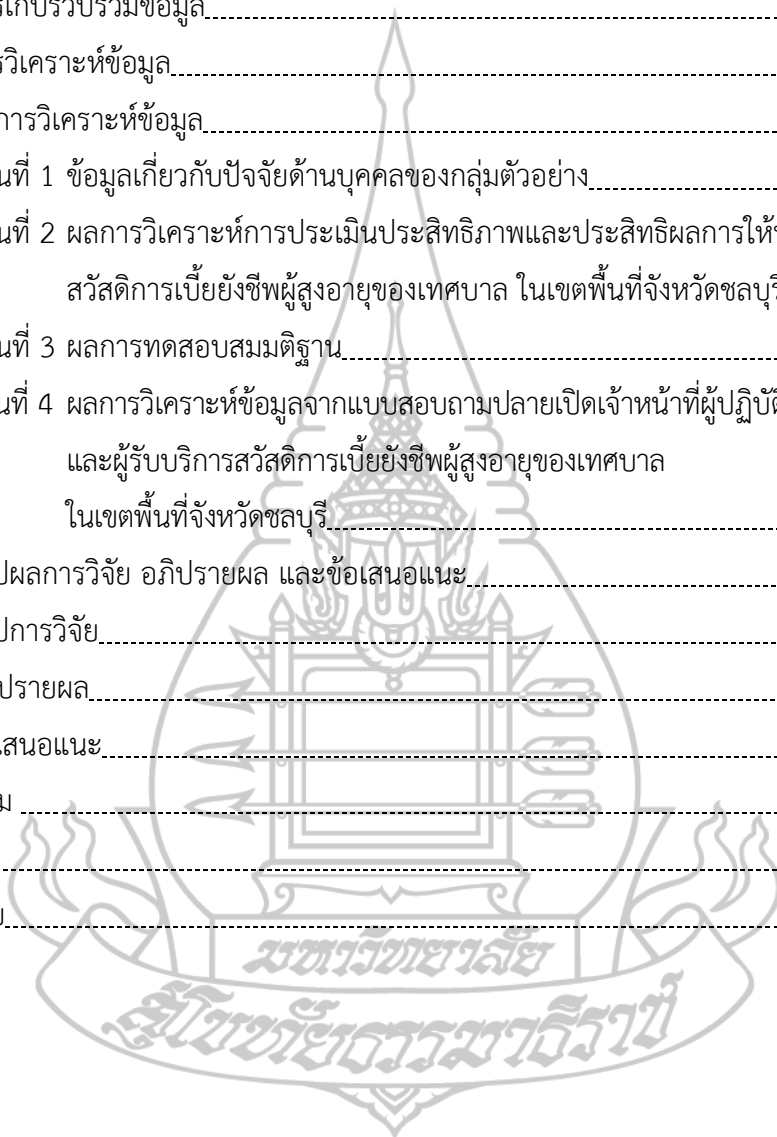
นางสาววิญนุช ทองอัม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับบรรณาภิบาล.....	33
แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	44
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ.....	74
ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ.....	89
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	103
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี.....	115
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	119
รูปแบบการวิจัย.....	119
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	119
เครื่องมือการวิจัย.....	123

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	130
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	131
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	134
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	135
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี.....	139
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	151
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี.....	160
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	170
สรุปการวิจัย.....	139
อภิปรายผล.....	182
ข้อเสนอแนะ.....	203
บรรณานุกรม.....	208
ภาคผนวก.....	221
ประวัติผู้วิจัย.....	238



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 สถิติจำนวนผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี ปี 2561 – 2563.....	2
ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้สูงอายุจังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงอายุและประเภท ปี 2564.....	2
ตารางที่ 1.3 จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับเงินตามกองทุนผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2561 -2563.....	3
ตารางที่ 2.1 เกณฑ์ในการประเมินผลนโยบายสาธารณะ.....	26
ตารางที่ 2.2 เปรียบการวัดระดับความสำเร็จ.....	27
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี.....	122
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี.....	122
ตารางที่ 3.3 ตัวชี้วัดตัวแปรตาม (ผู้ให้บริการ แบบสอบถามชุดที่ 1).....	124
ตารางที่ 3.4 ตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ (ผู้ให้บริการ แบบสอบถามชุดที่ 1).....	124
ตารางที่ 3.5 ตัวชี้วัดของตัวแปรตาม (ผู้รับบริการ แบบสอบถามชุดที่ 2).....	125
ตารางที่ 3.6 ตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ (ผู้รับบริการ แบบสอบถามชุดที่ 2).....	126
ตารางที่ 3.7 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามผู้ให้บริการ.....	129
ตารางที่ 3.8 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามผู้รับบริการ.....	130
ตารางที่ 3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	132
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี.....	135
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี.....	137
ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่เทศบาล จำแนกเป็นประเภทเทศบาล.....	135
ตารางที่ 4.4 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมของแต่ละประเภทเทศบาล.....	144
ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวม ของแต่ละประเภทเทศบาล.....	145
ตารางที่ 4.6 ระดับประสิทธิผลการขอรับบริการในภาพรวมของแต่ละประเภทเทศบาล.....	150

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.7 ประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี.....	151
ตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี.....	152
ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพ ของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี.....	153
ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผล ของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี.....	154
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ด้วยวิธีของ LSD จำแนกเป็นรายเทศบาล.....	155
ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระด้านประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี.....	156
ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระด้านประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี.....	158
ตารางที่ 4.14 TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี.....	163

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดด้านผู้ให้บริการและผู้รับบริการของการวิจัยประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี.....	6
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบที่พึ่งพากันในองค์กร.....	15
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยองค์ประกอบประสิทธิภาพจากแนวคิดของเซอร์โต.....	16
ภาพที่ 2.3 แสดงระบบการให้บริการสาธารณะ.....	21
ภาพที่ 2.4 หลักการธรรมาภิบาลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	36
ภาพที่ 2.5 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวน มิเตอร์และ แวน ฮอร์น.....	57
ภาพที่ 2.6 ตัวแบบการวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (General Model of Implementation Process).....	58
ภาพที่ 2.7 ตัวแบบทางการเมือง (Political Model).....	59
ภาพที่ 2.8 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ ของลิปสกี (Lipsky).....	61
ภาพที่ 2.9 ตัวแบบการวิเคราะห์หน่วยงานในระดับล่างและข้าราชการระดับพื้นฐาน.....	62
ภาพที่ 2.10 ตัวแบบการวิเคราะห์โครงสร้าง (The Model of Structure).....	63
ภาพที่ 2.11 ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Interactions Between Factor Models).....	64
ภาพที่ 2.13 ตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model).....	67
ภาพที่ 2.14 ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model).....	68
ภาพที่ 2.15 ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ.....	69
ภาพที่ 2.16 ตัวแบบกระบวนการ (The Policy-Program-Implementation Process, PPIP).....	71
ภาพที่ 2.17 ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrative Model).....	72
ภาพที่ 2.18 ทฤษฎีเชิงบูรณาการของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ.....	73
ภาพที่ 2.19 การดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552.....	94
ภาพที่ 2.20 กรอบแนวคิดด้านผู้ให้บริการและผู้รับบริการของการวิจัยประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี.....	118

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีสัดส่วนประชากรวัยแรงงานและวัยเด็กที่ลดลง และประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาประเทศในมิติต่างๆ มีความท้าทายมากขึ้น รวมไปถึงเสถียรภาพทางการเงินการคลังของประเทศในการจัดสวัสดิการเพื่อดูแลผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น การลงทุนและการออม การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ความมั่นคงทางสังคม การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งจะเป็นประเด็นท้าทายต่อการขับเคลื่อนประเทศไปสู่การเป็นประเทศพัฒนาแล้ว

จากคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นหนึ่งในนโยบายเร่งด่วน 12 เรื่อง เพื่อการปรับปรุงเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของประชาชน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของคุณภาพการบริการในแต่ละระบบ ตามนโยบายการกระจายอำนาจ (Decentralization) กำหนดให้เทศบาล มีอำนาจและหน้าที่ในการส่งเสริมและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2543 ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำคัญสรุปได้ว่า “รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลประชาชนในท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชน”

ประเทศไทยได้กลายเป็น “สังคมสูงวัย” (Aged society) มาตั้งแต่ พ.ศ. 2548 แล้ว เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด การคาดประมาณประชากรของประเทศไทยฉบับปรับปรุงใหม่นี้มีผลที่แสดงว่าประเทศไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Completed aged society) ใน พ.ศ.2566 เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ประชากรไทยจะมีอายุสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว จนมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงขึ้นถึงร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมดใน พ.ศ. 2576

เรียกได้ว่าประเทศไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super aged society) หลังจากนั้น ประชากรไทยก็จะยังคงมีอายุสูงยิ่งขึ้นไปอีกในพ.ศ. 2583 ประมาณร้อยละ 31.4 ของประชากรไทย จะเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยข้อมูลการคาดประมาณประชากรของประเทศไทยฉบับปรับปรุงใหม่นี้ได้แสดงให้เห็นว่า ประชากรอายุยิ่งสูงยิ่งเพิ่มเร็ว ระหว่าง พ.ศ.2553- 2583 ในขณะที่ ประชากรรวมเพิ่มขึ้นด้วยอัตราเฉลี่ยเพียงร้อยละ 0.1 แต่ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป จะเพิ่มขึ้นด้วย อัตราประมาณร้อยละ 4.8 ประชากรอายุ 70 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นด้วยอัตราร้อยละ 6.4 และในกลุ่มประชากร สูงอายุวัยปลายที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป จะเพิ่มด้วยอัตราเฉลี่ยถึงร้อยละ 7.3 ต่อปี (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

สำหรับจังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย 11 อำเภอ คือ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอบ้านบึง อำเภอบางละมุง อำเภอพานทอง อำเภอพนัสนิคม อำเภอศรีราชา อำเภอสัตหีบ อำเภอหนองใหญ่ อำเภอบ่อทอง อำเภอเกาะสีชัง และอำเภอเกาะจันทร์ มีเทศบาลในจังหวัดชลบุรีทั้งหมด 47 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 36 แห่ง ในปี 2563 จังหวัด ชลบุรีมีประชากรผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) จำนวน 216,578 คน คิดเป็นร้อยละ 13.82 ของจำนวน ประชากรทั้งหมด มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 0.66 (สำนักงานจังหวัด ชลบุรี, 2565)

ตารางที่ 1.1 สถิติจำนวนผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี ปี 2561 - 2563

ปี	จำนวนประชากร ทั้งหมด	จำนวนผู้สูงอายุ			อัตราส่วนร้อย ละ (%)
		ชาย	หญิง	รวม	
2561	1,535,445	82,931	111,674	194,605	12.67
2562	1,558,301	87,193	117,828	205,021	13.16
2563	1,566,885	92,053	124,525	216,578	13.82

ที่มา : กรมกิจการผู้สูงอายุ

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้สูงอายุจังหวัดชลบุรี จำแนกตามช่วงอายุและประเภท ปี 2564

จำนวน ทั้งหมด (คน)	แบ่งกลุ่มตามช่วงอายุ (คน)					แบ่งกลุ่มตามประเภท (คน)		
	60-69 ปี	70-79 ปี	80-89 ปี	90-99 ปี	100 ปี ขึ้นไป	กลุ่ม A	กลุ่ม B	กลุ่ม C
181	45	77	54	5	0	65	49	67

ที่มา : กรมกิจการผู้สูงอายุ

หมายเหตุ กลุ่ม A หมายถึง ผู้สูงอายุที่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ด้วยตนเอง
 กลุ่ม B หมายถึง ผู้สูงอายุที่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ในบางส่วน
 (ช่วยเหลือตนเองได้)
 กลุ่ม C หมายถึง ผู้สูงอายุที่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ในกิจวัตร
 ประจำวัน (ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้)

ตารางที่ 1.3 จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับเงินตามกองทุนผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี ปี พ.ศ. 2561 -2563

	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563	
	ผู้ได้รับ อนุมัติ (ราย)	เงินอนุมัติ (บาท)	ผู้ได้รับ อนุมัติ (ราย)	เงินอนุมัติ (บาท)	ผู้ได้รับ อนุมัติ (ราย)	เงินอนุมัติ (บาท)
จังหวัด ชลบุรี	139	3,889,000	128	3,185,400	147	3,714,000

ที่มา : กรมกิจการผู้สูงอายุ

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานเทศบาลมีความสนใจศึกษาถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ของจังหวัดชลบุรี ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง "ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี" เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลพื้นฐานในการที่จะดำเนินการวางแผนเพื่อรองรับปัญหาของผู้สูงอายุ และวิเคราะห์มาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุในปัจจุบันที่มีอยู่เพียงพอและครอบคลุม เป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่นหรือไม่ ผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบจะได้เผยแพร่ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ อาจนำไปใช้ประโยชน์ และนำผลการวิจัยนำเสนอ ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการดำเนินนโยบาย และวางแผนพัฒนามาตรฐานบริการสาธารณะให้กับผู้สูงอายุของจังหวัดชลบุรี ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุในท้องถิ่นและเพื่อพนักงานเทศบาล และบุคลากรผู้รับผิดชอบในสังกัดของจังหวัดชลบุรี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และจะเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจ ในการที่จะเข้าไปมีส่วนช่วยพัฒนามาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลจังหวัดชลบุรี และเพื่อนำไปสู่มาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

2. ปัญหาการวิจัย

ผู้วิจัยขอกำหนดประเด็นปัญหาการวิจัยเป็น 3 ประเด็นปัญหา ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด

2.2 มีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.3 ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีอะไรบ้าง และควรมีกลยุทธ์อย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะกลยุทธ์ในการปรับปรุง ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

4. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี สำหรับผู้สูงอายุได้มารับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการภายใต้ขอบเขตในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

4.1 **ขอบเขตด้านพื้นที่** การให้บริการและรับบริการ ผู้วิจัยจะทำการศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

4.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยมีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล

ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคตลอดจนกลยุทธ์ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่จะนำไปใช้ในอนาคต

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.3.1 ตัวแปรอิสระ

1) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2) หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

3) ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และการติดตาม คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจและสังคม ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

4.3.2 **ตัวแปรตาม** คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

4.4 **ขอบเขตด้านประชากร** หน่วยการศึกษาจะแบ่งประชากร ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล จำนวน 183 คน และกลุ่มผู้รับบริการคือผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลในจังหวัดชลบุรี จำนวน 468,768 คน ใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เทศบาล จำนวน 126 ตัวอย่างจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 36 แห่ง รวมทั้งหมด 48 แห่ง และกลุ่มผู้รับบริการคือผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง

4.5 **ขอบเขตด้านเวลา** ผู้วิจัยทำการศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2565 – สิงหาคม 2566

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยครอบคลุมแนวคิดที่สำคัญ 4 แนวคิด คือ แนวคิดการให้บริการสาธารณะ แนวคิดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวคิดการให้บริการสวัสดิการ (welfare management)

กรอบแนวคิดของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดด้านผู้ให้บริการและผู้รับบริการของการวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

สำหรับที่มาของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะขอนำไปกล่าวไว้ในรายละเอียดบทที่ 2 ต่อไป

6. สมมติฐานการวิจัย

6.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70

6.2 เทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแตกต่างกัน

6.3 มีอย่างน้อยหนึ่งปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่เทศบาลที่ทำหน้าที่บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี

7.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี

7.3 ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุได้มารับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา สถานที่ให้บริการที่เหมาะสม การให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลที่ดีขึ้นจากเดิม ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

7.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) คือ เจ้าหน้าที่เทศบาล มีการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

7.3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) คือ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่เทศบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

7.3.3 การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) คือ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลมีการบริการที่ทั่วถึง มีความครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุ

7.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องทุกเดือน

7.3.5 ความก้าวหน้าการให้บริการ (progressive service) คือ เทศบาล มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ดีขึ้น

7.4 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ การบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นหลักการบริหารการให้บริการที่ดี ทั้ง 6 หลักได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ในการให้บริการของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ดังต่อไปนี้

7.4.1 หลักนิติธรรม คือ มีการออกกฎระเบียบที่ชัดเจนในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ยึดถือประโยชน์ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้รับบริการ

7.4.2 หลักคุณธรรม คือ เทศบาลให้ความสำคัญเป็นธรรมในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลเป็นหน่วยงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ยึดมั่นในความถูกต้องในการให้บริการ

7.4.3 หลักความโปร่งใส คือ เทศบาลมีเปิดเผยข้อมูลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เกิดโปร่งใสตรวจสอบได้ต่อสาธารณชนให้เป็นที่รู้จัก

7.4.4 หลักการมีส่วนร่วม คือ เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

7.4.5 หลักความรับผิดชอบ คือ เทศบาลยึดถึงประโยชน์ของผู้รับบริการในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ดี มีความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

7.4.6 หลักความคุ้มค่า คือ เทศบาลใช้ทรัพยากรต่างๆ ในการให้บริการอย่างคุ้มค่า การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลในแต่ละครั้งคุ้มค่างับเวลาที่เสียไป

7.5 ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การดำเนินการของกลุ่มผู้ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ที่รับผิดชอบและกระตุ้นทรัพยากรทางการบริหารปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบาย เพื่อหาวิธีการและแนวทางปรับปรุงนโยบาย แผนงานและการปฏิบัติงานในโครงการให้ดีขึ้น ประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดตาม คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และสังคม ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ในการให้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

7.5.1 วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย คือ นโยบายที่นำมาปฏิบัติในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลมีความชัดเจน

7.5.2 ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย คือ งบประมาณ มีความเพียงพอในการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

7.5.3 การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดตาม คือ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้ทั่วถึงชัดเจน เทศบาลมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมบัญชีกลาง เป็นต้น ในการบริการสวัสดิการผู้สูงอายุ ให้มีความเข้าใจในทิศทางที่ตรงกัน

7.5.4 คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การติดต่อประสานในเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลมีความพร้อมในการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

7.5.5 เจือ้นไขทางเศรษฐกิจ และสังคม คือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ผ่อนคลายภาระครอบครัว ภายใต้เศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เทศบาลได้รับการสนับสนุนในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

7.5.6 ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ คือ เทศบาลมีศักยภาพเพียงพอต่อการนำนโยบายสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

7.6 ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี คือ ผลสำเร็จกระบวนการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้าและผลผลิตที่พิจารณาในแง่ของการบริการสาธารณะมีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ด้านการส่งมอบบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ดังนี้

7.6.1 ด้านการส่งมอบบริการ คือ มีการดำเนินการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว มีการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ

7.6.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุรับทราบสิทธิของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์การขอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง มีความชัดเจนการแจ้ง วัน เวลา สถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุรับทราบ

7.6.3 ด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง อำนวยความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ

7.6.4 ด้านงบประมาณ คือ เทศบาลมีการนำงบประมาณที่ใช้จ่ายเป็นไปตามแผนการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่กำหนด มีการใช้งบประมาณที่คุ้มค่าในการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

7.7 ประสิทธิภาพของการให้บริการของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี คือ การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ประสิทธิภาพพิจารณาจากการนำผลงานของการให้บริการหรือความสามารถของเทศบาลที่จะดำเนินการให้บริการเป้าหมาย ตามปฏิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542 แบ่งเป็นออกได้ 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านหลักประกัน ด้านสุขภาพ ด้านรายได้ และด้านความต้องการ ดังนี้

7.7.1 ด้านคุณภาพชีวิต คือ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระดับหนึ่ง ทำให้มีความสุขในการดำเนินชีวิต เกิดการช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคม มีความมั่นคงด้านการเงิน

7.7.2 ด้านหลักประกัน คือ ได้รับการบริการสวัสดิการผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้ยังชีพได้ การได้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้สามารถพึ่งพาตนเองได้

7.7.3 ด้านสุขภาพ คือ การบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างเท่าเทียมกัน

7.7.4 ด้านรายได้ คือ การได้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทำให้ท่านสามารถลดปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัวได้ การบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยบรรเทารายจ่ายตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

7.7.5 ด้านความต้องการ คือ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยส่งเสริมให้เกิดการได้รับปัจจัยพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกัน เป็นไปตามกฎหมาย

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงและการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ในอนาคต

8.2 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้ในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี” ผู้เขียนได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัย เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางการศึกษาโดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. แนวคิดการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
6. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. สรุปรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญ คือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนกับมิติประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยจะขอนำเสนอออกเป็นโดยขอเสนอเป็น 2 หัวข้อ คือ 1) ประสิทธิภาพ 2) ประสิทธิผล

1.1 ประสิทธิภาพ (efficiency) คำว่าประสิทธิภาพเป็นคำที่ถูกใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 4 ข้อ คือ 1) ความหมายของประสิทธิภาพ 2) การประเมินประสิทธิภาพ 3) การพัฒนาประสิทธิภาพ 4) รูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรและการให้บริการ

1.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาจากการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรืออาจรวมไปถึงการให้บริการ คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีถือว่ามีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไม่ดีถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานหรือบริการต่ำ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพ (efficiency) นั้นได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ดังนี้

เสนท์ จูย์โต (2558, น.295) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การทำงานเพื่อให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายหรือลดต้นทุน (cost) เพิ่มคุณภาพ (quality) ลดรอบเวลา (speed) สร้างความพึงพอใจ (satisfaction) และสร้างนวัตกรรมใหม่ (innovation)

สมใจ ลักษณะ (2546) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่ น่าพอใจ โดยสิ้นเปลือง ต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

กิบสันและคณะ (Gibson and Others) (1988,p.37) อ้างในสมใจ ลักษณะ (2546,น.230) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) ว่าโดยทั่วไป เมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

- 1) อัตราการได้ผลตอบแทน ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
- 2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (unit cost)
- 3) อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
- 4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

สมใจ ลักษณะ (2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลขแต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงมี

การใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วตรงและมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ 1) ประสิทธิภาพของบุคคล 2) ประสิทธิภาพขององค์การ

1) ประสิทธิภาพของบุคคล คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2) ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียเวลาน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดย

ประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมายองค์การมีความสามารถประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุข ความพอใจในการทำงาน

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2562, น.257-258) การให้ความสำคัญต่อผลงานทั้งในส่วนที่เป็นมิติของประสิทธิผลและมิติของประสิทธิภาพนั้น ถือได้ว่าเป็นทิศทางที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐดังปรากฏในหนังสือ "Reinventing Government" ที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1992 ซึ่งเขียนโดย David Osborne และ Ted Gaebler ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าระบบราชการต้องเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารงานและขั้นตอนการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลงาน (a results-oriented government) ซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานการให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

เชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard) อ้างในพิทยา บวรวัฒนา (2562, น.127) องค์การเกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของคนที่พร้อมมือกันทำงานบางอย่างให้บรรลุเป้าหมายโดยจัดระบบการกระจายผลประโยชน์ตอบแทนต่อสมาชิกที่เหมาะสม (เรียกว่า ทำงานแบบมีประสิทธิภาพ) สมาชิกทุกคนจะมีความกระตือรือร้นตั้งใจทำงาน (willingness to cooperate) มีความสามารถในการติดต่อซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี (communication) และสมาชิกทุกคนต่างยึดมั่นในเป้าหมายหรืออุดมการณ์ร่วมองค์การ

ชูป กาญจนประกร อ่างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2562, น.254) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าเป็นแนวคิดในการบริหารงานในระบบอบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของไซมอนที่มองว่าประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับผลผลิตปัจจัยนำเข้า และความพึงพอใจ

1.1.2 การประเมินประสิทธิภาพ เฮอร์เบิร์ต เอ ไซมอน (Herbert A. Simon) อ่างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2562, น.254) มองว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาวัดด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

อมร รักษาสัตย์ อ่างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2562, น.253) เห็นว่าการพิจารณาถึงประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ (absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพันธ์ (relative efficiency) โดยเห็นว่าประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์เป็นการมองว่าการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์เต็มสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นได้ยาก ดังนั้นจึงมาให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพเชิงสัมพันธ์ ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป อาทิ เปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ถ้าผลประโยชน์มีมากกว่าต้นทุนแสดงว่ามีประสิทธิภาพ เป็นต้น

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2562, น.254) แนวคิดของควมมีประสิทธิภาพมาใช้กับเรื่องของการให้บริการสาธารณะแล้วประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะจึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตของการให้บริการที่ออกมา เช่น การวัดประสิทธิภาพในรูปของระยะเวลาที่ให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการหนึ่งราย เป็นต้น หรือการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เช่น การวัด

ประสิทธิภาพในรูปของอัตราส่วนระหว่างจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงอาจสอบถามจากความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นต้น

1.1.3 การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรหรือการพัฒนาการให้บริการ

การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรหรือการพัฒนาการให้บริการ จัดเป็นเรื่องเฉพาะที่มีความสำคัญมาก เพราะองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะเป็นศักยภาพที่ช่วยเสริมสร้างผลิตผลตามพันธกิจต่างๆ ให้บังเกิดผลสูงขึ้น จัดเป็นกลไกของการแก้ปัญหา ความตกต่ำเสื่อมถอยขององค์กรและการให้บริการ เป็นกลไกช่วยนำองค์กรไปหรือการให้บริการสู่ความเจริญก้าวหน้า สามารถแข่งขันในสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับเปลี่ยนได้ก้าวทันต่อเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การพัฒนาองค์กรหรือการให้บริการมีประสิทธิภาพควรใช้ขั้นตอนสำคัญ คือ

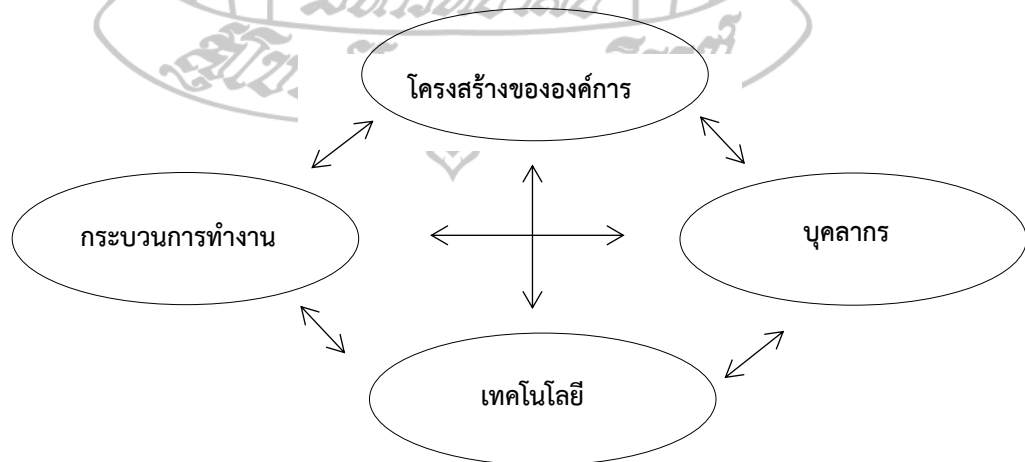
- 1) ศึกษาแบบ (Model) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร
- 2) ประเมินองค์กรเพื่อศึกษาปัจจัยเพื่อการพัฒนา ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา

และสาเหตุของปัญหาขององค์กรหรือการให้บริการที่แสดงจุดอ่อนด้อยของปัจจัยต่างๆ

- 3) วิเคราะห์ปัจจัยที่ควบคุมได้ และปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ที่จะใช้เพื่อพัฒนาองค์กรและการให้บริการ

- 4) พัฒนาปัจจัยที่ควบคุมได้ในการพัฒนาองค์กรและการให้บริการ

รูปแบบของโบว์ดิทซ์ และบัวโน (Bowditch and Buono, 1990, p.508) อ้างในสมใจ ลักษณะ 2546, น.230) เสนอรูปแบบองค์ประกอบสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา องค์กรมีลักษณะด้านแผนภาพ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบที่พึ่งพากันในองค์กร

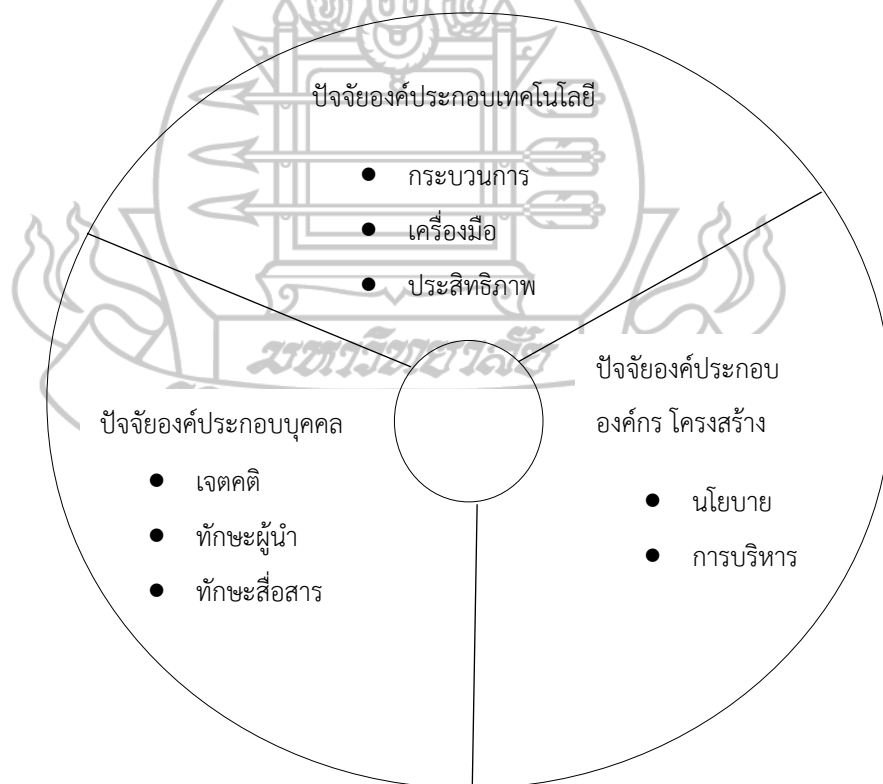
จากภาพที่ 2.1 องค์ประกอบ 4 ด้านที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวว่องกัน คือ

- 1) โครงสร้างองค์กร
- 2) บุคลากร
- 3) กระบวนการทำงาน
- 4) เทคโนโลยี

การพัฒนาประสิทธิภาพตามปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรและการให้บริการจำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยด้านบุคคลเป็นเรื่องแรกโดยมุ่งเน้นคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่พึงปรารถนาก่อนปัจจัยอื่น ๆ และปัจจัยอื่นก็สำคัญเป็นอันดับรอง

1.1.4 รูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรและการให้บริการ

รูปแบบของเซอร์โต เซอร์โต (Certo 2000, p.282-286) อ้างในสมใจ ลักษณะ 2546, น. 227) เสนอรูปแบบประสิทธิภาพองค์กรว่าประกอบด้วยปัจจัยองค์ประกอบดังแผนภาพ 2.2 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยองค์ประกอบประสิทธิภาพจากแนวคิดของเซอร์โต

แนวคิดประสิทธิภาพของการให้บริการเป็นการดำเนินงานของโครงการนั้น ๆ บรรลุไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานน้อยที่สุดหรือประหยัดที่สุด โดยได้รับผลตอบแทนคุ้มค่า ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงานเพราะองค์การที่มีประสิทธิภาพจะเป็นศักยภาพที่ช่วยเริ่มสร้างผลิตผลตามพันธกิจ ให้บังเกิดผลสูงชันจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและหรือคุณภาพของการปฏิบัติงานและบริการตาม ปัจจัยต่างๆ ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผล

1.2 ประสิทธิภาพ (effectiveness)

คำว่าประสิทธิผลเป็นคำที่ถูกใช้กันอย่างแพร่หลายโดยจะขอนำเสนอออกเป็น 2 ข้อ คือ 1) ความหมายของประสิทธิผล 2) การประเมินประสิทธิผล

1.2.1 ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) จึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับ แนวคิดของความมีประสิทธิภาพ (effectiveness) ดังนี้

เสนห์ จุ้ยโต (2558, น.295) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึง การทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ในปัจจุบัน เรียกว่า การทำงานตาม ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Key Performance Indicator = KPI)

สายชล แสงแดงชาติ (2555) อ่างในกัมปนาท กลิ่นเสาวคนธ์ (2563, น.54) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ คือ ระดับความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หรือระดับความสำเร็จขององค์การ ว่าได้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้น้อย เพียงใด โดยการใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ในระยะสั้น อาจประเมินจากการผลิต ประสิทธิภาพ และความพอใจของคนในองค์การ ในระยะกลางอาจ ประเมินจากการปรับตัวและการพัฒนาเพิ่มขึ้น และในระยะยาวสามารถประเมินได้จากการอยู่รอด ขององค์การ การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others, 1988) อ่างในสมใจ ลักษณะ (2546, น.227) นิยามประสิทธิผลไว้ว่าประสิทธิผล (effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใดๆ หรือความพยายามใดๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลกำไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความ พยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิง คุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

- 1) ประสิทธิภาพของบุคคล
- 2) ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุผลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาที่น้อยที่สุด

ประสิทธิผลขององค์การ เน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งกิบสันและคณะ (Gibson and Others, 1988, p.39) อธิบายถึงเกณฑ์ของควมามีประสิทธิผลขององค์การว่า ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1) การผลิต (production) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ

2) ประสิทธิภาพ (efficiency) องค์การมีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ปัจจัยทรัพยากรได้คุ้มค่า

3) ความพึงพอใจ (satisfaction) องค์การมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ

4) การปรับเปลี่ยน (adaptive ness) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ

5) การพัฒนา (development) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (potential) และวิสัยสามารถ (capacity) ขององค์การให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

สมใจ ลักษณะ (2546, น.228) ความหมายของประสิทธิผลทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การมีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ และยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม ซึ่งก็คือรวมถึงประสิทธิภาพนั่นเอง

เชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard) อ้างในเทศกัณฑ์ บุญยรัตพันธุ์ (2562 ,น.10-11) โดยมองว่าองค์การเป็นระบบที่มีวัตถุประสงค์ที่จะต้องประสานกิจกรรมและความร่วมมือของบุคคลหรือพลังต่างๆ เข้าด้วยกัน หรือแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนา (development administration)

ก็ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อค่านิยมประสิทธิผลที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญ ต่อการพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าหมาย

ไฟแลนเตอร์ และไฟโอเกล (Friedlander and Piokle) อ้างในเทพศักดิ์ บุษยรัตพันธุ์ (2562, น.255) เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพก็คือความมากน้อยของการที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพ สินค้า หรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือความเป็นมิตรและลักษณะท่าทางของพนักงานนั่นเอง

1.2.2 การประเมินประสิทธิผล

เอลเลน ดอรี โรเติน (Elen Doree Roden) อ้างในเทพศักดิ์ บุษยรัตพันธุ์ (2562, น.255) มองประสิทธิผลในรูปผลงาน (output quality) ซึ่งประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างขึ้นนั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (output quality) โดยในการประเมินประสิทธิผลหรือผลงานในเชิงปริมาณจะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

1) การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ มีการระบุถึงผลงานหลัก (the major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจได้ง่าย (prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (select)

2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ด้วยการที่จะต้องมีการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้ คือ การเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ซึ่งถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาให้ได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) ซึ่งโรเตินมองว่า ตัวชี้วัดของผลงานต่าง ๆ จะมีความยากง่ายหรือความสำคัญแตกต่างกัน มีการวัดหรือประเมินผลงาน (measure the outputs)

จากความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) แนวความคิด คือ การดำเนินการใด ๆ ทั้งทางด้านปฏิบัติงานและด้านการให้บริการหรือการตรวจสอบการดำเนินการใดที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิผล คือความสามารถในการให้บริการหรือขัดแย้งของการบริการนั้นๆ จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว สามารถประเมินความต้องการของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ผู้วิจัยขอแยกแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 หัวข้อ คือ 1) แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ 2) หลักการให้บริการสาธารณะ 3) การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ 4) การใช้ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานหรือการให้บริการ 5) การวัดคุณภาพของงานให้บริการ 6) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 แนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

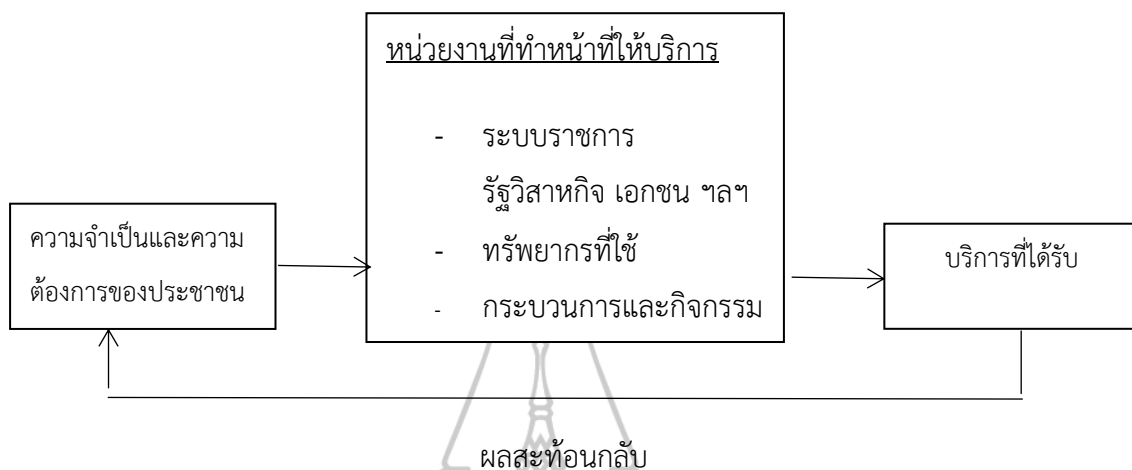
การบริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐเป็นแกนกลางในการให้บริการสาธารณะ โดยมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ภาคประชาชน องค์กรสาธารณะ กุศลที่ไม่แสวงหาผลกำไรต่างๆ ให้บริการงานที่ต้องติดต่อบริการประชาชนหรือลูกค้าโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสาธารณะมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M.Verma) มองว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (output) โดยทั้งหมดจะต้องมีแผนกำหนดไว้และการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบว่าผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใด ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2562, น.225)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2562, น.224,227) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและตัวบริการ
4. ช่องทางการให้บริการ
5. ผลผลิตหรือตัวบริการ

6. ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการและดั่งภาพสภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงระบบการให้บริการสาธารณะ

อิน จุน วัง (In-Joung Wang) มองระบบการให้บริการสาธารณะ เป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยมองว่าการให้บริการสาธารณะมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) ตัวบริการ (services) (2) แหล่งหรือหน่วยงานที่ทำให้บริการ (sources) (3) ช่องทางการให้บริการ (channels) (4) ผู้รับบริการ (client groups) ซึ่งจากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง ระบบการให้บริการที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2562, น.226)

โรการ์ต (Rocard, 1992) กำหนดหลักเกณฑ์ในการบริการสาธารณะมีขั้นตอนการบริการที่โปร่งใส (transparent) และข้าราชการพลเรือนนั้นให้บริการด้วยความรับผิดชอบ (responsibility) นอกจากนี้ ยังกำหนดหลักเกณฑ์ให้พลเมืองสามารถได้รับทราบข้อมูลและได้รับบริการจากข้าราชการด้วยความสะดวกและเรียบง่าย (simplicity and accessibility) ปราศจากขั้นตอนการขอข้อมูลและบริการที่ยุ่งเหยิงให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมและการปรับตัว (participation and adaptation) และมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (confidence and trust) โดยการมีกรอบกฎบัตรการบริการสาธารณะ (Charter of Public Services) ที่เน้นเรื่องสิทธิตามกฎหมายเป็นพิเศษ เช่น กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ตามกฎหมายที่ต้องให้การบริการสาธารณะอย่างไม่ชักช้า (เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2562, น.266)

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2562, น.257-258) การให้ความสำคัญต่อผลงานทั้งในส่วนที่เป็นมิติของประสิทธิผลและมิติของประสิทธิภาพนั้น กล่าวได้ว่าเป็นการให้ความสำคัญต่อผลงานของหน่วยงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าทิศทางในการบริหารงานภาครัฐจะมุ่งไปสู่ทิศทางของการให้ความสำคัญต่อผลงานมากขึ้น ซึ่งยังปรากฏในหนังสือ “Reinventing Government” ที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1992 ซึ่งเขียนโดย David Osborne และ Ted Gaebler ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าระบบราชการจะต้องเป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อผลของการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจถึงปัจจัยนำเข้าของการบริหารและขั้นตอนการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลงานซึ่งหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวไปสู่การสร้างผลงานให้บริการสาธารณะที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งในส่วนของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

เจมส์ เอส แมกคัลลัฟ (James S. McCullough) เห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (service delivery agency) บริการ (the service) และผู้รับบริการ (the service recipient) ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานที่ให้บริการทำหน้าที่ส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีการบริการเป็นตัวเคลื่อนย้ายไปหาผู้รับบริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการพึงพอใจของผู้รับบริการได้เนื่องจากผู้รับบริการจะตระหนักถึงคุณค่านั้นไว้ในจิตใจ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2562, น.225)

วิลเลียม เอช ลูซี เดนนิส กิลเบิร์ต และกูธรี เอส เบิร์กเฮก (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Guthrie S. Birkhead) อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2562, น.225) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (inputs) หรือ ทรัพยากรอัน ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือ กระบวนการ (process) ซึ่งกระบวนการของการบริหาร ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือผลผลิต (outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเป็นได้ว่าการมอง การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

เจอร์ลด์ อี เคเดน (Gerald E. Caiden) อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2562, น.226) ได้ตั้งข้อสังเกตพบว่า เมื่อรัฐบาลคิดว่าต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการทำสัญญากับสถาบันอื่นๆ หรือทำด้วยตนเอง หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในรูปของการให้บริการร่วม โดยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ในลักษณะที่ผสมผสานระหว่าง 7 รูปแบบ คือ หน่วยงานอาสาสมัคร ใช้กลไกตลาด ผู้ผลิตจากภายนอก หน่วยงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจ การทำสัญญากับหน่วยงานเอกชน และการใช้หน่วยงานกลางภายนอก

แนวคิดความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายตัวบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสม ตามขั้นตอนของการให้บริการจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการโดยตรงให้เกิดความพึงพอใจในตัวบริการมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการบริการมีการส่งมอบการให้บริการที่ดีให้แก่ประชาชนได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ในค่านิยมของหลักการให้บริการสาธารณะ

2.2 หลักการให้บริการสาธารณะ

หลักการให้บริการเป็นค่านิยมที่ยึดถือในการทำงานหรือการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นหลักการรองรับการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจตามหลักการให้บริการสาธารณะ ซึ่งการให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐเป็นแกนกลางในการให้บริการสาธารณะ โดยมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ภาคประชาชน องค์กรสาธารณกุศล ต่างๆ ที่ให้บริการงานที่ต้องติดต่อบริการประชาชน มีผู้ให้ความหมายการให้บริการประชาชน ดังต่อไปนี้

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet) อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2562, น.229) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะรับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The right Quantity at the right geographical location) Millet (มิลเล็ต) เห็นว่าความเสมอภาค หรือ การตรงเวลาจะ ไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จอห์น เมเจอร์ (John Major) อ่างในเทศกัต บุนยรัตพันธ์ (2562, น.264-267) โครงการสัญญาประชาคมมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงบริการสาธารณะให้สามารถสนองตอบความ ต้องการและข้อเรียกร้องของลูกค้า และผู้ใช้บริการทั้งหลายให้ได้ดียิ่งขึ้น และมีวัตถุประสงค์ในการหา วิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดองค์การ และการเสนอบริการสาธารณะหลักมีอยู่ว่า ประชาชน (citizen) จะต้องได้รับบริการที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ โดยสรุปแล้ว โครงการสัญญาประชาคม ผลักดันให้การให้บริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่บนรากฐานของหลักการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดมาตรฐานของบริการ หมายถึง การกำหนด การกำกับ และ การจัดพิมพ์มาตรฐานของบริการสาธารณะที่ประชาชนผู้ใช้แต่ละท่านพึงหวังว่าจะได้รับจากหน่วยงาน ของรัฐ นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้มีการพิมพ์เผยแพร่เปรียบเทียบผลงานการปฏิบัติจริงๆ กับมาตรฐาน งานที่ได้ตั้งไว้ล่วงหน้า

2. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างสมบูรณ์และถูกต้องเป็นภาษา ที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับลักษณะงานการให้บริการสาธารณะแต่ละงานว่ามีวิธีการดำเนินงานอย่างไร ใช้ค่าใช้จ่ายเท่าใด ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงเพียงใด

3. การสนับสนุนให้ประชาชนมีทางเลือกและมีโอกาสแสดงความคิดเห็นภาคประชาการ ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีทางเลือกด้านบริการในเมื่อเป็นไปได้ ควรจะมีการส่งเสริมให้หน่วยงาน ของรัฐศึกษาและขอความเห็นจากผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ให้มีการให้ความสำคัญต่อความเห็นของ ผู้ใช้บริการ เพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงมาตรฐาน

4. สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีอัยยาศัยที่มีและคอยช่วยเหลือเพื่อประชาชน อยู่ตลอดเวลาเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจจะติดป้ายชื่อของตนไว้ และทำงานโดยถือหลักว่าประชาชนทุกคน ย่อมมีสิทธิเท่าเทียมกันในบริการสาธารณะ

5. การให้ความสนใจอย่างจริงจังโดยทันทีในการแก้ไขสิ่งที่มีผิดพลาด ถ้าเกิดการผิดพลาดในการให้บริการขึ้นมาเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องมีการกล่าวขอโทษและให้คำอธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของการผิดพลาดตลอดจนรีบดำเนินการแก้ไขสิ่งที่มีผิดพลาดนั้นโดยเร็ว หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดขั้นตอนในการร้องทุกข์สำหรับประชาชนให้มีลักษณะที่ใช้ได้ง่าย และมีบุคคลภายนอกที่เป็นกลางเป็นผู้ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหลาย

6. การสนับสนุนให้มีการทำงานให้คุ้มค่ากับเงิน การให้บริการสาธารณะจะต้องมีประสิทธิภาพและประหยัด โดยคำนึงถึงข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรของชาติ ให้มีการสนับสนุนการประเมินผลการทำงานโดยกลไกที่เป็นอิสระ

แนวคิดการให้บริการสาธารณะเป็นเป้าหมายสำคัญในการให้บริการทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ในการปรับปรุงการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งระบบ เพื่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ หรือผู้บริโภค ตามความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการให้มากที่สุด และการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่างมีอาจหลีกเลี่ยงได้ การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ จะสามารถประเมินผลสำเร็จในการบริหารการให้บริการขององค์กรให้มีคุณภาพ

2.3 การประเมินผลการให้บริการสาธารณะ

การบริหารการให้บริการขององค์กรให้มีคุณภาพ จะต้องดำเนินการโดยการวิเคราะห์ความต้องการและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะ และการแสดงออกในการบริหารที่ผู้ให้บริการ รับรู้ คุณภาพของการให้บริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่กำหนดความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากความต้องการของตนเอง การได้ยินผู้อื่นกล่าวถึงภาพลักษณ์ที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และประสบการณ์ที่เคยรับบริการในอดีต การประเมินคุณภาพของการบริการจะอยู่ที่การพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ (experienced quality) กับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง (expected quality) ฉะนั้น คุณภาพของการบริการที่ดี หมายถึง การได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องเข้าใจความคาดหวังของผู้รับบริการ และคำนึงถึงการรักษาคูณค่าของการบริการที่มีคุณภาพดีเป็นวัตถุประสงค์ หรือนโยบายหลักขององค์กรโดยการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจเป็นหลัก ซึ่งมีผู้ให้ความหมายการประเมินความสำเร็จการให้บริการไว้ดังนี้

เจมส์ อี แอน เดอร์สัน (James E. Anderson) (1994, p.238) อ้างในสมบัติ อารังธัญวงศ์ (2562, น.548) ให้ทัศนะการประเมินผลนโยบายสาธารณะว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประมาณการ การประเมิน หรือประเมินค่าของนโยบายสาธารณะ รวมถึงเนื้อหาสาระ

การนำนโยบายไปปฏิบัติ และผลกระทบที่เกิดขึ้นอื่นๆ นอกจากนั้น ยังรวมถึงความพยายามในการจำแนกปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนทำให้นโยบายสาธารณะสำเร็จหรือล้มเหลว

เกณฑ์ในการประเมินนโยบายสาธารณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผลของนโยบาย หลักเกณฑ์เดียวกันกับการตัดสินใจแก้ไขปัญหานโยบายซึ่งแบ่งเป็น 6 เกณฑ์ด้วยกัน คือ ประสิทธิภาพ (effectiveness) ประสิทธิภาพ (efficiency) ความพอเพียง (adequacy) ความเท่าเทียม (equity) ความรับผิดชอบ (responsiveness) และความเหมาะสม (appropriate) ซึ่งจะได้เสนอเกณฑ์โดยย่อ ดังตาราง 2.1 ต่อไปนี้ (ศุภชัย ยาวะประภาสและปิยากร หวังมหาพร, 2563, น.117-118)

ตารางที่ 2.1 เกณฑ์ในการประเมินผลนโยบายสาธารณะ

ชนิดของเกณฑ์	คำถาม	เกณฑ์ตัวอย่าง
1. ประสิทธิภาพ	นโยบายประสบความสำเร็จ/ก่อให้เกิดคุณค่าต่อคน กลุ่มคนสังคมหรือไม่	หน่วยของบริการ
2. ประสิทธิภาพ	ต้องใช้ความพยายามมากเท่าไรเพื่อให้ นโยบายประสบความสำเร็จ	ต้นทุนต่อหน่วยกำไร
3. ความพอเพียง	ความสำเร็จของนโยบายช่วยแก้ปัญหา มากน้อยแค่ไหน	อัตราส่วนกำไร-ต้นทุน ต้นทุนคงที่
4. ความเท่าเทียม	ต้นทุนและประโยชน์กระจายอย่างเสมอภาคหรือไม่	ประสิทธิภาพคงที่
5. ความรับผิดชอบ	ผลของนโยบายสนองความต้องการและ ค่านิยมของกลุ่มเป้าหมายหรือไม่	การสำรวจจากประชากร
6. ความเหมาะสม	ผลของนโยบายเป็นที่ปรารถนาหรือไม่	โครงการควรจะสะท้อนความเท่าเทียมและประสิทธิภาพ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2562, น.252-253) กล่าวว่าแนวทางการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะมีอยู่ 2 แนวทางคือ แนวทางอัตวิสัยและแนวทางวัตถุวิสัย โดยแนวทางแรกเน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังเน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ แนวทางอัตวิสัยจะเน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการซึ่งถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะ

สำหรับแนวทางวัดภู่วิสัยจะเน้นการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะประเมินผลได้ใน 2 มิติที่สำคัญ คือ มิติประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นปัจจัยนำเข้า และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชนกับมิติประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

เจฟฟรีย์ แอน บรุดนีย์และโรเบิร์ต อี อิงแลนด์ (Jeffrey L. Brudney and Robert E. England) อ้างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2562, น.251) เห็นว่าการวัดความสำเร็จ ของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ 2 แนวทางคือ แนวทางอัตวิสัย (Subjective) และแนวทางแบบวัดภู่วิสัย (Objective) โดยสามารถให้เห็นความแตกต่างระหว่างสองแนวทางให้ ดังตาราง

ตารางเปรียบเทียบการวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะระหว่างแนวทางอัตวิสัยกับแนวทางแบบวัดภู่วิสัย

ตารางที่ 2.2 เปรียบการวัดระดับความสำเร็จ

มิติ (dimension)	แนวทางอัตวิสัย (Subjective)	แนวทางแบบวัดภู่วิสัย (objective)
1. จุดมุ่งเน้น	พิจารณาที่ประชาชน	พิจารณาที่ผู้ให้บริการ
2. หน้าที่ของบริการ	พิจารณาหน้าที่ทางการเมือง	พิจารณาหน้าที่ทางเศรษฐกิจ
3. เป้าหมายของการให้บริการ	1. พิจารณาที่การสนองตอบต่อความต้องการและข้อเรียกร้องของประชาชน 2. พิจารณาที่ความเสมอภาคในการกระจายบริการ	1. พิจารณาที่ประสิทธิภาพและการเพิ่มผลผลิต/ผลิตภาพ 2. พิจารณาที่ประสิทธิผล เช่น พิจารณาจากการประเมินผล
4. ผลของนโยบาย	พิจารณาผลกระทบ	พิจารณาที่ผลผลิต

แนวคิดตามความหมายการประเมินผลเปรียบเทียบระดับความสำเร็จขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนในการให้บริการ ซึ่งได้มีการประเมินผลการให้บริการที่มีจุดมุ่งเน้น ในหน้าที่ของบริการและให้มีเป้าหมายในการให้บริการแล้ว เพื่อผลของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยังมีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริการหรือกลุ่มผู้บริโภคและกลุ่มผู้ให้บริการหรือกลุ่มประกอบการเพื่อให้ระดับการประเมินผลที่ชัดเจนมากขึ้นตามความสัมพันธ์ของการให้บริการ

ดังนั้น ควรมีการใช้ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานหรือการให้บริการตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ตามลักษณะของการให้บริการ

2.4 การใช้ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงานหรือการให้บริการ

ความหมายของตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของระบบการดำเนินงานหรือการให้บริการส่วนใดส่วนหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นสารสนเทศที่บ่งบอกสถานะหรือสภาพการณ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เราสงสัย ซึ่งการนำตัวแปรหรือข้อเท็จจริงต่างๆ มาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่าจะสะท้อนให้เห็นสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษาโดยรวม

คุณสมบัติของตัวบ่งชี้ที่ดี มีคุณสมบัติที่สำคัญดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี 2550, น.84-86)

1. ความตรง (validity) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้ได้ตามคุณลักษณะที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

1.1 มีความตรงประเด็น (relevant) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้ตรงประเด็น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด เช่น GPA ใช้เป็นตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยทั่วไป

1.2 ความเป็นตัวแทน (representative) ตัวบ่งชี้จะต้องมีความเป็นตัวแทนคุณลักษณะที่มุ่งวัดหรือมีมุมมองที่ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญของคุณลักษณะที่มุ่งวัดอย่างครบถ้วน เช่น อุณหภูมิร่างกายเป็นตัวบ่งชี้สภาวะการมีไข้ของผู้ป่วย

2. ความเที่ยง (reliability) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้คุณลักษณะที่มุ่งวัดได้อย่างน่าเชื่อถือคงเส้นคงวา หรือบ่งชี้ได้คงที่เมื่อทำการวัดซ้ำในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

2.1 ความเป็นปรนัย (objectivity) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างปรนัย การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้ควรขึ้นอยู่กับสภาวะที่เป็นอยู่หรือคุณสมบัติของสิ่งนั้นมากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกตามอัตวิสัย

2.2 มีความคลาดเคลื่อนต่ำ (minimum error) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างมีความคลาดเคลื่อนต่ำ ค่าที่ได้จะต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

3. ความเป็นกลาง (neutrality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้ด้วยความเป็นกลางปราศจากความลำเอียง (bias) ไม่น้อมเอียงเข้าหาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ชี้นำโดยการเน้นการบ่งชี้เฉพาะลักษณะความสำเร็จหรือความล้มเหลวหรือความไม่ยุติธรรม

4. ความไว (sensitivity) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัด สามารถแสดงความผันแปรหรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์ได้อย่างชัดเจน โดยตัวบ่งชี้จะต้องมีมาตรฐานและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ

5. สะดวกในการนำไปใช้ (practicality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสะดวกในการนำไปใช้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

5.1 เก็บข้อมูลง่าย (availability) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสามารถนำไปใช้วัดหรือเก็บข้อมูลได้สะดวก สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจ นับ วัด หรือสังเกตได้ง่าย

5.2 แปลความหมายง่าย (interpretability) ตัวบ่งชี้ที่ดีควรให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุดและต่ำสุด เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย

6. บทบาทของตัวบ่งชี้การดำเนินงาน มีบทบาทที่สำคัญต่อการนำไปใช้งาน 5 ประการ ดังนี้

6.1 การติดตามภารกิจ (Monitoring) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินภายในองค์กร

6.2 การประเมินผล (Evaluation) การดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มากน้อยเพียงใด

6.3 การเป็นบทสนทนา (Dialogue) ที่ทรงคุณค่าในการติดต่อสื่อสารให้เป็นไปอย่างมีความหมาย แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการขององค์กรที่เป็นอยู่

6.4 การเป็นเหตุผล (Rationlization) ที่มีบทบาทต่อกระบวนการวางแผนขององค์กร

6.5 การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) ให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีเหตุผล แนวคิดจากรูปแบบของการประยุกต์ใช้ตัวบ่งชี้การดำเนินงานหรือการให้บริการ มักจะพบว่าการดำเนินงานหรือการให้บริการมักนิยมใช้รูปแบบ input/Process/output Model เนื่องจากปัจจัยต่างๆ ของการให้บริการ มีความสำคัญต่อการให้บริการในระยะแรก และมีระบบการให้บริการชัดเจนกว่ารูปแบบอื่นๆ เพราะระบบนี้จะพิจารณาว่าปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และปัจจัยผลผลิต (Output) คืออะไร เช่น ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร คน ทรัพยากร เงิน สภาพแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวพัน เป็นต้น กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการหรือการให้บริการ กระบวนการให้บริการให้บริการประชาชน เป็นต้น ปัจจัยผลผลิต ได้แก่ ปริมาณและคุณภาพของผู้รับ ผู้บริการ ความพึงพอใจและศรัทธาของประชาชน ตามการวัดคุณภาพของงานให้บริการ

2.5 การวัดคุณภาพของงานให้บริการภาครัฐ

จินตนา บุญบงการ (2539, น.16) การให้บริการแก่ประชาชนจำเป็นต้องวัดคุณภาพของงานการให้บริการด้วย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป ทั้งนี้เพราะการให้บริการแบบเดียวกันด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกัน อาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจ แต่กับผู้รับบริการอีกคนอาจได้รับคำตำหนิว่ายังไม่เป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตามได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่า ปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดจากผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐาน อาจเกิดการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่า การยื่นขอหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการ หรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่า เสร้าใจเสียใจผิดหวัง หุดหู่ อยากได้ยื่นได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน
3. Competence มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญชำนาญงานรู้อจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนเป็นคณะแพทยศาสตร์
4. Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตองเป็นเจ้าของมุลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพนบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกริยาใดๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดีก่อน
6. Communication หรือความสามารถและสมบรูณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างกระจ่างชัด เช่น บางหน่วยราชการมีฝ่ายประชาสัมพันธ์คอยบอกอธิบายกับประชาชนผู้มาติดต่อได้ว่า เรื่องใดควรไปติดต่อกับใคร อยู่ที่ใด เมื่อไร มีเอกสารสำคัญใดบ้างต้องใช้ในการดำเนินการ
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาตามศาลสถิตยุติธรรม มีภาพลักษณ์สำคัญคือความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจ สบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้ายรถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้ใกล้
9. Customer Understanding ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุข หรือโรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยาก ความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าได้เมื่อจำเป็น

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรวมปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว่น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีของโลก

กล่าวโดยสรุปแนวความคิดการวัดคุณภาพของการบริการทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการในการประเมินผลทั้งสองกลุ่มนี้จะมีความสัมพันธ์กันเพื่อมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมุ่งเน้นการดำเนินงานให้บริการที่มีความมุ่งหมายเพื่อการแก้ไขปัญหา เน้นการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการนำไปสู่เป้าหมายในการให้บริการด้านต่างๆ ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับมาตรการอย่างหนึ่งในการวัดคุณภาพของการบริการ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยจะขอนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ 2) ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังนี้

2.6.1 ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่พอใจ ที่ประทับใจ หรือทัศนคติในทางบวก ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือตามความคาดหวังในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย และในทางตรงกันข้ามหากเกิดทัศนคติทางลบจะหมายถึงความไม่พึงพอใจนั่นเอง มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ถวัลย์ เทียนทอง (2548) อ่างในจงรัก เนียมประเสริฐ (2564, น.6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น มาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้

จรัส โพธิ์ จันทร์ (2553) อ่างในจงรัก เนียมประเสริฐ (2564, น.6) กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่ง อาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่ จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพ

2.6.2 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การให้บริการเป็นหัวใจหลักของการบริการ เพราะฉะนั้นทำอย่างไรถึงจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีความสำคัญของการให้บริการเกิดความพึงพอใจของการรับบริการ ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2562, น.233) ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรงที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจด้วยเหตุนี้การแข่งขันในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้า หรือประชาชนได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์การในปัจจุบัน ซึ่งไม่เพียงเฉพาะในภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญอย่างมาก ในการบริหารภาครัฐก็จะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

เดวิด อีสตัน (David Easton) อ้างในเสนห์ จูโยโต (2562, น.290) ได้อธิบายนโยบายสาธารณะไว้ว่าหมายถึง อำนาจในการจัดสรรคุณค่าทางสังคมทั้งผลที่สอดคล้องก็จะทำให้สร้างความพึงพอใจกับประชาชนในเรื่องโปร่งใสตรวจสอบได้ทีในปัจจุบันให้ความสำคัญยิ่ง ความพึงพอใจยอมรับในนโยบายดังนี้คุณค่าทางสังคมต้องเป็นไปเพื่อผลประโยชน์สาธารณะ

แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือการได้รับบริการที่ดี การบริการต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน เข้าถึงบริการได้ง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ มีขั้นตอนที่ไม่สลับซับซ้อน มีความเพียงพอในการให้บริการและเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก มีองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ความสำเร็จที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องให้ความสนใจ ทั้งนี้เพื่อค้นหาสาเหตุแห่งความพอใจและไม่พอใจที่จะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

2.6.3 ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ทำอย่างไรที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเป็นธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนในการให้บริการและนึกอยู่เสมอว่าผู้มารับบริการเป็นเจ้านายเรา และผู้ปฏิบัติงานควรได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการตามขอบเขตความหมายของผู้ให้บริการตามความหมายไว้ ดังนี้

เจรามิ เบนซัม (Jeremy Bentham) อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547, น.230) เห็นว่าความประพัตที่ถูกต้องชอบธรรมก็คือ ความประพัตที่ก่อให้เกิดความสุขหรือความพึงพอใจแก่คนส่วนมากที่สุด (the greatness happiness for the greatest number) ดังนั้น รัฐที่ดีจึงต้องคำนึงถึงความสุขหรือความพึงพอใจของประชาชน รัฐบาลในฐานะผู้บริหาร โดยอาศัยกลไกของระบบราชการในการนำนโยบายและภารกิจไปปฏิบัติ จึงต้องบริหารงานโดยมุ่งบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน โดยยึดถือปรัชญาการบริหารภาครัฐที่สำคัญที่สุดคือการแสวงหาชีวิตที่ดี (the good life) ให้แก่ชุมชน นั้นเป็นเป้าหมายหรือค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ เช่นกันที่การบริหารรัฐกิจจะต้องแสวงหาวิธีการ

ที่ว่าอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจโดยถ้วนหน้าพร้อมไปกับการปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนจากการให้บริการสาธารณะของรัฐ

แนวคิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ผู้ให้บริการจะทำงานด้วยความกระตือรือร้น ก็เกิดจากขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถ้าองค์กรผู้ให้บริการคำนึงถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ เห็นถึงความสำคัญของผู้ให้บริการ ผลทางด้านปฏิบัติงานการให้บริการก็จะมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และเช่นเดียวกันผู้ให้บริการที่ดีจึงต้องคำนึงถึงความสุขหรือความพึงพอใจของประชาชน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

ความพึงพอใจเกิดจากการบริการที่ดี ตามกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากกระบวนการบริหารจัดการ หลักการให้บริการเป็นค่านิยมที่ยึดถือในการทำงานหรือการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นหลักการรองรับการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจตามหลักการให้บริการสาธารณะซึ่งการให้บริการ มีหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐเป็นแกนกลางในการให้บริการสาธารณะ

3. แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

ผู้วิจัยขอแยกแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลออกเป็น 3 หัวข้อ คือ 1) ความเป็นของธรรมาภิบาล 2) ความหมายของธรรมาภิบาล 3) องค์ประกอบของหลักการธรรมาภิบาล ดังนี้

3.1 ความเป็นมาของธรรมาภิบาล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีสาระสำคัญว่าด้วยการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ โดยคำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ จากนั้นรัฐบาลในขณะนั้น ได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542

ที่กำหนดหลักธรรมาภิบาลให้เป็นก้าวแรกเพื่อวางฐานในการบริหารราชการแนวใหม่ ซึ่งมีหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า จนกระทั่งในที่สุดต้องมีการแก้ไขกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และนำไปสู่การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ปลูกฝังแนวคิดธรรมาภิบาลให้เกิดเป็นรูปธรรมในรูปของกฎหมายเพื่อบังคับให้องค์กรภาครัฐต่าง ๆ นำไปใช้เป็นหลักการในการบริหารงาน โดยตั้งแต่ พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน เกิดวิกฤตการณ์ทางการเมือง ความไม่สงบ มีการยึดอำนาจรัฐประหาร และยกเลิกรัฐธรรมนูญเป็นระยะ ๆ ซึ่งหากวิเคราะห์วิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นในระยะที่ผ่านมา มักจะกล่าวอ้างว่าต้นเหตุมาจากการขาดธรรมาภิบาลของผู้ปกครอง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่กล่าวถึงการวางหลักการของรัฐธรรมนูญว่า "...กำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต่อประชาชนเช่นเดียวกับการให้ประชาชนมีหน้าที่ต่อรัฐ วางกลไกป้องกันตรวจสอบและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้มงวดเด็ดขาด เพื่อมิให้ผู้บริหารที่ปราศจากคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล เข้ามาใช้อำนาจในการปกครองบ้านเมืองหรือใช้อำนาจตามอำเภอใจ..." ดังนั้น ธรรมาภิบาล จึงเป็นแนวคิดหลักที่ปลูกฝังในรัฐธรรมนูญเพื่อให้ผู้ปกครองหรือผู้บริหารได้ใช้เป็นเครื่องมือในการยึดถือเป็นหลักการสำคัญในการบริหารองค์กรทุกระดับ ทุกประเภท ถ้าหากไม่มีธรรมาภิบาลผู้ปกครองคงจะเป็นคนลุแก่อำนาจ ไม่มีหลักไม่มีเกณฑ์ใด ๆ ทำให้องค์กรเกิดความล้มเหลว ไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญ ยังให้การรับรองหลักการของธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีผ่านการกำหนดเป็นนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 76 ดังนี้ "รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)

3.2 ความหมายของธรรมาภิบาล

การนิยามคำว่า Good Governance กันไปหลากหลาย เช่น การบริหาร การปกครองที่ดี ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐแห่งชาติ สุประศาสนการ ดังนั้น เพื่อให้ทางราชการได้ใช้คำว่า Good Governance ไปในทางเดียวกัน ราชบัณฑิตยสถานได้กำหนดให้แปลว่า "การปกครองที่ดี" ซึ่งสรุปความหมายในทางรัฐศาสตร์ หมายถึง การบริหารงานโดยประจักษ์รัฐที่มีการส่งเสริมให้มีการเชื่อมโยงเป็นพหุภาคี และประสานการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ระหว่างองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ในการจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อตอบสนองความต้องการและปัญหา

ของประชาชน ด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน และความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ที่มีต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส เสมอภาค และเป็นธรรม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)

ต่อมามีการใช้คำว่า "การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี" เนื่องจาก คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 กับวาระแห่งชาติสำหรับการสร้างระบบ บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และได้กำหนดให้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้าง ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 ทุกส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและต้องมีการรายงานผลการปฏิบัติตามระเบียบในรอบปี ซึ่งได้มีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ลงวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2547 เพื่อยกเลิกระเบียบฯ ฉบับนี้ไป ระยะเวลาหลังภาครัฐและในระบบราชการใช้คำว่า "การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี" เนื่องจากมีการออก พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดว่า "ในการปฏิบัติ หน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี" และมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อขยายความวิธีการปฏิบัติการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี "การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี" ตามมาตรา 52 ระบุว่า ให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว โดยอย่างน้อย ต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง ความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 และให้เป็นหน้าที่ของ กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2562 กำหนดให้ส่วนราชการปรับปรุง การจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการ ปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง และกำหนดให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนและการ ติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกันต้องกระทำโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้ สอดคล้องกับการปฏิรูปประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดิน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี หมายถึง แนวทางในการจัดการบริหาร หรือการให้บริการในด้านต่างๆ และเพื่อแนวทางให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชน องค์กรการกุศลที่ไม่แสวงหาผลกำไรและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ดังนี้

ถวิลวดี บุรีกุล (2563, น.242-247) การบริหารจัดการที่ดีอาจประกอบไปด้วย หลักการสำคัญหลายประการ แล้วแต่วัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ให้ความสำคัญกับหลักการสำคัญ 6 หลักการ คือ นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส มีส่วนร่วม สำนึกรับผิดชอบ และคุ้มค่า

3.3 องค์ประกอบของหลักการธรรมาภิบาล

หลักการธรรมาภิบาลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2564) ที่คณะกรรมการ ป.ป.ช.ได้แต่งตั้งคณะกรรมการศึกษาแนวทางการยกระดับธรรมาภิบาลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" โดยมี รองศาสตราจารย์ ศุภสวัสดิ์ ชัชวาลย์ เป็นประธานคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดค่านิยม องค์ประกอบของธรรมาภิบาล กรอบแนวทางการดำเนินงานสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีความสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจของท้องถิ่น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปรับใช้ในการยกระดับการบริหารจัดการองค์กร ส่งผลต่อการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดประโยชน์สุขของประชาชนต่อไป ซึ่งประกอบด้วย 6 หลักการ 11 องค์ประกอบย่อย มีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 2.4 หลักการธรรมาภิบาลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. นิติธรรม (Rule of Law) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะใช้อำนาจตามกฎหมาย และระเบียบ รวมถึงข้อบังคับต่างๆ ที่มีอยู่โดยเคร่งครัดและไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้ ในการจัดทำบริการ สาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงหลักความเสมอภาค กล่าวคือ การให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยก ไม่ว่าจะเป็รประเด็น เกี่ยวกับเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นยังต้องให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณะขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึง 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) นิติธรรม (Rule of Law) และ 2) ความเสมอภาค (Equity)

1.1 นิติธรรม (Rule of Law)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานโดยยึดอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดด้วยความชอบธรรม คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ให้รวมถึงการตราข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นด้วย

1.1.1 การปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายในการบริหารงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นพึงใช้อำนาจโดยยึดหลักข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและแนวทางปฏิบัติที่ เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่ ปัญหา และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นในการ ดำเนินการดังกล่าวให้คำนึงถึงมิติสำคัญทางการบริหารดังต่อไปนี้

1) การบริหารงานบุคคล ต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบ บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2) การจัดทำและการบริหารแผนพัฒนาท้องถิ่น ต้องดำเนินการตาม กฎหมายว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

3) การตราข้อบัญญัติท้องถิ่น/เทศบัญญัติ เป็นไปตามขอบเขตอำนาจ หน้าที่ตามที่กฎหมายในการนั้น ๆ ให้อำนาจแก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการตราข้อบัญญัติ ท้องถิ่นหรือเทศบัญญัติ เช่น ข้อบัญญัติท้องถิ่นเกี่ยวกับงบประมาณ การเงิน การคลัง ข้อบัญญัติ ท้องถิ่นที่ออกตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข อาทิ การจัดการสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย การควบคุม การเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตลาด สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่ สะสมอาหารการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ตลอดจนข้อบัญญัติอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการ ดำเนินการจัดบริการสาธารณะในลักษณะที่เข้าถึงประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

4) การบริหารการเงินการคลัง ต้องดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยวิธี งบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน

การเก็บรักษาและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายว่าด้วยเงินอุดหนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

5) การจัดบริการสาธารณะ ต้องดำเนินการตามมาตรฐานการบริหาร และการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น มาตรฐานถนน ทางเดินและทางเท้า มาตรฐานไฟฟ้าสาธารณะ มาตรฐานทางระบายน้ำ มาตรฐานการบำบัดน้ำเสีย มาตรฐานการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มาตรฐานการส่งเสริมกีฬา เป็นต้น

1.1.2 การใช้อำนาจ/การปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายต่อผู้มารับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องคำนึงถึงการจัดทำบริการสาธารณะที่ครอบคลุมตามอำนาจหน้าที่ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงบริการนั้นๆ ได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการอนุมัติ อนุญาตและการใช้อำนาจอื่นๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการโดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ และคำนึงถึงความถูกต้อง ชอบธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือพวกพ้อง ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติต่อประชาชนในพื้นที่และผู้ที่มาประกอบกิจการในพื้นที่อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

1.2 ความเสมอภาค (Equity) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะ และบังคับใช้กฎหมายระเบียบข้อบังคับอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่แบ่งแยกเพศ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา ศาสนา ตลอดจนสภาพและสถานะของบุคคลทั้งทางร่างกาย เศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งคำนึงถึงโอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และเป็นที่ยอมรับของประชาชนในท้องถิ่นโดยการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้คำนึงถึงความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างน้อย ต้องครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.2.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

1.2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

1.2.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

1.2.5 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

1.2.6 ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. คุณธรรม (Morality) บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพึงมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในศีลธรรม คุณธรรมต้องยึดมั่นในประมวลจริยธรรมของท้องถิ่น รวมถึงมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ โดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลักสำคัญ

2.1 การปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม / มาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่โดยมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อประชาชน โดยยึดมั่นและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกให้บุคลากรของตน มีสำนึกความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงาน ยึดมั่นในประมวลจริยธรรมของข้าราชการการเมืองท้องถิ่นฝ่ายสภาท้องถิ่น ประมวลจริยธรรมของข้าราชการการเมืองท้องถิ่นฝ่ายบริหาร ประมวลจริยธรรมของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วแต่กรณี รวมทั้งกำกับ กระตุ้น กวดขันการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรนั้น ให้เป็นไปตามมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพนั้น เช่น บุคลากรทางการศึกษา บุคลากรทางสาธารณสุข วิศวกร เป็นต้น

2.2 การปฏิบัติตามหลักการขัดกันแห่งผลประโยชน์ (Conflict of Interest) บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นผลประโยชน์สาธารณะ เป็นที่ตั้ง ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง ไม่นำทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัวหรือนำไปให้กลุ่มหรือพวกพ้อง รวมทั้งต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของตน และต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งและการปฏิบัติหน้าที่อันจะเป็นการเปิดโอกาสให้เกิด การขัดกันแห่งผลประโยชน์ได้ เช่น การไม่เป็นคู่สัญญา หรือเป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกับบุคคลที่ทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ การไม่รับเงิน ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ตามกฎหมายจากบุคคลอื่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

3. ความโปร่งใส (Transparency) บุคลากรทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา รวมถึงการมีวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเป็นปัจจุบัน และจัดให้มีการวางระบบเพื่อให้ประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยง่าย รวมถึงในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงมีความชัดเจน เป็นระบบ เป็นที่เข้าใจ รับรู้ และคาดการณ์ได้ของสังคมซึ่งต้องคำนึงถึงความโปร่งใส 3 ด้าน ได้แก่ 3.1) ด้านการบริหารการเงิน การคลัง และการพัสดุ 3.2) ด้านการบริหารงานบุคคล และ 3.3) ด้านการจัดบริการสาธารณะ/การบริการประชาชน

3.1 การบริหารการเงินและการคลัง ในการจัดทำข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี การจัดทำรายได้ การรับเงิน การใช้จ่ายเงิน ตลอดจนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ต้องดำเนินการตามกฎหมายตรงไปตรงมา มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยต้องให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่านช่องทางต่างๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 การบริหารงานบุคคล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบการสรรหาคัดเลือก แต่งตั้ง เลื่อนระดับ และการให้คุณให้โทษแก่บุคลากรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งเปิดเผยหลักเกณฑ์ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลเป็นการทั่วไป เพื่อให้ประชาชนหรือบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวก

3.3 การจัดบริการสาธารณะ/การบริการประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะหรือบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเปิดเผยทุกขั้นตอน

4. การมีส่วนร่วม (Participation) การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงยึดหลักการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนในท้องถิ่นได้รับรู้ เรียนรู้และร่วมแสดงความคิดเห็น หรือเสนอปัญหา และประเด็นต่างๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนา นอกจากนี้ประชาชนยังต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และร่วมตรวจสอบการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การมีส่วนร่วมเพื่อแสวงหาฉันทามติร่วมกันระหว่างประชาชนภายในท้องถิ่น

4.1 การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แสดงความคิดเห็นและเสนอปัญหาภายในท้องถิ่นในประเด็นต่างๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนา เพื่อให้เกิดฉันทามติร่วมกัน ทั้งในเรื่องการกำหนดทิศทาง นโยบาย หรือแผนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและสอดส่องการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1.1 การมีส่วนร่วมกำหนดทิศทาง นโยบาย หรือแผนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงจัดให้มีกระบวนการและกลไกให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมกำหนดทิศทาง นโยบาย แผนงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประชาชนที่เข้าร่วม มีความหลากหลาย กระจายครอบคลุมทุกชุมชน เพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอปัญหาและความต้องการผ่านแผนพัฒนาท้องถิ่น และแผนงานอื่นๆ

4.1.2 การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ โดยสามารถให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติงาน

4.1.3 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการสอดส่องติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.2 การกระจายอำนาจ (Decentralization) ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการโอนถ่ายบทบาทและภารกิจให้แก่ภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม

4.2.1 การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในพื้นที่ โดยมุ่งไปที่การมอบอำนาจในการตัดสินใจเพื่อให้บุคลากรในแต่ละระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และรับผิดชอบในการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการสร้างขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

4.2.2 กระจายอำนาจไปสู่ภาคส่วนอื่น การกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้หน่วยงาน หรือภาคส่วนอื่นๆ หรือประชาชน ในพื้นที่เพื่อจัดการหรือจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสม

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability)

ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมุ่งให้การทำงานมีคุณภาพ สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียภายในท้องถิ่น หากการทำหน้าที่นั้นเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสามารถตอบคำถาม และอธิบายให้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเหล่านั้น รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังต้องมีการจัดทำระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย ตลอดจนระบบการบรรเทาปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

5.1 ความรับผิดชอบ (Accountability)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย รวมทั้งต้องมีการจัดวางระบบการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบ และกำหนดให้มีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5.1.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานและการรายงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงส่งเสริมและกำหนดให้มีเครื่องมือที่ช่วยชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กร ให้เกิดความชัดเจน เป็นรูปธรรม โดยระบบการประเมินผลนั้น ควรต้องสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของตน และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้

5.1.2 ระบบควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีกระบวนการควบคุมภายใน ตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีมาตรฐาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความโปร่งใส และบรรลุผลสำเร็จตามภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบ และได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน

5.1.3 การจัดการเรื่องร้องเรียนและบรรเทาผลกระทบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีข้อมูล/ระบบ/วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและบรรเทาผลกระทบต่อปัญหาหรือข้อขัดข้องที่ประชาชนร้องเรียน รวมทั้งต้องกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการให้ทราบ และรายงานรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นปัญหาให้สาธารณชนได้รับทราบ พร้อมทั้งมีระบบการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางการป้องกันปัญหาในรูปแบบและลักษณะเดิมไม่ให้เกิดขึ้นอีก

5.2 การตอบสนอง (Responsiveness) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

5.2.1 การบริการอย่างมีคุณภาพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงรับผิดชอบต่อประชาชนในพื้นที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชน/ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ

5.2.2 การตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการเพื่อจัดการ/บรรเทาปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

6. หลักความคุ้มค่า (Cost-Effectiveness / Economy)

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ตลอดจนเป้าหมายและพันธกิจที่มีความชัดเจน โดยต้องมีลักษณะที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน นอกจากนี้การปฏิบัติงานตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ดังกล่าว ต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า รวมถึงใช้ระยะเวลาในการดำเนินการที่รวดเร็วและเหมาะสม

6.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ วางเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน โดยสร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6.1.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่มีความชัดเจน ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐและประเทศ รวมทั้งหลักเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายอื่นกำหนด

6.1.2 แนวทางการปฏิบัติงานที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มุ่งผลของความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งกำหนดระบบการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลผลิตที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

6.2.1 ความประหยัด การนำทรัพยากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่อย่างจำกัดมาใช้หรือจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อท้องถิ่น โดยคำนึงถึงต้นทุนการผลิตและการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด รวมทั้งประเมินความคุ้มค่าก่อนและหลังการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม

6.2.2 ความรวดเร็ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงกรอบระยะเวลาที่กำหนด ให้บริการอย่างรวดเร็ว สนองตอบต่อความคาดหวังของประชาชน และตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที

6.2.3 มาตรฐานและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ตามขั้นตอนได้มาตรฐาน รวมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางในการจัดการบริหารหรือการให้บริการในด้านต่างๆ และเพื่อแนวทางให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชน องค์กรการกุศลที่ไม่แสวงหาผลกำไรและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเกี่ยวเนื่องในการนำนโยบายไปปฏิบัติในอนาคต

4. แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเรื่องของการศึกษาองค์กรที่รับผิดชอบสามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของความสามารถที่จะผลักดันให้การทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ แบ่งแยกเป็นหัวข้อ ได้แก่ 1) ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 2) ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนี้

4.1 ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4.1.1 การนำนโยบายไปปฏิบัติ ของแวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น (Van Meter and Van Horn) ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินการ โดยส่วนราชการ และโดยกลุ่มหรือบุคคลที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ก่อนหน้านี้ ซึ่งศึกษา ยาวะประภาส และปิยากร หวังมหาพร (2563, น.101-103) นักวิชาการทั้งสองเสนอทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งสิ้น 6 ตัวแปร ซึ่งเชื่อมโยงนโยบายและการปฏิบัติ ทฤษฎีชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในขณะเดียวกันก็แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตัวเอง ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย
- 2) ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย
- 3) การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดตาม เช่น คำแนะนำและการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ระดับสูงขององค์กร ได้รับทรัพยากร การสนับสนุนในการริเริ่มนโยบายใหม่ๆ
- 4) คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมุ่งเน้นการศึกษาไปที่ความสัมพันธ์ขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในระบบการส่งนโยบาย องค์ประกอบขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่

- (1) ความสามารถและจำนวนของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
- (2) ระดับการควบคุมบังคับบัญชาและกระบวนการภายในขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ
- (3) ทรัพยากรทางการเมืองของหน่วยงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ
- (4) ระดับของการสื่อสารแบบเปิดภายในองค์กร

(5) ความเชื่อมโยงที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

5) เจ็อนไซทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

6) ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายทิศทางในการตอบสนองต่อนโยบาย เนื่องจากเป้าหมายของนโยบายอาจถูกปฏิเสธในหลายๆ เหตุผล เช่น การขัดต่อค่านิยมส่วนตัวหรือการขัดต่อผลประโยชน์ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และความเข้มข้นในการตอบสนองต่อนโยบาย

แนวคิดและการพัฒนาตัวแบบของศุภชัย ยาวะประภาษ และปิยากร หวังมหาพร ได้กล่าวว่า แวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น ได้สรุปว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จยังขึ้นอยู่กับกระบวนการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติต้องรู้ว่าเขาต้องทำอะไร นโยบายต้องส่งต่อไปยังผู้ปฏิบัติอย่างชัดเจน แน่นนอน และตรงเวลา นอกจากนี้้องค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีทรัพยากร การสื่อสารระหว่างองค์กรด้วยกัน และได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายการเมือง ทั้งด้านความช่วยเหลือ คำแนะนำต่างๆ องค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีเจ้าหน้าที่ ผู้นำที่มีความสามารถ มีความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้กำหนดนโยบาย และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ได้แก่ ความเห็นสาธารณะ กลุ่มผลประโยชน์ จะต้องสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย

4.1.2 การนำนโยบายไปปฏิบัติ ของเพรสแมนและวิลดาฟสกี (Jeffrey L. Pressman and Aaron Wildavsky) นักวิชาการทั้งสอง อ้างในศุภชัย ยาวะประภาษ และปิยากร หวังมหาพร (2563, น.100) ได้กล่าวถึงความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่ามีความหมายเหมือนพจนานุกรมของ Webster และ Roget ที่กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติหมายถึงการดำเนินให้ลุล่วง ประสบความสำเร็จและครบถ้วนสมบูรณ์ คำกริยาที่เรียกว่า นำไปปฏิบัติ ต้องมีกรรมตามาคือ นโยบาย และนโยบายต้องบรรลุด้วยเป้าหมายและวิธีการเพื่อให้นโยบายบรรลุผลสำเร็จ

คุณลักษณะที่สำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติตามความหมายของเพรสแมนและวิลดาฟสกี สามารถจำแนกได้ดังนี้

1) นำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ทั้งหมดในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2) กระบวนการหลักในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ กระบวนการปฏิบัติคือ กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าประสงค์ของนโยบายและการปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ามาตรการในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์ของนโยบาย ในกรณีนี้เป้าประสงค์จึงเป็นเสมือนเข็มมุ่งของการปฏิบัติ ดังนั้น การกำหนดเป้าประสงค์จึงต้องคำนึงถึงความชัดเจน ความเที่ยงตรงในการแก้ไขปัญหา และ

ความเป็นไปได้ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ส่วนการปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์จะต้องประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสม มีทรัพยากรเพียงพอต่อการปฏิบัติ บุคลากรมีความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าประสงค์ของนโยบายอย่างชัดเจน และผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องเป็นผู้มีภาวะผู้นำสามารถกระตุ้นและสร้างขวัญ กำลังใจให้ผู้ปฏิบัติมีความตั้งใจและความเชื่อมั่นที่จะกระทำงานให้ประสบความสำเร็จ

3) การประเมินผลสำเร็จเป็นการกำหนดกรอบในการวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติให้มีความชัดเจน โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินความสำเร็จให้ชัดเจนเป็นที่ยอมรับแก่ผู้เกี่ยวข้อง

4) การแปลงความเป็นนามธรรมของเป้าประสงค์ไปสู่ความเป็นรูปธรรมที่มีความเฉพาะเจาะจงและสามารถนำไปปฏิบัติได้

5) การนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ร่วมรับผิดชอบจำนวนมาก ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานที่ต้องทำงานประสานกัน ความร่วมมือด้วยความเข้าใจต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน จะส่งเสริมให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

จากทฤษฎีของแพรสแมนและ วิลดาฟสกี และแวน มิเตอร์ และแวน ฮอร์น มีการเชื่อมโยงทฤษฎีองค์การเข้ากับการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นความพยายามควบคุมเหนือระบบการบริหารในลักษณะจากบนลงล่าง กันน์ (Gunn) ได้เสนอเงื่อนไขในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ เช่น

1) สภาพแวดล้อมภายนอกจะต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

2) โครงการต้องอยู่ในเวลาและทรัพยากรที่เหมาะสม

3) ทรัพยากรเป็นสิ่งจำเป็นในแต่ละขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4) การนำนโยบายไปปฏิบัติต้องอยู่บนหลักการของเหตุและผล

5) .หากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติเพียงหน่วยงานเดียวจะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุผลสำเร็จได้ดีกว่า

6) ต้องมีความเข้าใจ ความเห็นชอบร่วมกันในวัตถุประสงค์ของนโยบาย

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองของแวนสเลย์และซาล (Gary Wamsley and Mayer N. Zald) อ้างในศุภชัย ยาวะประภาส และปิยากร หวังมหาพร (2563, น.105) ตามทฤษฎีนี้มีหน่วยการวิเคราะห์ก็คือ องค์การของรัฐ (public organization) ซึ่งมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและนำนโยบายไปปฏิบัติ ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานความเชื่ออยู่ 3 ประการคือ

1) การเน้นการวิเคราะห์องค์การที่เป็นตัวแสดงหลักในกระบวนการนโยบาย

2) การให้ความสำคัญกับตัวแสดงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการนโยบาย ทั้งที่เป็นสถาบันและปัจเจกบุคคล

3) เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือข้าราชการมีบทบาททั้งการกำหนดนโยบายและนำนโยบายไปปฏิบัติการ วิเคราะห์นโยบายสาธารณะโดยใช้กรอบทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมือง แวมสเลย์และซาล แบ่งมิติการวิเคราะห์ออกเป็น 2 มิติ กล่าวคือ

(1) เน้นตำแหน่งและบทบาทขององค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย

(2) เน้นการวิเคราะห์มิติทางการเมืองและเศรษฐกิจทั้งโครงสร้างและกระบวนการขององค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ทั้งนี้ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การเมืองในการศึกษานโยบายสาธารณะมีองค์ประกอบดังนี้

วเรเดช จันทรศร อ่างในศุภชัย ยวาระประภาช และปิยากร หวังมหาพร (2563, น.107) โดยสร้างทฤษฎีขึ้น 5 ทฤษฎี ทฤษฎีแต่ละทฤษฎีที่สร้างขึ้นมีพื้นฐานมาจากการประยุกต์ผลงานทางวิชาการในด้านต่างๆ อาทิ ทางทฤษฎีองค์การ ทฤษฎีการบริหาร และรัฐศาสตร์บางส่วนในแต่ละทฤษฎีก็ได้เสนอแนวทางที่อาจจะเอื้ออำนวยต่อการสร้างความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไปภายใต้ การมองปัญหาที่แตกต่างกันในแต่ละจุด เช่น (1) ทฤษฎีที่ยึดหลักเหตุผลมุ่งเน้นการสร้าง ประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม ภายใต้ปัจจัยหลักที่สัมพันธ์กัน 5 ปัจจัย ได้แก่ วัตถุประสงค์ ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงานมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ระบบการวัดผลและมาตรฐานในการให้คุณให้โทษ (2) ทฤษฎีทางด้านการจัดการ ที่มุ่งให้ความสนใจในสรรณณะขององค์การ (3) ทฤษฎีทางด้านการพัฒนาองค์การที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมสถานะผู้นำ การทำงานเป็นทีม และการสร้างความผูกพันและการยอมรับ (4) ทฤษฎีกระบวนการของระบบราชการและสภาพความเป็นจริงในการให้บริการ และ(5) ทฤษฎีทางการเมืองที่มุ่งเน้นไปที่ความสามารถในการเจรจาและต่อรอง จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และการสนับสนุนจากฝ่ายต่าง ๆ

4.1.3 การนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Walter Williams (1971 ,p.144) อ่างในสมบัติ อ่างในสมบัติ (2562) เป็นนักวิเคราะห์ที่อยู่ในยุคต้น ๆ ของการพัฒนาความคิดเกี่ยวกับ การนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้ให้ทัศนะว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความพยายามที่จะตัดสินความสามารถขององค์การในการรวบรวมคนและทรัพยากรในหน่วยงานหนึ่ง (a cohesive organizational unit) และกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

จากแนวความคิดของ Williams แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า Williams ให้ความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีองค์การ โดยถือว่าความสามารถขององค์การ คือ ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยชี้ให้เห็นลักษณะสำคัญ คือ

ประการแรก องค์การต้องมีความสามารถในการรวบรวมคนและทรัพยากรของให้มีเอกภาพ ซึ่งปรากฏการณ์นี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้นำขององค์การเป็นผู้ที่มีภาวะและเข้าถึงความสำคัญของพลังในการร่วมมือของบุคลากรในองค์การ ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดขององค์การเพื่อรับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประการที่สอง ความพยายามในการกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งหมายความว่าผู้นำองค์การจะต้องชี้ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การมีความเข้าใจต่อวัตถุประสงค์ของนโยบายซึ่งองค์การรับมาเป็นวัตถุประสงค์ขององค์การให้ชัดเจน โดยจะต้องใช้ปัจจัยต่าง ๆ ในการกระตุ้น (motivation) รวมทั้งการกำหนดสิ่งจูงใจ (incentives) แก่ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีขวัญและกำลังใจ (morale) ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าขอบเขตการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแนวคิดของ Williams เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะขององค์การอย่างชัดเจน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าตามความคิดของ Williams การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติก็คือ การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4.1.4 การนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Jeffrey L. Pressman และ Aaron Wildavsky (1973) อ้างในสมบัติ อารังธัญวงศ์ (2562) ดังได้กล่าวแล้วว่า Pressman และ Wildavsky คือ ผู้บุกเบิกและจุดประกายของการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ได้รับความสนใจจากนักวิชาการที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง จนกระทั่งการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติได้รับการยอมรับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการนโยบายสาธารณะ

ในขั้นต้น Pressman และ Wildavsky (1973) อ้างในสมบัติ อารังธัญวงศ์ (2562, น.451) ได้กล่าวถึงนิยามของการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเรียบง่ายว่า หมายถึง สิ่งที่ได้กล่าวไว้ในพจนานุกรมของ Webster และ Roget ซึ่งกล่าวว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การดำเนินงานให้ลุล่วง ให้ประสบความสำเร็จ ให้ครบถ้วน ให้เกิดผลผลิต และให้สมบูรณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือสิ่งที่รัฐบาลกำลังปฏิบัติอยู่และเป็นธรรมชาติของนโยบาย

หากพิจารณาความหมายตามนัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นภารกิจขององค์การราชการที่จะต้องรับผิดชอบที่จะต้องนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จในทุกด้านทั้งความเรียบร้อยในการดำเนินงาน ความครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การก่อให้เกิดผลผลิตที่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่องค์การราชการการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในทัศนะนี้จึงมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของปฏิบัติอยู่เป็นงานกิจวัตร (routine) องค์การและสมรรถนะขององค์การทำนองเดียวกันกับทัศนะของ Williams แต่อธิบายให้

เห็นเพิ่มเติมว่าลักษณะการทำงานขององค์การราชการดังกล่าวมีลักษณะเป็นงานกิจวัตรที่รัฐบาลกำลังกระทำอยู่อย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม Pressman และ Wildavsky (1984) อ้างในสมบัติ อังรังธัญวงศ์ (2562) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติม โดยพิจารณาจากทัศนคติของตนว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าประสงค์และการปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าประสงค์ การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ ยังเกี่ยวข้องกับปัญหาของการประเมินความสำเร็จของผู้ปฏิบัติ และการตีความข้อปฏิบัติที่มีลักษณะทั่วไป ลงสู่การตัดสินใจเฉพาะด้านที่ต้องมีผู้เข้าร่วมมากมาย และมีมุมมองที่หลากหลาย การบรรลุเป้าประสงค์ผ่านการตัดสินใจเฉพาะด้าน ณ ระดับใด ย่อมเป็นการวัดระดับของความสำเร็จในการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ คุณลักษณะสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติตามความหมายของ Pressman และ Wildavsky อาจจำแนกให้เห็นชัดเจนได้ดังนี้

ประการแรก การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ทั้งหมดในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประการที่สอง กระบวนการหลักในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดเป้าประสงค์ของนโยบายและการปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าประสงค์ ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่ามาตรการในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์ของนโยบาย ในกรณีนี้เป้าประสงค์จึงเป็นเสมือนเข็มมุ่งของการปฏิบัติ ดังนั้น การกำหนดเป้าประสงค์จึงต้องคำนึงถึงความชัดเจน ความเที่ยงตรงในการแก้ไขปัญหา และความเป็นไปได้ทั้งทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ส่วนการปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์จะต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าประสงค์ของนโยบายอย่างชัดเจน และผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องเป็นผู้มีภาวะผู้นำสามารถกระตุ้นและสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติมีความตั้งใจและความเชื่อมั่นที่จะกระทำงานให้ประสบความสำเร็จ

ประการที่สาม การประเมินผลสำเร็จเป็นการกำหนดกรอบในการวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติให้มีความชัดเจน โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินความสำเร็จให้การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ยอมรับแก่ผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น การประเมินผลสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จึงความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งหมายความว่า การประเมินผลจะต้องกระทำอย่าง ถูกต้องตามระเบียบวิธีการประเมิน (method) เพื่อให้การประเมินผลสำเร็จได้อย่างชัดเจน และสามารถให้ข้อแนะนำได้ว่ามีปัญหาอุปสรรคระหว่างการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง

ประการที่สี่ การแปลงความเป็นนามธรรมของเป้าประสงค์ไปสู่ความเป็นรูปธรรมที่มีความเฉพาะเจาะจง และสามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งผู้รับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องเป็นผู้ตัดสินใจในการกระทำดังกล่าว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติปราศจากความคลุมเครือ และมีความชัดเจนต่อภารกิจที่

ตนจะต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ อาจกล่าวได้ว่าการตัดสินใจในขั้นตอนนี้เป็นส่วนที่มีความสำคัญมากที่สุดส่วนหนึ่งในกระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประการสุดท้าย การนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ร่วมรับผิดชอบจำนวนมาก ทั้งบุคลากรภายในหน่วยงานเดียวกันและบุคลากรระหว่างหน่วยงานที่ต้องทำงานประสานกัน ดังนั้น การสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันทั้งระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะถ้าบุคลากรผู้ปฏิบัติขาดความร่วมมือที่ดีต่อกันหรือขาดความเข้าใจต่อความสำคัญในการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด หรือเกิดความขัดแย้งกันในระหว่างผู้ปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น ความร่วมมือ ด้านความเข้าใจต่อการบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน จะการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ Pressman และ Wildavsky ยังชี้ให้เห็นความสัมพันธ์เชิงสมมติฐานเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไขเบื้องต้นและการทำนายผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น กล่าวคือ ถ้า x ได้รับการกระทำในเวลา T_1 จะก่อให้เกิด Y เวลา T_2 สมมติฐานดังกล่าวแสดงความสัมพันธ์แบบต่อเนื่องระหว่างการนำนโยบายไปปฏิบัติและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม สมมติฐานจะต้องถูกแปลงไปสู่การปฏิบัติ และการปรับเปลี่ยนสมมติฐานไปสู่การปฏิบัติของรัฐบาล เรียกว่าแผนงาน (program) อาทิ การปฏิบัติที่มีหลักประกันว่าเงื่อนไขเบื้องต้นได้รับการปฏิบัติเรียบร้อย ได้แก่ การให้ความเห็นของกฎหมายและการจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้ต่อไป

คุณลักษณะที่สำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือการพิจารณาบทบาทความสัมพันธ์ระหว่างองค์การราชการซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติร่วมกันและมีลักษณะของความซับซ้อนในการประสานงานระหว่างกัน Pressman และ Wildavsky ย้ำว่า ความพยายามใด ๆ ที่จะปรับปรุงการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีลักษณะของการบูรณาการด้วยการวิเคราะห์เป้าประสงค์หรือนโยบายให้ชัดเจน ส่วนความล้มเหลวของนโยบายอาจเป็นผลมาจากทฤษฎีเชิงสาเหตุและผลที่ไม่มีความเที่ยงตรงความสำคัญของการนิยามการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Pressman และ Wildavsky คือ การรับรู้จุดที่กำหนดนโยบายขององค์การราชการยุคและการนำไปปฏิบัติของผู้ปฏิบัติเริ่มต้น โดยผู้ปฏิบัติได้รับงบประมาณและอำนาจหน้าที่ เป็นผู้รับผิดชอบต่อการบรรลุเป้าหมายตามที่ผู้กำหนดนโยบายกำหนดไว้

วรรณกรรมเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติบางส่วนบางส่วนให้ความสนใจในการให้คำแนะนำแก่ผู้กำหนดนโยบายด้วยระบบที่ดีที่สุดในการบรรลุเป้าประสงค์ ซึ่งมีลักษณะทำนองเดียวกันกับคำแนะนำว่าจะกำหนดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่พึงปรารถนา ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งตรงกันข้ามกับแนวความคิดเกี่ยวกับ

การบริหารที่สมบูรณ์ ซึ่งตรงกันข้ามกับแนวความคิดที่ถือว่าความเป็นจริงสามารถที่จะเปรียบเทียบได้ และผู้ตัดสินใจนโยบายได้เลือกทางเลือกนโยบายที่ดีที่สุดแล้ว

4.1.5 การนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Eugene Bardach (1980) อ้างในสมบัติ อรรถธัญวงศ์ (2562, น.450) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ เกมส์ของกระบวนการทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ และเห็นว่าเป็นกิจกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นและเป็นไปตามข้อกำหนดของนโยบาย

จะเห็นได้ว่าในความหมายนี้ได้เน้นความสำคัญในเรื่องกระบวนการอย่างชัดเจนแสดงให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นผลผลิตของกระบวนการทางการเมือง และการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นโอกาสแรกที่จะได้นำการตัดสินใจเลือกทางเลือกนโยบายไปปฏิบัติในสถานการณ์ที่เป็นจริง และขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเป็นการสังเคราะห์และแสดงให้เห็นถึงความหวังในการแก้ไขปัญหาของสังคม ความกลัวเกี่ยวกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน และจินตนาการของผู้มีส่วนร่วมที่ต้องการจะเน้นการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงครอบคลุมกระบวนการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมให้เป็นแผนงานรูปธรรมที่สามารถนำไปปฏิบัติและตรวจสอบระดับความสำเร็จได้ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ

สิ่งที่น่าสนใจจากทัศนะของ Bardach อาจวิเคราะห์ได้ดังนี้

ประการแรก การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ เกมส์ของกระบวนการทางการเมืองเป็นการสะท้อนให้เห็นความต่อเนื่องระหว่างการตัดสินใจเลือกนโยบาย การให้ความเห็นชอบนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวล้วนเป็นผลผลิตของกระบวนการทางการเมืองที่จะต้องผ่านกระบวนการเจรจาต่อรอง การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์และการประนีประนอม จนกระทั่งได้รับความเห็นชอบในการประกาศใช้เป็นนโยบาย จากนั้นจึงถึงขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งในขั้นนี้ก็อาจมีลักษณะเป็นเกมส์ทางการเมืองอีกเช่นกัน กล่าวคืออาจมีการช่วงชิงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าหน่วยงานใดควรจะเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง อาทิ งานเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสีย กระทบวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม อาจเห็นว่าหน่วยงานของตนควรเป็นผู้รับผิดชอบ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวอาจแสดงให้เห็นลักษณะของเกมส์ทางการเมืองในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างชัดเจน

ประการที่สอง การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดเชิงทฤษฎีและการวิจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในประเด็นนี้เป็นการมุ่งเน้นในการแสวงหา คำอธิบาย(explanation) เพื่อตรวจสอบว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวข้องกับปัจจัยอะไรบ้างและปัจจัยเหล่านั้นมีความสำคัญหรือ มีความหมายต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไร

ซึ่งในการตอบคำถามดังกล่าว การวิจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเป็นแนวทางในการแสวงหาคำตอบที่น่าสนใจ ซึ่งมีผลต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ปรากฏเป็นจริง

ประการสุดท้าย การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกิจกรรมทางสังคมและเป็นไปตามข้อกำหนดนโยบาย ภายใต้แนวความคิดนี้ แสดงให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกิจกรรมกิจกรรมที่รัฐบาลจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อการแก้ไขปัญหาของสังคมให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นความหมายหลักประการหนึ่งของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4.1.6 การนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ Daniel A. Mazmanian และ Paul A. Sabatier (1989, p.20-21)อ้างในสมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (2562, น.450) Mazmanian และ Sabatier ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการนำนโยบายไปปฏิบัติและนโยบายสาธารณะโดยชี้ให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการนโยบายสาธารณะ และได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความหมายของการนำนโยบายปฏิบัติว่าหมายถึงการนำการตัดสินใจนโยบายที่ได้กระทำไว้ไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ โดยปกติเป็นการร่วมกันทำงานภายใต้กฎหมายที่ผ่านความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ หรือคำสั่งของฝ่ายบริหาร หรือคำพิพากษาของศาลสูงหรือศาลฎีกา โดยอุดมคติแล้วการตัดสินใจนโยบายคือการบ่งชี้ปัญหา การกำหนดวัตถุประสงค์และการกำหนดโครงสร้างของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจประกอบด้วยขั้นตอนหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการกำหนดกฎพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติ การคาดหมายผลลัพธ์จากการนำนโยบายไปปฏิบัติ การยินยอมปฏิบัติตามของกลุ่มเป้าหมาย การพิจารณาผลกระทบจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งที่เจตนาและไม่เจตนา ผลกระทบจากการตัดสินใจของหน่วยปฏิบัติ และการปรับปรุงกฎระเบียบพื้นฐานที่ใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เหมาะสม

ขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติประกอบด้วย :

ประการแรก การพิจารณาผลลัพธ์ของนโยบายของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติโดยมุ่งให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาตามเป้าประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้

ประการที่สอง การยินยอมปฏิบัติตามของกลุ่มเป้าหมายต่อการตัดสินใจนโยบายของผู้กำหนดนโยบาย หากนโยบายใดกลุ่มเป้าหมายไม่ยินยอมที่จะปฏิบัติ จะก่อให้เกิดอุปสรรคสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ

ประการที่สาม พิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหน่วยปฏิบัติ เพื่อจำแนกว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นผลกระทบทางบวกหรือทางลบ ถ้าเป็นผลกระทบทางลบจะปรับปรุงแก้ไขได้อย่างไร

ประการที่สี่ พิจารณาผลกระทบจากการรับรู้ของผู้ตัดสินใจนโยบาย ซึ่งผู้ตัดสินใจนโยบายจะประเมินได้ว่าเป็นผลกระทบที่พึงปรารถนาหรือไม่

ประการสุดท้าย การประเมินกระบวนการทางการเมืองที่มีบทบาทในการบัญญัติกฎหมาย เพื่อพิจารณาปรับปรุงกฎหมายให้มีความเหมาะสมในการนำไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ

จากแนวความคิดของ Mazmanian และ Sabatier อาจจำแนกคุณลักษณะสำคัญของการนำนโยบายไป ปฏิบัติได้ ดังนี้

ประการแรก การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การปฏิบัติภารกิจให้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของนโยบายที่ผู้กำหนดได้ตัดสินใจไว้แล้ว การปฏิบัติภารกิจดังกล่าวเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างองค์การราชการที่รับผิดชอบ

ประการที่สอง นโยบายที่จะนำไปปฏิบัติ เป็นผลผลิตของกระบวนการทางการเมือง ซึ่งอาจจะปรากฏในรูปของกฎหมายที่ได้ผ่านความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติแล้ว หรือคำสั่งของฝ่ายบริหารหรือมติของคณะรัฐมนตรี หรือคำพิพากษาของศาลสูงหรือศาลฎีกา ซึ่งทั้งหมดนี้ถือว่าเป็นนโยบายที่หน่วยงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องจะต้องนำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์

ประการที่สาม ในการตัดสินใจนโยบายจะครอบคลุมประเด็นสำคัญต่างๆ ได้แก่ การบ่งชี้ปัญหาสังคมที่จะต้องแก้ไข การกำหนดวัตถุประสงค์ก็เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปตามความต้องการครบถ้วน และการกำหนดโครงสร้างของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้มีหน่วยงานรับผิดชอบชัดเจน เพื่อความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็น รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ประการที่สี่ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การกำหนดกฎระเบียบสำหรับการปฏิบัติ การพิจารณาผลกระทบจากผลลัพธ์จากการนำนโยบายไปปฏิบัติ การยินยอมปฏิบัติตามของกลุ่มเป้าหมาย การพิจารณาผลกระทบจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา การพิจารณาผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจของหน่วยปฏิบัติ และการปรับปรุงกฎระเบียบที่ใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ การพิจารณาขั้นตอนต่าง ๆ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติไปปฏิบัติตามแนวความคิดของ Mazmanian และ Sabatier ดังกล่าว ทำให้ผู้สนใจศึกษาสามารถมองเห็นภาพกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ชัดเจน

4.1.7 การนำนโยบายไปปฏิบัติ ของ G. Shabbir Cheema และ Dennis A. Rondinelli (1983, p.16)อ้างในสมบัติ อารังธัญวงศ์ (2562, น.450) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแผนงานการกระจายอำนาจในการนำนโยบายไปปฏิบัติในเอเชีย โดยพิจารณาถึงสมรรถนะของหน่วยบริหารท้องถิ่นที่มีบทบาทในการพัฒนาชนบท และได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้อย่างกระชับว่า หมายถึง การนำนโยบายหรือแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยจุดมุ่งหมายสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตาม

เป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ของนโยบาย ถึงแม้ว่า Cheema และ Rondinelli จะมีได้กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง แต่คงละไว้ในฐานที่เข้าใจว่า จะต้องทำอะไร และอย่างไรจึงจะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จ

นอกจาก Thomas B. Smith (1973,p. 197- 198)อ้างในสมบัติ อารังธัญวงศ์ (2562, น.450) ได้ชี้ให้เห็นว่ากระบวนการนำนโยบายหรือ แผนงานไปปฏิบัติในประเทศกำลังพัฒนา ไม่ได้ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ความเพิกเฉยเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากฐาน คิดง่าย ๆ ว่าเมื่อนโยบายหรือแผนงานถูกกำหนดขึ้นแล้ว นโยบายหรือแผนงานนั้นจะถูกนำไปปฏิบัติโดยอัตโนมัติโดยระบบราชการ และการบรรลุเป้าหมายจะเป็นไปตามที่ผู้กำหนดนโยบายคาดหวังไว้ ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติถูกรับรู้อย่างผิด ๆ ว่าเป็นเรื่องง่าย และเป็นการบริหารงานกิจวัตรหรือกระบวนการทางเทคนิคเท่านั้น

เมื่อพิจารณาจากการวางแผนแบบเทคโนแครต (technocrat planning) ยิ่งเป็นการสนับสนุนความเข้าใจผิดดังกล่าวมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะบ่อยครั้งที่รัฐบาลกลางจะได้แย้งว่า กระบวนการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินสมรรถนะการบริหารต่อการพัฒนาโครงการและแผนงานประสบความสำเร็จด้วยดี และให้ข้อเสนอแนะว่า เมื่อแผนงานได้รับการออกแบบ การนำแผนไปปฏิบัติที่แท้จริงจะประกอบด้วยชุดของกิจกรรมจำนวนมาก ทำให้นักวิจัยไม่ได้รับการส่งเสริมให้ทำการศึกษารายละเอียดของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติในประเทศกำลังพัฒนาจึงมีจำกัด ซึ่งส่งผลกระทบต่อความล้มเหลวของแผนงานและโครงการพัฒนาต่างๆ โดยมีได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้เขียนเห็นว่า "การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ กระบวนการที่องค์การของรัฐองค์การเดียวหรือหลายองค์การรับผิดชอบในการนำนโยบายหรือแผนงานหรือโครงการไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ภาวะผู้นำของผู้รับผิดชอบโครงการ" การที่ผู้รับผิดชอบโครงการมีภาวะผู้นำสูงจะทำให้การแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีโอกาสคลี่คลายไปด้วยดี ผู้รับผิดชอบที่มีภาวะผู้นำสูงจะปรับเปลี่ยนให้องค์การเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงสามารถเปลี่ยนวิกฤติจากสภาพปัญหาต่างๆ ให้เป็นโอกาสที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้

จากนิยามดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการได้แก่

ประการแรก สมรรถนะขององค์การที่รับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากองค์การที่รับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติมีสมรรถนะสูง (high performance organization)

กล่าวคือ เป็นองค์การที่มีวิสัยทัศน์ มีวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งความสำเร็จ มีกลยุทธ์เชิงรุก มีการทำงานเป็นทีม องค์การที่มีลักษณะเช่นนี้จะช่วยส่งเสริมให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสำเร็จสูง

ประการที่สอง การมีผู้นำ (leader) ที่มีภาวะผู้นำสูง (leadership) ปัจจัยนี้จะยิ่งส่งเสริมให้องค์การสามารถขับเคลื่อนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง องค์การที่มีผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูงจะสามารถกำกับการทำงานให้ เป็นไปตามแผนงานสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติตามแผนให้ลุล่วง ประการสำคัญที่สุดคือ การเป็นผู้นำในการรวมศูนย์จิตใจของทีมงานให้มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายที่ ต้องการ

ประการสุดท้าย การประสานงาน ในกรณีที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายองค์การ การบูรณาการ การทำงานร่วมกันให้มีความเป็นเอกภาพ จะทำให้การปฏิบัติตามแผนมีความราบรื่น ดังนั้นองค์การทุกองค์การที่ร่วมรับผิดชอบต้องให้ความสำคัญกับการประสานงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่มีพลังในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

4.2 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นโยบายสาธารณะมีผลกระทบโดยตรงต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของพลเมือง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ อาจส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อผู้ตัดสินใจนโยบายรวมถึงหน่วยงานผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติการตลอดจนถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบจากนโยบาย ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำนโยบายไปสู่ การปฏิบัติจึงมีการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการนโยบายสาธารณะอย่างลึกซึ้ง โดยได้รับความ สนใจจากกลุ่มนักรัฐศาสตร์และนักรัฐประศาสนศาสตร์ ช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1970 (Nimpanich, 2004 , p.137-138) อังโน สัญญา เคนาภูมิ และบุรฉัตร จันทร์แดง (2562) ตัวแบบทางทฤษฎีของ การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ (1) ทฤษฎีการนำนโยบายไป ปฏิบัติจากบนลงล่าง (Top-down Theories of Implementation) ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ จากล่างขึ้นบน (Bottom-up Theories of Implementation) ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบ ผสม (Hybrid Theories of Implementation) รายละเอียดจะนำเสนอต่อไปนี้

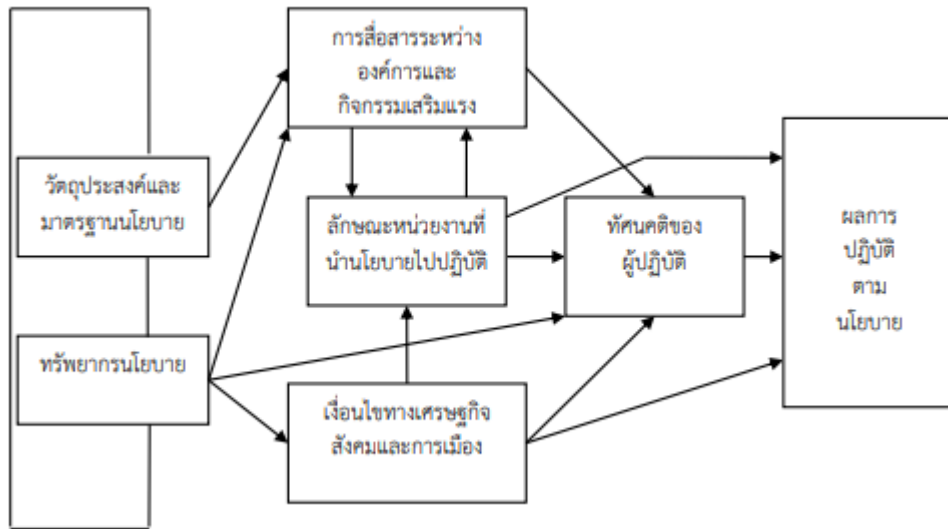
4.2.1 ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากบนลงล่าง (Top-down Theories of Implementation)

1) ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น
 (1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบนี้พัฒนาโดย Van Meter, Donald S. & Van Hor, Carl E.(1976, p.445-488) อังโน สัญญา เคนาภูมิ และบุรฉัตร จันทร์แดง (2562) ได้กล่าวถึงตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เมื่อปี ค.ศ. 1975 เรื่อง "The Policy Implementation Process A Conceptual Framework" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการ

ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งได้ตั้งชื่อตัวแบบนี้ว่า "A Model of the Policy Implementation Process" ตัวแบบนี้เป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยใช้ตัวแบบทั่วไป ซึ่งเป็นผลงานของแวน มีเตอร์ (Van Meter) และแวน ฮอร์น (Van Horn) ที่พัฒนามาจากตัวแบบการวิเคราะห์ระบบการเมืองของอีสตัน (Easton) ผสมกับการนำผลการศึกษาทางทฤษฎีองค์การที่ส่งผลหรือเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานมาประยุกต์เข้าด้วยกัน ตัวแบบนี้ แม้จะไม่ใช่เป็นความพยายามแปรโดยตรงที่จะประสานตัวแบบต่าง ๆ ตามหัวแนวทางข้างต้นก็ตาม แต่กรอบของตัวแบบก็ได้รวมตัวแปรบางส่วนของตัวแบบอื่น เข้าไว้ด้วยกันมากพอที่จะช่วยให้การศึกษาสภาพทั่วไปของปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะที่กว้างกว่าตัวแบบอื่น

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย (Policy Standards and Objectives) ทรัพยากรนโยบาย (Policy Resources) การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง (Inter-Organizational Communication and Enforcement Activities) ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (The Characteristics of Implementing Agencies) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง (Economic, Social and Political Conditions) และความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ (The Disposition of Implementers)

(3) จุดเด่นของตัวแบบ แวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น ได้ตั้งข้อสังเกตในการนำตัวแบบไปใช้อธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ 3 ประการ คือ (1) กระบวนการสื่อสาร ถือได้ว่าเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและกิจกรรมการส่งเสริม ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และการยอมรับในตัวผู้ปฏิบัติ (2) ปัญหาด้านความสามารถ แวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น ได้กล่าวว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวข้องกับความสามารถของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติว่าสามารถปฏิบัติตามนโยบายได้หรือไม่ ปัญหาด้านความสามารถนี้เกี่ยวข้องกับตัวแปร 4 ประการ ได้แก่ ทรัพยากรของนโยบายการสื่อสารและกิจกรรมส่งเสริม ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง (3) ความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ยอมรับในสิ่งที่ต้องทำ ปัญหานี้จะเกี่ยวข้องกับตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ทรัพยากรของนโยบาย การสื่อสารและกิจกรรมการส่งเสริม ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง



ภาพที่ 2.5 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวน มิเตอร์และ แวน ฮอร์น

ที่มา : Van Meter, Donald S. & Van Hom, Carl E. (1976, p.488)

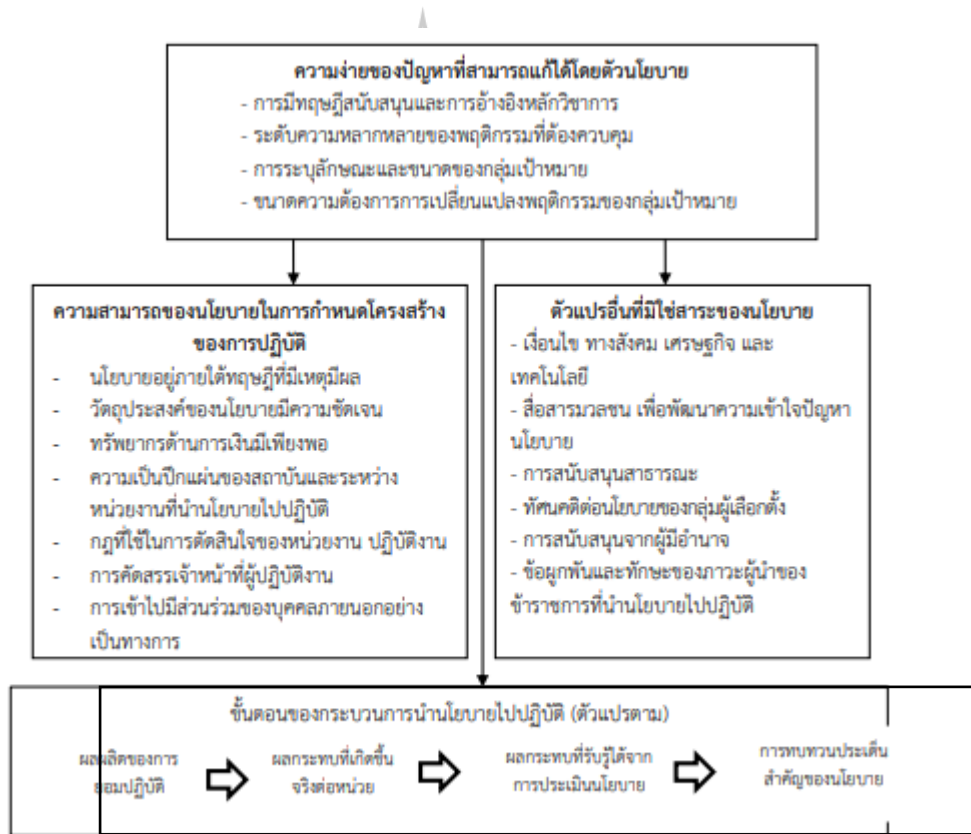
2) ตัวแบบการวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของซาบาเตียร์และแมชมาเนียน

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ พอล ซาบาเตียร์และเตเนียล แมชมาเนียน Paul Sabatier & Daniel Mazmanian (1980) อ้างใน สัญญา เคนาภูมิ และบุรฉัตร จันทร์แดง (2562) ได้แบ่งลักษณะของนโยบายออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจของการศึกษาโดยรวม และได้ทำการศึกษาการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติโดยการมองจากตัวแบบที่เป็นเหตุเป็นผล โดยพิจารณาจากความซับซ้อนของนโยบายและความหลากหลายของปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ ตัวแบบของซาบาเตียร์ และแมชมาเนียน มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของนโยบาย ซึ่งถูกระบุไว้ในนโยบายแล้ว ความสามารถของนโยบายที่ช่วยกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานให้เกิดการบรรลุผลสำเร็จตามนโยบายที่กำหนดไว้ และผลกระทบโดยรวมของตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่มีต่อการสนับสนุนในการดำเนินนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์

(3) จุดเด่นของตัวแบบ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจน และมีความแน่นอน นโยบาย จะต้องมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีที่เหมาะสม ต้องมีการให้อำนาจหน่วยปฏิบัติอย่างเพียงพอในการดำเนินการ ผู้นำของหน่วยปฏิบัติมีความสามารถทางการบริหารและทักษะ

ทางการเมือง นโยบายต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากประชาชนและผู้มีอำนาจสำคัญทางฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร ตลอดทั้งกระบวนการในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ส่งผลให้การนำตัวแบบของซาบาเตียร์และแมชมาเนียนไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จ



ภาพที่ 2.6 ตัวแบบการวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (General Model of Implementation Process)

ที่มา : Sabatier & Mazmanian (1980)

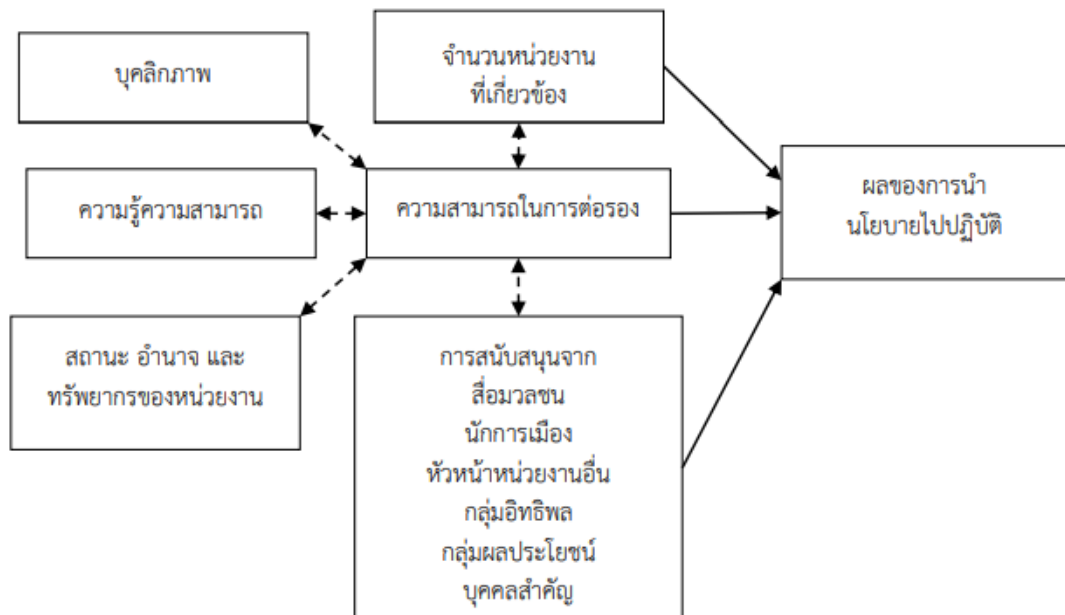
3) ตัวแบบทางการเมือง (Political Model)

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบการวิเคราะห์นี้มีพื้นฐานที่มาจากการศึกษาของ อัลลิสัน (Alison), เพรสแมน (Pressman), วิลดาฟสกี (Wildavsky), บาร์แดช (Bardach), ซาบาเตียร์ (Sabatier) และแมช เมเนียน (Mazmanian) ตามลำดับ ตัวแบบวิเคราะห์นี้เชื่อว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเกิดจากความสามารถของผู้เล่น หรือบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์การ กลุ่มหรือสถาบัน และความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกองค์การ โดยเห็นว่า

การฟ้องร้องกัน วิธีการมีส่วนร่วม เป็นสิ่งที่ยากที่จะเกิดขึ้นได้ ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่เกิดขึ้นในองค์กร และในระบบสังคมทั่วไป การตั้งความคาดหวัง หรือการหวังจะให้ทุกฝ่ายเห็นชอบ และปฏิบัติตามนโยบายเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก ทั้งนี้เพราะนโยบายก็คือการเมืองซึ่งเป็นเรื่องของการจัดสรรแบ่งปันสิ่งที่มีคุณค่าเพื่อสังคม ซึ่งแน่นอนย่อมจะมีทั้งผู้ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องธรรมดาที่ทุกฝ่ายจะต้องคอยปกป้องผลประโยชน์ของตน

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ ตัวแบบทางการเมือง (Political Model) มีองค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ ได้แก่ ความสามารถในการเจรจา สถานะของอำนาจ และทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานในฐานะที่จะใช้เป็นเครื่องมือต่อรองของบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์กร (Players) จำนวนหน่วยงานที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง การสนับสนุนจากนักการเมือง สื่อมวลชน กลุ่มอิทธิพลและกลุ่มผลประโยชน์ บุคคลสำคัญต่าง ๆ รวมถึงสภาพความแตกต่างทางด้านบุคลิกภาพความรู้ ความสามารถความชำนาญในการต่อรองของผู้เล่น

(3) จุดเด่นของตัวแบบ ตัวแบบนี้จุดเด่น คือ การบริหารความขัดแย้งการแสวงหาผู้สนับสนุนหรือการยอมรับ การโฆษณาชวนเชื่อ การรู้จักสร้างเงื่อนไขและหาข้อต่อรองในการจัดสรรทรัพยากรทั้งระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคลหน่วยงาน ตลอดจนองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 2.7 ตัวแบบทางการเมือง (Political Model)

ที่มา : Pressman and Wildavsky (1973), Bardach (1977), Sabatier and Mazmanian (1980)

4.2.2 ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากล่างขึ้นบน (Bottom-up Theories of Implementation)

ทฤษฎีนี้เน้นผู้ปฏิบัติเชิงพื้นที่ในฐานะผู้ให้บริการและมองการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการต่อรองที่เกิดในเครือข่ายของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นช่วงปลายทศวรรษ 1970 ถึงทศวรรษ 1980 สมมติฐานของทฤษฎีนี้ได้แก่ (1) ผลลัพธ์ทางการที่เกิดขึ้นไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย (2) การเชื่อมโยงเชิงสาเหตุและผลตามความเชื่อของทฤษฎีจากบนลงล่างก็อาจไม่เป็นจริงเสมอไปหรืออาจไม่ได้ผลจริงตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย (3) สนใจศึกษาสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในระดับของการรับบริการและสาเหตุที่แท้จริงที่มีผลต่อการปฏิบัติในระดับล่าง (4) การศึกษาจะเริ่มจากกระบวนการเครือข่ายของตัวแสดงในการให้บริการที่แท้จริงเป็นอย่างไร และ (5) ปฏิเสธแนวคิดนโยบายเริ่มมาจากระดับบนและส่งนโยบายลงมาให้ผู้ปฏิบัติเพื่อปฏิบัติตามจะให้ผลสำเร็จมากที่สุด แต่มีแนวคิดว่าการใช้ดุลพินิจการให้บริการระดับล่างเป็นปัญหาที่แท้จริงมากกว่าการพิจารณาจากระดับบน สำหรับผลงานนักวิชาการที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ ลิปสกี (Lipsky) ปี ค.ศ. 1971 และ เอลมอร์ (Elmore) ปี ค.ศ.1980 และเจิน (Hjern) ปี ค.ศ.1982 ฯลฯ

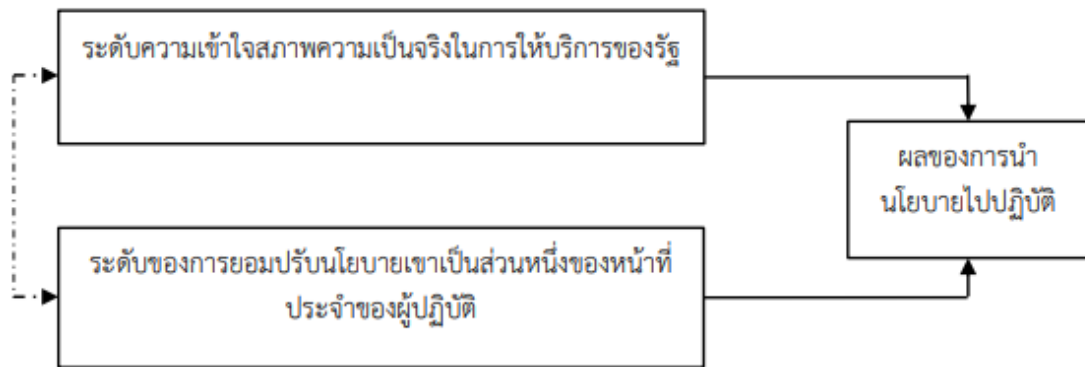
1) ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model) ของลิปสกี (Lipsky)

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบนี้ได้ชื่อว่าอำนาจขององค์กรไม่ได้อยู่ในตำแหน่งทางรูปนัยแต่อำนาจที่แท้จริง จะอยู่กระจัดกระจายทั่วไปไปในองค์กร ในแง่ที่ว่าสมาชิกขององค์กรทุกคนมีอำนาจในการใช้วิจารณญาณ ของตนเองได้ ดังนั้น นี่จึงชื่อว่าผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติมันขึ้นอยู่กับระดับ ความเข้าใจสภาพความเป็นจริงในการให้บริการของผู้กำหนดนโยบายและระดับการยอมรับนโยบายเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติ ตัวแบบนี้พัฒนามาจากนักสังคมวิทยาพยายามจะสร้างกรอบการมองสภาพความเป็นจริง (Social Reality)

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ ตัวแบบนี้เชื่อว่าอำนาจขององค์กรไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางรูปนัย (Formal Positions) ซึ่งได้แก่ หัวหน้าองค์กรหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด โดยเฉพาะในทางตรงกันข้าม อำนาจที่แท้จริงอยู่กระจัดกระจายกันทั่วไปในองค์กรซึ่งหมายความว่าสมาชิกขององค์กรทุกคน มีอำนาจในแง่ของการใช้วิจารณญาณโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการมีหน้าที่ต้องติดต่อกับประชาชนอย่างใกล้ชิดหรือที่ ลิปสกี (Lipsky) เรียกว่า "Street-Level Bureaucrats" (Jantarasorn. 2011, p. 145) อังโน สัจญญา เคนาภูมิ และบุรฉัตร จันทรแดง (2562) สามารถใช้วิจารณญาณ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่อาจจะควบคุมได้ การยืดเยื้อโครงการใหม่ๆ ที่จะไปมีผลกระทบหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในวิถีชีวิตประจำวันของข้าราชการเหล่านี้ มักจะไร้ผล นอกเสียจากข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติจะยอมรับหรือปรับนโยบาย แนวทางการปฏิบัติเหล่านี้เข้าไป เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวันของเขาเอง ดังนั้นการที่จะนำเทคนิคทางการบริหารหรือ

วิธีการ พัฒนาใหม่ๆ มาใช้ก็ดี การออกระเบียบแบบแผน เพื่อหวังจะให้ข้าราชการที่รับผิดชอบในด้าน การบริการประชาชนทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นก็มักจะไร้ผลคุณค่าของตัวแบบนี้อยู่ที่การแสดงให้เห็นว่าในบางครั้งการกำหนดนโยบาย การออกแบบโครงการเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติ ซึ่งอาจจะเป็นข้าราชการหรือประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมด้วยก็ดีจำเป็นที่ จะต้องพัฒนามาจากเบื้องล่าง และการพัฒนาในลักษณะดังกล่าวที่จะเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์นั้น จำเป็นจะต้องผ่าน กระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) เพื่อให้เข้าใจสภาพความเป็นจริงแล พฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ อย่างชัดเจน (Jantarasorn. 2011, 145) อังโน สัญญา เคนาภูมิ และ บุรฉัตร จันทร์แดง (2562)

(3) จุดเด่นของตัวแบบ ตัวแบบนี้ให้ความสำคัญกับอำนาจการใช้ วิจารณ์ญาณของผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวข้าราชการซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญในการปฏิบัติ การนโยบาย



ภาพที่ 2.8 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการของลิปสกี (Lipsky)

ที่มา : Woradech Jantarasorn (2009, p.145)

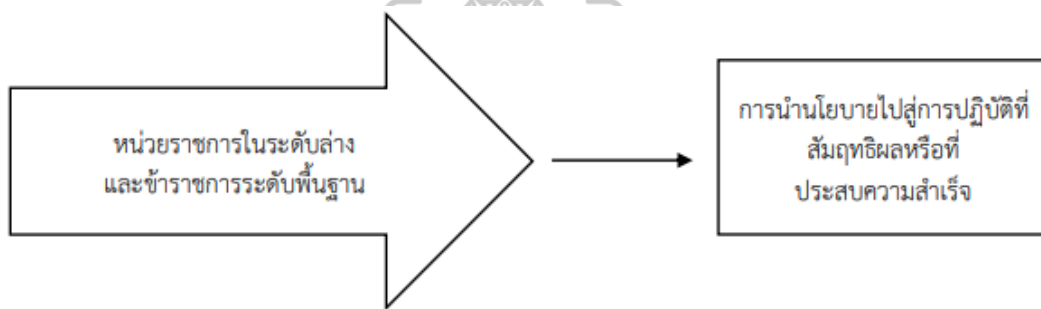
2) ตัวแบบการวิเคราะห์หน่วยงานในระดับล่างและข้าราชการระดับพื้นฐาน (Backward Mapping or Bottom up Perspective Model)

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ แนวคิดของตัวแบบการวิเคราะห์หน่วยงานในระดับล่างและข้าราชการระดับพื้นฐาน (Backward Mapping or Bottom up Perspective Model) คือ ในทฤษฎีของเอลมอร์ (Elmore) เห็นว่าการวิเคราะห์การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ผ่านมา มุ่งเน้นไปที่กลุ่มผู้มีตำแหน่งสูง ตามโครงสร้างอำนาจหน้าที่ในการวิเคราะห์การนำนโยบาย

ไปสู่การปฏิบัติตามความเป็นจริงแล้วได้มีการเรียกร้องให้มุ่งความสนใจหรือความเอาใจใส่ไปที่กลุ่มบุคคลที่มีส่วนรับผิดชอบของการทำให้เกิดผลลัพธ์เกิดขึ้นมากกว่า เมื่อเป็นเช่นนี้ ตัวแบบการวิเคราะห์นี้จึงมีจุดมุ่งหมายที่จะเสนอตัวแบบการวิเคราะห์การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับตัวแบบหรือแนวทางการวิเคราะห์จากบนลงล่าง

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบองค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบการวิเคราะห์หน่วยงานในระดับล่างและข้าราชการระดับพื้นฐาน (Backward Mapping or Bottom up Perspective Model) คือ การกำหนดเป้าหมายของนโยบายจะเป็นเรื่องของผู้ที่มีหน้าที่ในการตัดสินใจ

(3) จุดเด่นของตัวแบบ จุดเด่นของตัวแบบการวิเคราะห์หน่วยงานในระดับล่างและข้าราชการระดับพื้นฐาน (Backward Mapping or Bottom up Perspective Model) คือ นั้นให้ความสำคัญกับหน่วยงานในระดับล่างและข้าราชการระดับพื้นฐานเป็นสำคัญ



ภาพที่ 2.9 ตัวแบบการวิเคราะห์หน่วยงานในระดับล่างและข้าราชการระดับพื้นฐาน

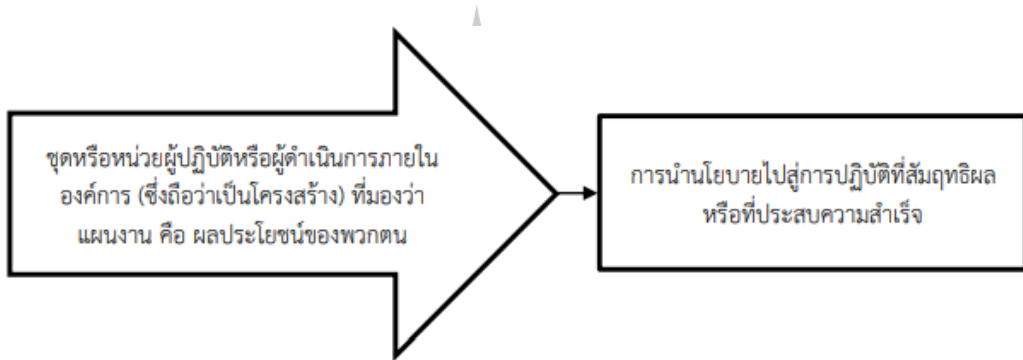
ที่มา : Backward Mapping or Bottom up Perspective Model Elmore (1978, p.185)

3) ตัวแบบการวิเคราะห์โครงสร้าง (The Model of Structure)

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ แนวคิดของตัวแบบการวิเคราะห์โครงสร้าง (The Model of Structure) คือ การเน้นไปที่โครงสร้างของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และตรงข้ามกับการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติแบบบนลงล่าง โดยตัวแบบนี้เชื่อว่าชุดหรือหน่วยผู้ปฏิบัติหรือผู้ดำเนินการภายในองค์กรที่มองว่าแผนงาน คือผลประโยชน์ของพวกตนมีผลต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่สัมฤทธิ์ผล

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบการวิเคราะห์โครงสร้าง (The Model of Structure) คือ ชุดหรือหน่วยของผู้ปฏิบัติหรือผู้ดำเนินการชุดต่าง ๆ ที่เป็นฝ่ายในการนำแผนหรือแผนงานไปปฏิบัติ

(3) จุดเด่นของตัวแบบ เหมาะสำหรับการวิเคราะห์กระบวนการนโยบาย โดยมุ่งเน้นไปที่ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากนโยบายสาธารณะว่าเอประโยชน์ต่อองค์กรใดในโครงสร้างของรัฐ



ภาพที่ 2.10 ตัวแบบการวิเคราะห์โครงสร้าง (The Model of Structure) (Hjern, 1982, p.211)

4.2.3 ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบผสม (Hybrid Theories of Implementation)

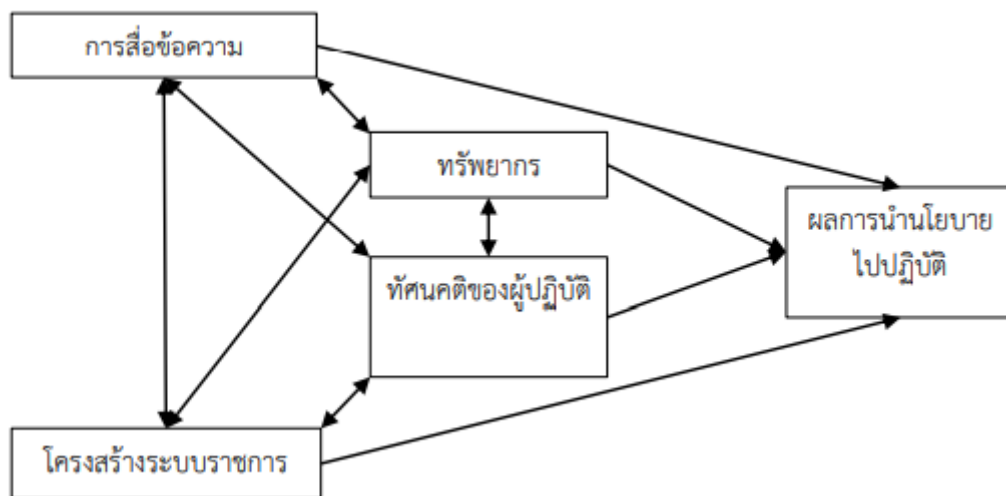
ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติจากบนลงล่างและล่างขึ้นบนเป็นประเด็นโต้แย้งทางวิชาการอยู่หลายปี นักวิจัยหลายคนจึงพยายามสังเคราะห์ทฤษฎีทั้งสองเข้าด้วยกัน เช่น เอลมอร์ (Elmore) ปี ค.ศ.1985 ซาบาเตียร์ปี ค.ศ. 1986 และก็อกกิน (Goggin) และคณะเมื่อปี ค.ศ.1990 ทฤษฎีผสมนี้รวมเอาองค์ประกอบทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกันเพื่อปิดจุดอ่อนของแต่ละฝ่าย เป็นต้นว่า (1) ทฤษฎีบนลงล่างเน้นการเริ่มต้นจากข้างบนมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างทฤษฎีทั่วไป ยึดถือตามแนวกระบวนการและขั้นตอนนโยบาย เน้นการนำการตัดสินใจระดับบนไปปฏิบัติ ยึดประชาธิปไตยแบบตัวแทนหรือตัวแบบผู้นำ (2) ทฤษฎีล่างขึ้นบนเริ่มต้นจากล่างและขยายออกไปทางข้าง มีจุดมุ่งหมายที่จะพรรณนาและอธิบายปฏิบัติการของตัวแสดงในการให้บริการถือว่าขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติแยกไม่ออกจากขั้นการก่อรูปหรือยึดตามหลักการหลอมรวม (Fusionist model) มากกว่าจะกระจายออกไป ปฏิเสธขั้นตอนของนโยบาย อธิบายว่าไม่มีทางที่ระดับบนจะคุมระดับล่างได้หมดเนื่องจากระดับล่างมีดุลพินิจและผลประโยชน์เป็นของตัวเอง ทฤษฎีล่างขึ้นบนยึดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมกล่าวคือนอกจากผู้นำแล้วยังต้องคำนึงถึงเจ้าหน้าที่ระดับท้องถิ่น ภาคเอกชนและกลุ่มเป้าหมายด้วย ดังนั้นการผสมตามทฤษฎีใหม่ทำให้เกิดแนวทางบูรณาการขึ้นมาจำนวนมาก สำหรับผลงานนักวิชาการที่สำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของชาร์ฟ (Scharpf) เมื่อปี ค.ศ.1978 ผลงานของวิลฮ็อล์ฟ-ฮีริเทีย (Heitler) ปี ค.ศ.1980 ผลงานของริปลีย์ (Ripley) และแฟรงกลิน (Franklin) ปี ค.ศ.1982 ผลงานของวินเตอร์ (Winter) ปี ค.ศ. 1990 ผลงานของ วรเดช จันทรศร (Woradech Jantarasorn, 2009) อ่างใน สัญญา เคนาภูมิ และบุรฉัตร จันทรแดง (2562)

1) ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Interactions between Factor Models)

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Interactions Between Factor Models) เป็นตัวแบบที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Edwards, George C, 1980, p.148)

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Interactions Between Factor Models) คือ การสื่อข้อความ (Communication) ทรัพยากร (Resources) จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Dispositions or Attitudes of Implementer) และโครงสร้างระบบราชการ (Bureaucratic Structure)

(3) จุดเด่นของตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Interactions Between Factor Models) มีจุดเด่น คือ เป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งมีปัจจัยคล้ายคลึงกับกับตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติของมิเตอร์และฮอร์น แต่ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบทางตรงและทางอ้อมของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ



ภาพที่ 2.11 ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Interactions Between Factor Models)

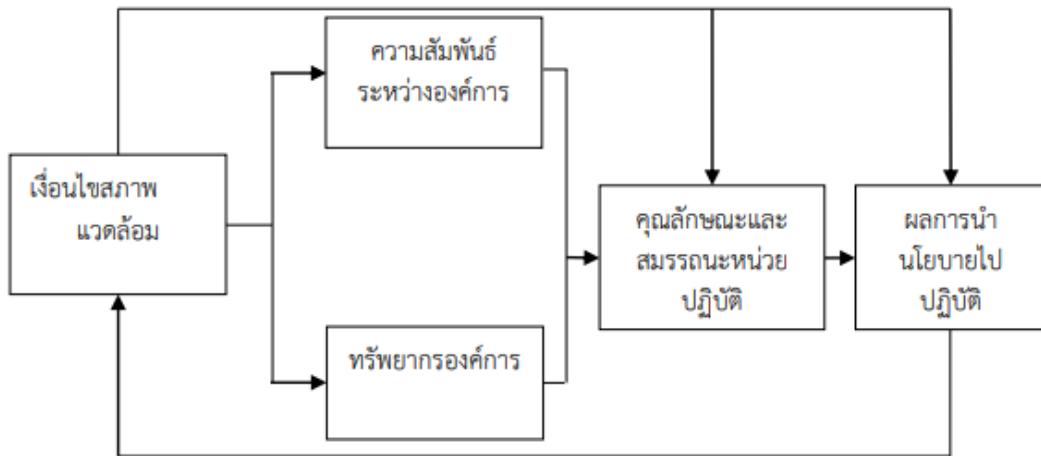
ที่มา : Edwards, George C. (1980, p. 148)

2) ตัวแบบการกระจายอำนาจ (A Model of Decentralization Program Implementation Process)

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ Cheema, Shabbir G. & Rondineli, Dennis A. (1983, น. 16) อ้างใน สัญญา เคนาภูมิ และบุรฉัตร จันทร์แดง (2562) ได้พัฒนาตัวแบบการกระจายอำนาจ (A Model of Decentralization Program Implementation Process) ขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแผนงานการกระจายอำนาจในการนำนโยบายไปปฏิบัติในเอเชีย โดยมุ่งเน้นศึกษาสมรรถนะขององค์การท้องถิ่นในการพัฒนาชนบท

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบการกระจายอำนาจ (A Model of Decentralization Program Implementation Process) คือ เงื่อนไขทางสภาพแวดล้อม (Environmental Conditions) โครงสร้างระบบราชการ (Bureaucratic Structure) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ (Inter-Organizational Relationship) ทรัพยากรองค์การสำหรับการนำแผนงานไปปฏิบัติ (Organizational Resources for Program Implementation) และคุณลักษณะและสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติ (Characteristics and Capabilities of Implementing Agencies) การให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจโดยมีสมมติฐานว่าผลการปฏิบัติงาน และผลกระทบจากการนำแผนงานไปปฏิบัติในระดับท้องถิ่น เป็นผลจากอิทธิพลของกลุ่มตัวแปร 4 กลุ่ม ได้แก่ เงื่อนไขสภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ ทรัพยากรองค์การสำหรับนำแผนงานไปปฏิบัติ คุณลักษณะและสมรรถนะของหน่วยงานปฏิบัติ

(3) จุดเด่นของตัวแบบการกระจายอำนาจ (A Model of Decentralization Program Implementation Process) มีจุดเด่น คือ การประเมินความสำเร็จของแผนงานอาจทำได้ 2 วิธี วิธีแรก ทำการประเมินโดยพิจารณาจากพื้นฐานของวัตถุประสงค์ตามที่ระบุไว้ในเอกสารนโยบายของรัฐบาล โดยตรวจสอบ วัตถุประสงค์เหล่านี้ด้วยการสร้างเครื่องมือชี้วัดที่เหมาะสม วิธีที่สอง ทำการประเมินผลงานจากผลกระทบ ทางสังคมและผลการพัฒนาที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจากเป้าหมายของการพัฒนาซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป



ภาพที่ 2.12 ตัวแบบการกระจายอำนาจ (A Model of Decentralization Program Implementation Process)

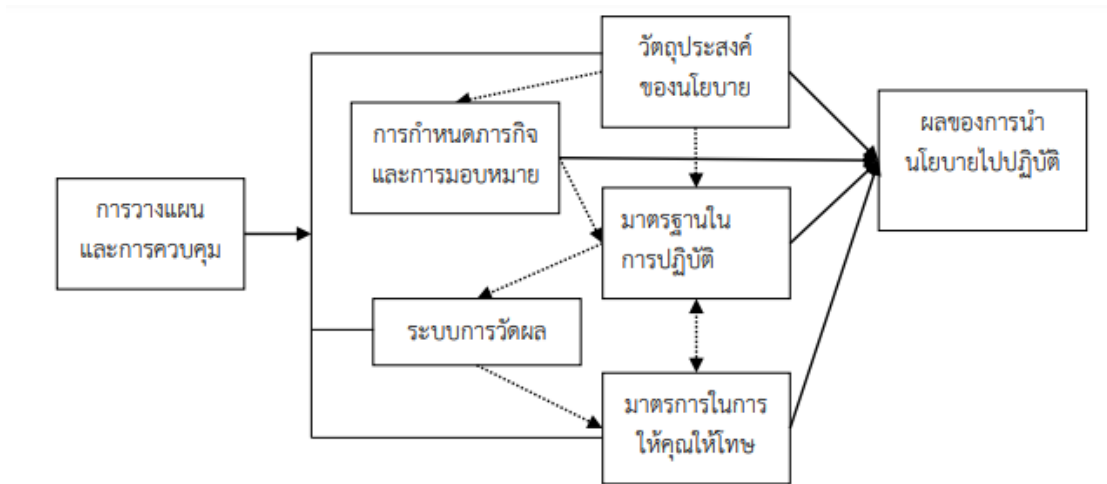
ที่มา : Cheema, Shabbir G. & Rondinelli, Dennis A (1983, p.16)

3) ตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model)

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบที่ยึดถือฐานคติที่ว่า "นโยบายที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยย่อยต่าง ๆ ขององค์กร มีระบบวัดผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษ"

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เริ่มต้นมาจากการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่าอะไรคือเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถกำหนดภารกิจ มอบหมายงานหรือกำหนดความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละฝ่ายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย ซึ่งจะช่วยให้การประสานการปฏิบัติงานเป็นไปโดยราบรื่น การกำหนดมาตรฐานในการทำงานอำนวยความสะดวกให้เกิดระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ เป็นการง่ายที่ผู้บริหารนโยบายสามารถควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างตลอดเวลาและต่อเนื่อง และระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และการมีมาตรฐานในการทำงานที่เด่นชัดย่อมส่งผลให้การใช้ระบบการให้คุณให้โทษเป็นไปอย่างเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น และการสร้างความเป็นธรรมนี้จะช่วยเสริมสร้างให้มาตรฐานในการปฏิบัติงานสูงขึ้นอีกด้วย

(3) จุดเด่นของตัวแบบ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่าอะไรเป็นเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ



ภาพที่ 2.13 ตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model) (Woradech Jantarasorn, 2009 , p.131)

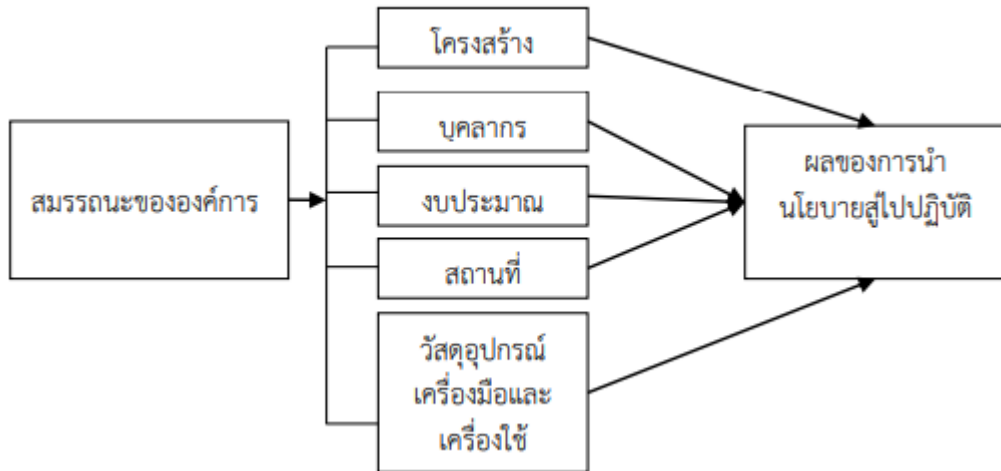
4) ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management Model)

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบทางด้านการจัดการเป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยเน้นให้ความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์กรเพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมขึ้นอยู่กับองค์กรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด ในลักษณะนี้โครงการจะประสบผลสำเร็จได้จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์กรจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหาร และเทคนิคการจัดการอย่างเพียงพอ (Woradech Jantarasorn, 2011 , p.134-135)

(2) องค์กรประกอบที่สำคัญของตัวแบบ ตัวแบบนี้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะขององค์กรภาครัฐซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยสำคัญ ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร บุคลากรขององค์กร งบประมาณในการดำเนินการ สถานที่ปฏิบัติการนโยบาย และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ในการดำเนินการ ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการวางแผน เตรียมความเกี่ยวข้องกับปัจจัยองค์ประกอบย่อยเหล่านี้ให้สมบูรณ์

(3) จุดเด่นของตัวแบบ ตัวแบบนี้ความพยายามที่จะศึกษาหาแนวทางแก้ไขอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยมุ่งเน้นการแก้ไขที่ตัวองค์กรเจ้าภาพหลักหรือร่วมในการนำ

นโยบายไปปฏิบัติ เช่น การขาดเงินทุน การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากร ความล่าช้าในการจัดระบบงานต่าง ๆ เป็นต้น (Woradech Jantarasorn, 2011 , p.134-135)



ภาพที่ 2.14 ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model)

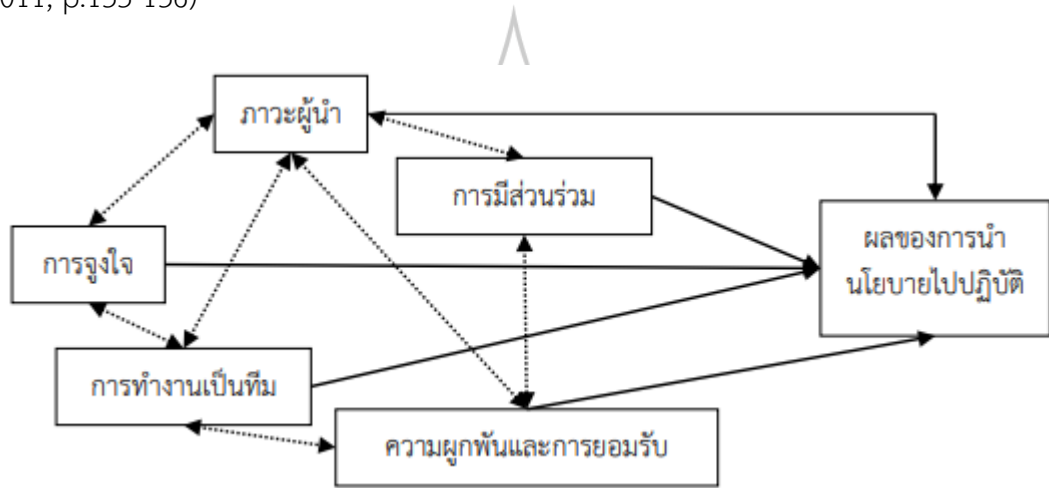
ที่มา : Woradech Jantarasorn (2011)

5) ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model)

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กรเป็นการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการศึกษาในแง่ของการสร้างความผูกพันและการยอมรับ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมของมนุษย์ ความสนใจ ในลักษณะนี้ จึงเป็นเรื่องของการนำตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model) มาประยุกต์โดยตรง (Woradech Jantarasorn, 2011, p.135-136)

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ ตัวแบบนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจูงใจ การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วม และ ความผูกพันและการยอมรับ กล่าวคือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมขององค์กรเป็นสำคัญเพราะจะทำให้เกิดการดำเนินงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการจูงใจ ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันโดยวิธีการให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับ ตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่าการใช้ควบคุม

(3) จุดเด่นของตัวแบบ การนำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแบบนี้ จึงเป็นเรื่อง กระบวนการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดหรือวางกรอบนโยบาย โดยถือว่านโยบายเหล่านั้นมาจากผู้ปฏิบัติเองโดยตรงสามารถอธิบายได้ (Woradech Jantarasorn, 2011, p.135-136)



ภาพที่ 2.15 ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์กร

ที่มา : Woradech Jantarasorn (2011, p. 136)

6) ตัวแบบกระบวนการ

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบกระบวนการ (The Policy-Program-Implementation Process, PPIP) พัฒนาขึ้นโดย Eest R. Alexander (1985, p.403-426) โดยเขาเห็นว่ามียุทธศาสตร์ 2 ประการ ในการทำความเข้าใจกระบวนการในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ (1) ความซับซ้อนของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องร่วมกัน ซึ่งจะทำให้การนำนโยบาย ไปปฏิบัติ ขาดความราบรื่น ความซับซ้อนของกิจกรรมซึ่งเป็นต้นตอของปัญหาและเทคนิคการคำนวณความ น่าจะเป็นที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหา (2) วิธีการต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะช่วยสร้างความเข้าใจเพียงบางส่วนและยังมีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ ทฤษฎีเหล่านี้ควรเสนอ กรอบทั่วไปในการศึกษาเพื่ออธิบายถึงกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ ชัดเจนและครอบคลุมถึง กรอบความคิดเชิงทฤษฎีในการศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจให้ครอบคลุมทั้งกระบวนการ

(2) องค์ประกอบของตัวแบบ ตัวแบบกระบวนการให้ความสำคัญต่อ กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวกับการเปลี่ยนรูปของความตั้งใจไปสู่กิจกรรมซึ่งเป็นกระบวนการเชิง ปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง กระบวนการนี้เริ่มต้นด้วยปัจจัยกระตุ้น (stimulus) การเคลื่อนไหวทางการเมือง

เพื่อเป็นนโยบาย (policy) และต่อเนื่องด้วยการกำหนดรายละเอียดของแผนงาน (program) แล้วจึงนำไปปฏิบัติ (implementation) โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ได้ดังนี้

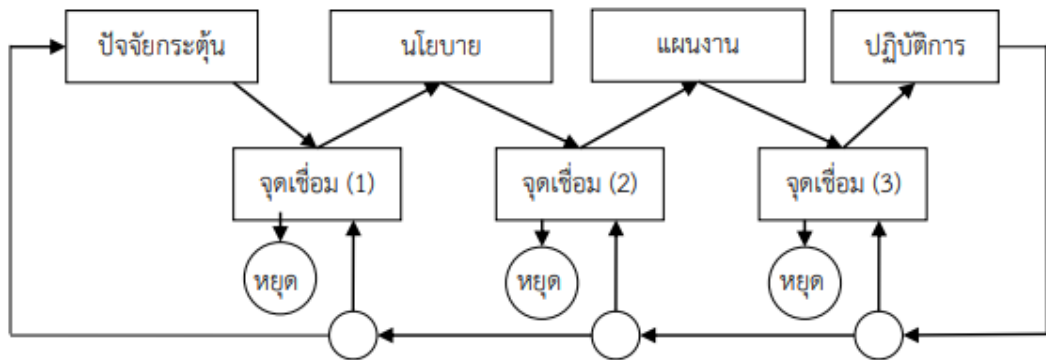
ก. ปัจจัยกระตุ้น เป็นขั้นตอน ตระหนักถึงปัญหาและความชัดเจนของปัญหา แนวทางการพัฒนานโยบาย คุณลักษณะของปัญหา การกำหนดวัตถุประสงค์หรือการรับรู้เกี่ยวกับปัญหานโยบาย และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นหรือการรับรู้ถึงผลกระทบจากนโยบายที่เคยปฏิบัติมาแล้ว

ข. นโยบาย เป็นจุดที่ปัญหาจะถูกกำหนดให้อยู่ในกรอบนิยามของนโยบาย ดังนั้นในกระบวนการนโยบาย แผนงานและการนำนโยบายไปปฏิบัติ คำสั่งจากผู้กำหนดนโยบายสู่การปฏิบัติโดยกำหนด เป้าประสงค์และวิธีการในการบรรลุเป้าประสงค์

ค. แผนงาน แผนงานต้องระบุทรัพยากรที่ ต้องใช้และสถานที่ที่เหมาะสม การกำหนดชุดของการกระทำและประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับประโยชน์

ง. การนำนโยบายไปปฏิบัติ การปฏิบัติเพื่อให้แผนงานบรรลุผล ประโยชน์ตามที่ตั้งใจไว้ เป็นตัวแบบที่แสดงถึงการเชื่อมโยงต่อเนื่องของกระบวนการตามลำดับ ตั้งแต่ขั้นตอนปัจจัยกระตุ้นต่อไปยังการพัฒนานโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยอาศัยจุดเชื่อมโยงเป็นตัวประสานปัจจัยความซับซ้อน ซึ่งจุดเชื่อมโยงจะเปิดโอกาสให้มีทางเลือกอื่นเข้ามา มีลักษณะดังนี้ (1) จากขั้นตอนที่เกิดขึ้นก่อนหน้า (2) จากขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นก่อน แต่ไม่รวมขั้นตอนก่อนหน้าที่เพิ่งเกิดขึ้น (3) จากขั้นตอนย่อย หรือขั้นตอนก่อนหน้าอื่น ๆ ในลักษณะผลสะท้อนกลับหรือการประเมินผล (4) ขั้นตอนต่อไป ซึ่งอาจนำไปสู่ขั้นตอนย่อย โดยไม่รวมขั้นตอนที่ติดตามมา (5) ไปสู่ขั้นตอนก่อนความสมบูรณ์ของกระบวนการ

(3) จุดเด่นของตัวแบบ ตัวแบบนี้ได้อธิบายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละกรณี ตัวแบบกระบวนการจะแสดงความต่อเนื่องของกระบวนการตามลำดับ ตั้งแต่ขั้นตอนปัจจัยกระตุ้น(เป้าประสงค์) จนถึงการพัฒนานโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ แต่ละขั้นตอนเชื่อมโยงด้วย"จุดเชื่อมโยง" ซึ่งเป็นตัวประสานความซับซ้อนของปัจจัยเชิงปฏิสัมพันธ์



ภาพที่ 2.16 ตัวแบบกระบวนการ (The Policy-Program-Implementation Process, PPIP)

ที่มา : Ernest R. Alexander (1985, p. 403-426)

7) ตัวแบบเชิงบูรณาการ

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบนี้ ศาสตราจารย์ ดร. วรเดช จันทรศร (2554) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติเรียกว่า ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrative Model) เป็นตัวแบบที่ผสมผสานตัวแปรสำคัญที่มาจากทั้ง 5 ตัวแบบ โดยตัวแปรตามคือ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งพิจารณาออกเป็น 3 มิติโดยมิติที่ 1 วัดจากผลผลิต ผลลัพธ์และผลลัพธ์สุดท้ายที่เกิดขึ้น มิติที่ 2 วัดจากผลกระทบของนโยบาย และมิติที่ 3 วัดจากผลของนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อประเทศชาติโดยรวม ส่วนตัวแปรอิสระประกอบด้วย สมรรถนะขององค์การประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม ภาวะผู้นำและความร่วมมือ และการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก (Jantarasorn, 2011)

(2) องค์ประกอบที่สำคัญของตัวแบบ ตัวแบบการบูรณาการนี้เป็นเหมือนการผสมผสานตัวแปรที่เป็นตัวแปรสำคัญที่มาจากตัวแบบอื่น ได้แก่ การนำตัวแปรจากตัวแบบทางการจัดการ ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ และตัวแบบทางการเมือง โดยได้กำหนดตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ดังนี้

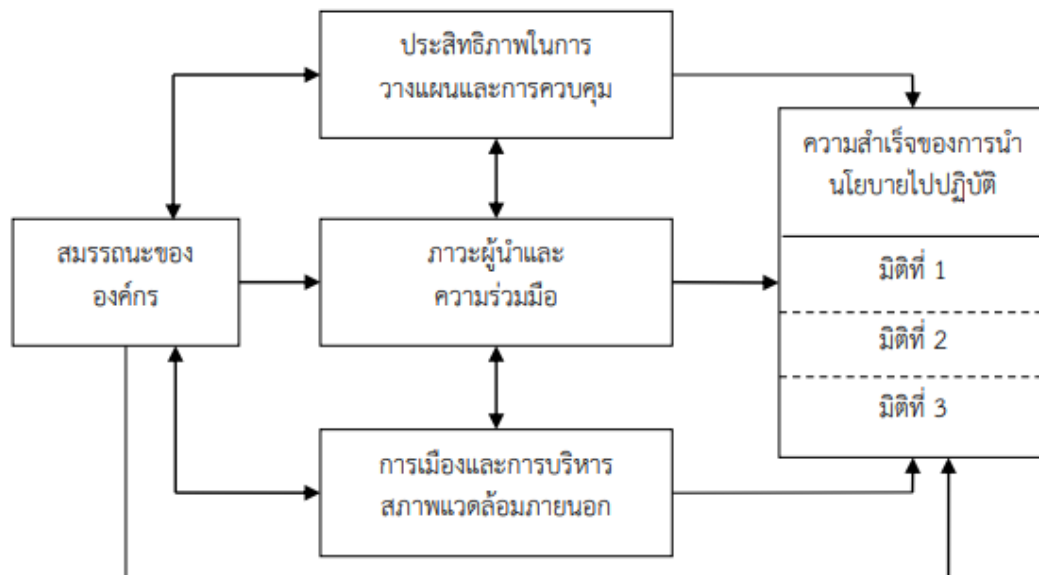
ก. ตัวแปรจากตัวแบบประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม เป็นเงื่อนไขหนึ่งสำคัญในการสร้างให้เกิดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนและความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ระบบการติดตามควบคุม และประเมินผลนโยบาย และความเป็นธรรมของมาตรการในการให้คืนให้โทษ

ข. ตัวแปรจากตัวแบบสมรรถนะขององค์การหรือหน่วยงานที่ นำนโยบายไปปฏิบัติ ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ โครงสร้างองค์การ งบประมาณ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ นโยบายจะสำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งมาจากความแข็งแกร่งของสมรรถนะที่องค์การ

ค. ตัวแปรจากตัวแบบภาวะผู้นำและความร่วมมือ กล่าวคือการนำ นโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้ผู้บริหารในหน่วยงานจะต้องใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม รู้จักใช้ วิธีจูงใจในเชิงบวกแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สมาชิกในองค์การดึงสมรรถนะของตนมาปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ และให้ความร่วมมือมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเกิดความผูกพันและการยอมรับจาก สมาชิกคนอื่น จนกลายเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ง. ตัวแปรจากตัวแบบการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้นเกิดจากความสามารถของผู้เล่น (Players) หรือตัวแทน ขององค์การ กลุ่ม หรือ สถาบัน ตลอดจนถึงความสัมพันธ์กับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ตัวแปรนี้ ได้แก่ ระดับความสนับสนุนหรือต่อต้านจากฝ่ายต่าง ๆ จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและระดับ การพึ่งพาที่ต้องมีระหว่างหน่วยงาน ความสามารถในการเจรจาต่อรองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก และเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

(3) จุดเด่นของตัวแบบ ตัวแบบนี้ได้บูรณาการคัดเลือกเอาตัวแปรสำคัญ ที่มี อิทธิพลต่อการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติ



ภาพที่ 2.17 ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrative Model)

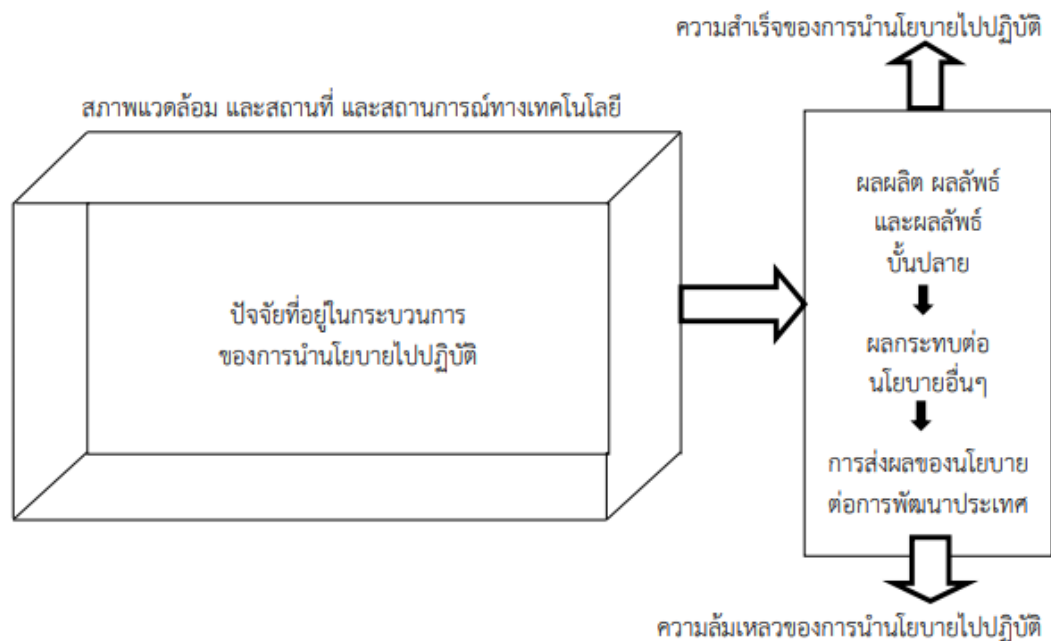
ที่มา: Woradech Jantarasomn (2011)

8) ทฤษฎีเชิงบูรณาการของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

(1) แนวคิดพื้นฐานของตัวแบบ ตัวแบบนี้ถูกสังเคราะห์ขึ้นโดย ศาสตราจารย์ ดร. วรเดช จันทรศร (2554) โดยการสังเคราะห์ผลงานของนักวิชาการโดยใช้ทฤษฎีนิรนัย (Deductive Theory) และทฤษฎีอุปนัย (Inductive Theory) แล้วบูรณาการผลของการศึกษานำมาพัฒนาเป็นตัวแบบทางทฤษฎี เรียกว่า ทฤษฎีเชิงบูรณาการของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (An Integrated Theory of Public Policy Implementation) โดยสรุปแล้วเป็นตัวแบบทางทฤษฎีที่มีโครงสร้าง และปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีลักษณะของการเชื่อมโยงกันอย่างหลวมๆ เป็นตัวแบบที่มีความยืดหยุ่น (Flexible) และมีพลวัต (Dynamic)

(2) องค์ประกอบของตัวแบบ ตัวแบบนี้ประกอบไปด้วยมิติ (Dimension) 3 ด้าน คือ ด้านเวลา(Times) ด้านสภาพแวดล้อม และสถานที่ (Contexts) และด้านสถานการณ์ทางเทคโนโลยี (Technological Circumstances)

(3) จุดเด่นของตัวแบบ ตัวแบบนี้เน้นว่าเป็นการสังเคราะห์ตัวแปรที่มีความสำคัญของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติมาบูรณาการทั้งทฤษฎีนิรนัย (Deductive Theory) และทฤษฎีอุปนัย (Inductive Theory) หลอมรวมมาเป็นตัวแบบที่ยืดหยุ่นอย่างเหมาะสม



ภาพที่ 2.18 ทฤษฎีเชิงบูรณาการของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ดังนั้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จได้ต้องให้ความสำคัญไปที่สมรรถนะขององค์การและบุคลากรที่อยู่ในองค์การจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและด้านเทคนิคอย่างเพียงพอในการวางแผนเตรียมการเพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการที่ดีตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคโลกาภิวัตน์ การนำสู่การจัดทำโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

5. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

5.1 ความหมายของสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

สุธารัตน์ สุตสมบูรณ์ (2557) อ้างอิงถึงว่า พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 บัญญัติไว้ว่า ระบบการจัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ปัญหา การพัฒนาและความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐานทั้งทางด้าน การศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ ที่ประชาชนจะต้องได้รับและมี ส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

มัทยา ศรีพนา (2557) กล่าวว่า Admund A. Smith และ Nathan E. Cohen ให้ความหมายสวัสดิการสังคมไว้ว่า เป็นการปฏิบัติงานซึ่งเป็นระบบ รวบรวมวิถีทาง แนวทางในการ แก้ปัญหาสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมทางสังคม และใช้ความรู้ ความชำนาญที่ได้ ฝึกปฏิบัติมาในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

Encyclopedia Britannica (1768) อ้างอิงจาก ระพีพรรณ คำหอม (2542, น. 6) ให้ความหมาย "สวัสดิการสังคม" หมายถึง การปฏิบัติจัดทำทั้งหลาย ไม่ว่าโดยส่วนราชการหรือเอกชน เป็นการปฏิบัติจัดทำเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน และชุมชนให้มีมาตรฐานการครองชีพ อันดีมีสุขภาพและสังคมที่น่าพึงพอใจ โดยมุ่งให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และช่วยเหลือผู้อื่นใน สังคมเดียวกันได้

ราพีพรรณ ศิริจันทน์ (2555) ให้ความหมายสวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการ จัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริม ความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและ เหมาะสม

จากการศึกษาความหมายของนักวิชาการ และนักวิจัยสามารถสรุปได้ว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง ระเบียบ นโยบาย ผลประโยชน์การบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น เพื่อมุ่งป้องกัน แก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีและพึ่งตนเองได้

5.2 รูปแบบสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในประเทศไทย

มัทยา ศรีพนา (2547) สรุปรูปแบบการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุของประเทศไทย ประกอบด้วย

1. การประกันสังคม (Social Insurance) เป็นการสร้างหลักความมั่นคงในการดำรงชีวิตและคุ้มครองลูกจ้าง ปัญหาการขาดรายได้เมื่อเกษียณอายุทำงาน สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการเกื้อหนุนจากสังคมน้อยลง ปัญหาสุขภาพที่เรื้อรังส่งผลให้ตัวเลขค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูงระบบประกันสังคมในประเทศไทยประกอบด้วยกองทุนต่าง ๆ ดังนี้

1.1 กองทุนประกันสังคมกรณีชราภาพ เป็นการส่งเสริมการออมสำหรับแรงงานที่เป็นลูกจ้างของภาคเอกชนของกระทรวงแรงงาน

1.2 กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เป็นการออมภาคบังคับสำหรับกลุ่มข้าราชการ

1.3 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการที่จดทะเบียน (กสจ.) ผลประโยชน์ที่ได้รับคือ เงินบำเหน็จลูกจ้างและเงินที่สมาชิกสมทบเข้ากองทุน

1.4 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นจุดเริ่มต้นของการออมแบบสมัครใจ

1.5 กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ เป็นการออมแบบสมัครใจ สำหรับกลุ่มประชาชนทั่วไปที่มีกำลังการออมมาก

1.6 กองทุนสงเคราะห์ครูใหญ่และครู โรงเรียนเอกชน ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้งขึ้น เป็นการออมภาคบังคับ

1.7 กองทุนทวีสุขเป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นโดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรออมเงินไว้ใช้เป็นสวัสดิการแก่ตนเองและครอบครัว

1.8 กองทุนสวัสดิการชุมชนเป็นการออมในระดับชุมชน เพื่อสร้างหลักประกันความมั่นคงให้กับคนในชุมชนได้อยู่ดีกินดี

1.9 กองทุนการออมชราภาพ (กอช.) กระทรวงการคลังเป็นผู้จัดตั้งกองทุนเป็นการออมเพื่อการชราภาพขั้นพื้นฐานแบบสมัครใจ

2. การช่วยเหลือสาธารณะ (Public Assistance) เป็นการสงเคราะห์แบบให้เปล่าสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เนื่องจากช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ด้อยโอกาสทางสังคมและไร้ที่พึ่ง รูปแบบของการช่วยเหลือสาธารณะ มี 5 รูปแบบ คือ

2.1 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นการจ่ายแบบให้เปล่าตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2554 โดยให้กรมการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นคนดำเนินงาน

2.2 กองทุนดูแลผู้สูงอายุที่ขาดที่พึ่งพิง โดยสำนักงานส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุกรณีเดือดร้อนจากการทารุณกรรม ถูกแสวงหาผลประโยชน์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและถูกทอดทิ้ง การจัดการสนับสนุนเรื่องการจัดการศพผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน และการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่เดือดร้อนเรื่องที่พักอาศัย

2.3 การให้คำปรึกษาเรื่องคดี การช่วยเหลือด้านการทารุณกรรมการถูกทอดทิ้ง โดยกระทรวงยุติธรรมคอยให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับคดีของผู้สูงอายุ

2.4 การยกเว้นการเข้าชมสถานที่ของรัฐ โดยกระทรวงคมนาคมและกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติให้ผู้สูงอายุเข้าชมฟรี

2.5 การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม โดยกระทรวงคมนาคมให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ โดยสารรถไฟ/รถไฟฟ้า/รถ บขส./ขสมก. โดยการลดค่าโดยสารลงครึ่งหนึ่งและการบินไทยลดค่าโดยสารภายในประเทศลง ร้อยละ 15

3. การบริการสังคม (Social Service) เป็นระบบบริการที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนประกอบด้วยบริการด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ

3.1 ด้านสุขภาพ ประกอบด้วย

3.1.1 หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนให้บริการครอบคลุมด้านการตรวจสุขภาพ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมด้านสุขภาพ ดำเนินการโดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3.1.2 บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขจาก พ.ร.บ.ผู้สูงอายุ 2546 และแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 - 2564 มีการจัดช่องทางเฉพาะสำหรับการช่วยเหลือผู้สูงอายุแยกจากผู้รับบริการทั่วไปแผนกผู้ป่วยนอก

3.1.3 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน เป็นโครงการดูแลสุขภาพที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของชุมชนและท้องถิ่น บนพื้นฐานแนวคิด "หุ้นส่วนการดูแล" ประกอบด้วย ประชาชนในพื้นที่ สถานบริการสุขภาพ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.4 การดูแลที่บ้าน (Home Care) เป็นบริการสำหรับผู้สูงอายุอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเหมาะกับผู้ป่วยที่ไม่รุนแรง และไม่สะดวกเดินทางมารักษาที่ โรงพยาบาล เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

3.1.5 โครงการอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ เป็นโครงการที่มุ่งช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ขาดแคลนช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ โดยอาศัยการสร้างอาคารอาสาสมัครจากอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้านช่วยดูแลฟื้นฟูผู้สูงอายุในชุมชน

3.2 ด้านการศึกษา ประกอบด้วย

3.2.1 การศึกษานอกโรงเรียนกระทรวงศึกษาธิการ โดยศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนในกลุ่มเป้าหมายพิเศษ (ศกพ.) ได้พัฒนาแนวทางการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุตามความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ เช่น การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเสริมสร้างคุณค่าและการพัฒนาที่ยั่งยืน

3.2.2 การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ เช่น ชมรมการศึกษาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

3.3 ด้านที่อยู่อาศัย ประกอบด้วย การสงเคราะห์ที่อยู่อาศัยและการดูแลเป็นบริการในสถานสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุที่ครอบคลุมการบริการต้นปัจจัย 4 รวมทั้งการบริการด้านการรักษาพยาบาล ภาวะสุขภาพบำบัด ศาสนกิจ งานอดิเรก การนันทนาการ ปัจจุบันมีสถานสงเคราะห์ของรัฐ 21 แห่งทั่วประเทศ

3.4 ด้านการมีงานทำและมีรายได้ ประกอบด้วย กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) จัดทำโครงการ โดยยึดหลักการให้ผู้สูงอายุเป็นแกนนำในการกำหนดและตัดสินใจร่วมในการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุเอง และด้านการสังคมและการนันทนาการ ประกอบด้วย

3.4.1 ชมรมผู้สูงอายุ เป็นการรวมกลุ่มกันของผู้สูงอายุที่มีความสนใจและมีอุดมการณ์ร่วมกันในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการสร้างคุณภาพชีวิตทั้งทางกาย จิตใจ สังคม เพื่อให้ชีวิตมีคุณค่าและมีประโยชน์ ทั้งแก่ตนเอง ครอบครัว และสังคม โดยมีสภาผู้สูงอายุและกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณ แต่การบริหารจัดการหลัก คือ กลุ่มผู้สูงอายุเอง

3.4.2 ศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุเป็นสถานที่ที่เป็นศูนย์รวมขององค์การ ชุมชน ผู้สูงอายุ เพื่อจัดกิจกรรมด้านสุขภาพ สังคม จิตใจ และปัญญา โดยมีแนวคิดพื้นฐานคือทำให้ชุมชนเป็นฐานรากในการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุเป็นการจัดการแบบองค์รวม

3.4.3 ศูนย์ชุมชนเพื่อผู้สูงอายุ ให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายจากผู้สูงอายุ การบริการที่จัดให้ เช่น ภาวะสุขภาพบำบัด ภาวะสุขภาพบำบัด ออกกำลังกาย ศาสนกิจ กิจกรรม นันทนาการ ตลอดจนกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ

3.4.4 ศูนย์บริการผู้สูงอายุในวัด เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุของชุมชนเอง โดยมี วัดและสถาบันทางศาสนาเป็นศูนย์กลาง

3.4.5 กองทุนผู้สูงอายุเพื่อสนับสนุนโครงการสำหรับองค์กรผู้สูงอายุหรือองค์กรที่ทำงานด้านผู้สูงอายุเพื่อคุ้มครอง ส่งเสริม สนับสนุนผู้สูงอายุให้มีศักยภาพ มีความมั่นคงมีคุณภาพชีวิตที่ดี

4. การช่วยเหลือเกื้อกูลของภาคประชาชน เป็นการจัดสวัสดิการสังคมโดยกลุ่มต่างๆเป็นผู้ดำเนินการหลัก เช่น การจัดสวัสดิการชุมชนที่ครอบคลุมการเกิดแก่เจ็บตาย กลุ่มออมทรัพย์ที่มีรูปธรรมทั่วหน้าอย่างชัดเจน ทั้งเชิงองค์ความรู้กลไก และพื้นที่ดำเนินการ ในอีกด้านหนึ่งภาคธุรกิจเอกชนที่หวังผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลัก ปัจจุบันได้เริ่มเข้ามาให้ความร่วมมือสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุมากขึ้น แต่ถึงการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในปัจจุบันจะมีการพัฒนามากขึ้นก็ยังคงพบว่ามีอุปสรรคอีกหลายประการที่ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ไม่บรรลุผลเท่าที่ควรปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้น ได้แก่ ขาดการบูรณาการและความต่อเนื่องในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุมีการให้บริการแบบแยกส่วนไม่มีเอกภาพหรือบูรณาการอย่างเป็นรูปธรรม มีปัญหาอุปสรรค ในอำนาจการสั่งการ กลไกการให้บริการ ขาดความต่อเนื่องทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ จึงเป็นผลให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้เท่าที่ควร ขาดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่แท้จริง ขาดแคลนทั้งงบประมาณและบุคลากรสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้กับผู้สูงอายุ ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้สูงอายุ ไม่สามารถตอบสนองการแก้ปัญหาอย่างแท้จริง ไม่ครอบคลุมผู้สูงอายุทั้งหมด ไม่สามารถกระจายอย่างทั่วถึง แนวคิดในการบริการเชิงสังเคราะห์ระดับบุคคลไม่สามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้สูงอายุให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน และการจัดให้ผู้สูงอายุอยู่แยกจากครอบครัว ทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพจิตใจที่ไม่ดี รู้สึกว่าเหวผู้สูงอายุขาดความเข้าใจและรับรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และการจัดบริการภาคประชาชน ไม่มีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือบุตรหลานหรือคนในครอบครัว ขาดความตระหนักและเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ เพราะคิดว่าผู้สูงอายุเป็นภาระของครอบครัวและสังคม จึงให้ความเข้าใจและสนใจผู้สูงอายุน้อยลง ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความต้องการสวัสดิการจากภาครัฐ ภาคเอกชน เพื่อเติมเต็มในความต้องการของผู้สูงอายุเอง

จิตรา วีรปริมมน์ (2546 , น. 2 - 3) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุไทย ในปัจจุบัน ศึกษาปัญหาการจัดบริการสังคมให้กับผู้สูงอายุไทยในปัจจุบันและศึกษารูปแบบการจัดบริการสังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุไทยในอนาคต จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดบริการสังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุไทยในอนาคต มี 4 ด้าน คือ บริการด้านประกันรายได้ บริการ ด้านอนามัยและโภชนา การบริการด้านนันทนาการ และบริการสังคมทั่วไป หรือบริการสังคมที่มุ่งที่ตัวบุคคล

ปิยะดา ภักดีอำนาจ และพรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2557) ได้ศึกษาแนวทางการการจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกาตอง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา พบว่า แนวทางการจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุขององค์การบริหารกาตอง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา มี 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ด้านการจัดสวัสดิการรายได้แก่ผู้สูงอายุ ด้านการบริการที่พักแก่ผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมการนันทนาการแก่ผู้สูงอายุ ด้านการสร้างความมั่นคงแก่ผู้สูงอายุ และด้านบริการและเครือข่ายผู้สูงอายุ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกาตอง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ผ่านเกณฑ์การประเมินเพียงด้านเดียว คือ ด้านการสร้างความมั่นคงแก่ผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางการจัดสวัสดิการเพิ่มเติม คือ ตั้งศูนย์สาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ การบริการตรวจสอบตรวจสุขภาพที่บ้าน การจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุยากจนหรือไม่มีบ้าน การส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุ การให้ที่พักอาศัยแก่ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพการมีสโมสรเพื่อการนันทนาการ การมีการเฝ้าดูแลยามกลางวัน เป็นต้น

5.3 การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เกิดขึ้นจากแนวคิดการกระจายอำนาจออกสู่ท้องถิ่นเพื่อต้องการให้ท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการกันเอง โดยใช้หลักที่ว่าคนในท้องถิ่น ต้องรู้และเข้าใจปัญหาและความต้องการของตนเองดีที่สุด ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองก็ต้องยังอยู่ในการควบคุมดูแล โดยรัฐบาลกลางเช่นเดิม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุได้ถูกบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริหารสาธารณะมาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง คือ (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย 2542, น.5)

สำหรับเทศบาลมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50(7) มาตรา (1) และมาตรา 56(1) กำหนดให้เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีอำนาจหน้าที่ที่ต้องส่งเสริมการพัฒนาผู้สูงอายุ นอกจากหน้าที่ตามกฎหมายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับมอบหมายแล้ว กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และด้วยความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและ ให้คำปรึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดทำมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ (กรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน โดยแนวทางการจัดทำมาตรฐาน

การจัดบริการเพื่อสงเคราะห์ผู้สูงอายุได้มาจากการประมวล และสังเคราะห์กรอบแนวคิดในการจัดสวัสดิการสังคมและการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ และข้อกำหนด ตลอดจนกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งประเภทมาตรฐานต่าง ๆ รวม 6 มาตรฐาน ดังนี้

1. มาตรฐานด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ประกอบด้วย จัดตั้งศูนย์บริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุบริการตรวจสุขภาพที่บ้าน บริการให้ความรู้ แนะนำการดูแลสุขภาพที่ถูกวิธีให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุ เช่น การฝึกอบรม การดูแลให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุในครัวเรือนบริการตรวจสุขภาพประจำปี บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพและ โรคภัยไข้เจ็บเป็นรายบุคคลออกบัตรประจำตัวให้กับผู้สูงอายุเพื่อรักษาฟรีในโรงพยาบาล ผู้สูงอายุมีสิทธิรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลแห่งนั้น โดยไม่เสียค่ารักษาพยาบาล การบริการทางการแพทย์และทางสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ บริการช่วยเหลือรักษาพยาบาลการประกันสุขภาพ และบริการด้านกายบำบัด

2. มาตรฐานรายได้ ประกอบด้วย จัดสวัสดิการด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจน และไม่มีแหล่งพึ่งพิงเพียงพอ ส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน การช่วยเหลือค่าครองชีพประจำวัน จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ การช่วยเหลือด้านค่าโดยสาร ยานพาหนะตามความเหมาะสม จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การให้ส่วนลดในรายการต่าง ๆ เช่น ค่าชื้อยา ค่าโรงแรม ค่าภัตตาคาร กิจกรรมด้านความบันเทิง และสถานที่ราชการ ได้แก่ โบราณสถาน อุทยานแห่งชาติ พิพิธภัณฑ์ และให้ทุนประกอบอาชีพที่เหมาะสม

3. มาตรฐานด้านที่พักอาศัย ประกอบด้วย บ้านพักคนชรา เป็นบริการที่พำนักอาศัย ที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านสุขภาพร่างกายและอารมณ์ ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางการเงินหรือปัญหาอื่น ๆ อันเป็นเหตุให้ต้องแยกตัวออกจากครอบครัว รวมทั้งผู้ที่มีรายได้น้อย สถานพยาบาล เป็นบริการที่พำนักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการรักษาพยาบาลเป็นประจำและต่อเนื่อง หรือต้องการดูแลรักษาเป็นพิเศษ บ้านพักคนชราที่ต้องจ่ายส่วนหนึ่งบริการครอบครัวอุปการะ เป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวหรือไร้ที่พึ่ง และการจัดที่พักอาศัยหรือเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นและทั่วถึง

4. มาตรฐานนันทนาการ ประกอบด้วย การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์กลาง ข่าวสาร แหล่งพบปะสังสรรค์สำหรับผู้สูงอายุ หรือเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ จัดทัศนศึกษา เพื่อศึกษาด้านศาสนา วัฒนธรรม ธรรมชาติ จัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุ เพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัว เป็นสถานที่ออกกำลังกาย เล่นกีฬา พักผ่อนหย่อนใจ ทำงานอดิเรกสโมสรรผู้สูงอายุ เพื่อเป็นศูนย์รวมของผู้สูงอายุในการพักผ่อนออกกำลังกาย พบปะสังสรรค์ การรับบริการรับตรวจสุขภาพ การเรียน อาชีพ การเรียนภาษา รับประทานอาหาร เรื่องต่าง ๆ บริการนันทนาการ งานรื่นเริงในวันหยุดหรือวันพักผ่อน

เสาร์ อาทิตย์ การจัดกิจกรรมนันทนาการร่วมกับเยาวชน คนในชุมชน กลุ่มเครือข่าย และการทัศนศึกษาแหล่งธรรมชาติ ศาสนสถานแหล่งท่องเที่ยวนอกสถานที่

5. มาตรฐานด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง ประกอบด้วย การสร้างโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการทางสังคม การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ หรือบริการอย่างอื่น การสงเคราะห์การจัดงานศพตามประเพณี จัดตั้งศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านโดยมีลักษณะการให้บริการ คือ ให้บริการภายในศูนย์ ได้แก่ การให้บริการทางด้านสุขภาพอนามัย การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ที่เป็นบริการที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชน โดยการออกหน่วยเคลื่อนที่เยี่ยมเยียนให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขปัญหา บริการสุขภาพอนามัย และบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และบริการบ้านพักฉุกเฉิน เป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า โดยการรับเข้าบ้านพักฉุกเฉินเป็นการชั่วคราว บริการด้านศาสนกิจ และบริการฌาปนกิจให้แก่ผู้สูงอายุที่ไร้จัดฌาปนกิจสงเคราะห์ลดหย่อนภาษีให้แก่บุตรซึ่งเป็นผู้อุปการะเลี้ยงดูเลี้ยงดูผู้สูงอายุที่เป็นบุพการีและไม่มีรายได้ หรือมีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท จัดให้มีกฎหมายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้อยู่อยู่กับครอบครัวอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่องจนวาระสุดท้ายของชีวิต รมรงศ์ให้คนในครอบครัวและชุมชนเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ ส่งเสริมค่านิยมในการอยู่ร่วมกันกับผู้สูงอายุ ส่งเสริมสมาชิกในครอบครัวให้มีศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุโดยการให้ความรู้และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ บริการค้ำคูณหมาย เพื่อป้องกันรักษาความปลอดภัย สิทธิและสวัสดิการให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับอันตรายจากการการุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์ โดยมีขอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง และให้คำแนะนำปรึกษาหรือดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในการแก้ปัญหาครอบครัว

6. มาตรฐานด้านการสร้างบริการหรือเครือข่ายเกื้อหนุน จัดตั้งและพัฒนาการบริการทางสังคมในชุมชนที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุได้มากที่สุด โดยเน้นการให้บริการถึงบ้านและมีการสอดประสานระหว่างบริการทางด้านสุขภาพกับบริการทางานสังคม โดยครอบคลุมบริการ ได้แก่ ศูนย์เอนกประสงค์ผู้สูงอายุ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในเวลากลางวัน บริการเยี่ยมบ้าน ระบบดูแลผู้สูงอายุในชุมชน บริการชุมชนเคลื่อนที่ไปในที่ต่าง ๆ โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล จัดตั้งระบบเฝ้าระวัง เกื้อกูล และดูแลผู้สูงอายุในชุมชน จัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชน จัดการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีเครือข่ายช่วยเหลือซึ่งกันและกันและกันชุมชนและบริการแม่บ้าน โดยการจัดส่งแม่บ้านไปช่วยเหลือผู้สูงอายุในการทำงานบ้านต่าง ๆ เช่น การขายกับข้าว การทำความสะอาด การประกอบอาหาร หรือช่วยเหลือด้านอื่น ๆ เป็นต้น

จากการสำรวจและทบทวนเอกสาร หนังสือ งานวิชาการ กฎหมายต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจุบันทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ โดยรูปแบบการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ แนวทางเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุของประเทศไทยสวัสดิการมี 4 รูปแบบ คือ

1. การประกันสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น กองทุนประกันสังคม กรณีชราภาพ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำของส่วนราชการที่จดทะเบียน (กสจ.)
2. การช่วยเหลือสาธารณะหรือการช่วยเหลือแบบให้เปล่าจากรัฐ ได้แก่ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การยกเว้นการเข้าชมสถานที่ของรัฐ การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะ
3. การบริการสังคม ได้แก่ การบริการสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านที่อยู่อาศัย ด้านรายได้และการมีงานทำ และด้านนันทนาการ เช่น เพื่อการจัดตั้งอเนกประสงค์เพื่อเป็นสถานที่พบปะและทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ การจัดศูนย์
4. การช่วยเหลือโดยภาคประชาชนเป็นการจัดสวัสดิการโดยกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม เช่น การจัดสวัสดิการชุมชน การจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ชุมชน ภาคเอกชนต่าง ๆ เป็นต้นสำหรับในส่วนของประเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รูปแบบการจัดสวัสดิการสามารถทำได้ตามอำนาจหน้าที่ ที่ได้บัญญัติไว้ในสำหรับเทศบาลมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50(7) มาตรา (1) และมาตรา 56(1) เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุตามมาตรฐาน 6 มาตรฐาน คือ มาตรฐานด้านการบริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ มาตรฐานด้านการจัดสวัสดิการ ได้แก่ ผู้สูงอายุ มาตรฐานด้านการบริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ มาตรฐานการจัดสวัสดิการ ได้แก่ ผู้สูงอายุ มาตรฐานด้านการบริการที่พักแก่ผู้สูงอายุ มาตรฐานด้านการส่งเสริมการนันทนาการแก่ผู้สูงอายุ มาตรฐานด้านการสร้างความมั่นคงแก่ผู้สูงอายุ และมาตรฐานด้านบริการและเครือข่ายผู้สูงอายุ

5.4 แนวนโยบายและการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในต่างประเทศ

5.4.1 การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุของประเทศออสเตรเลีย

สำนักงานกฤษฎีกา (2548) อ้างอิงจาก อรรถพงษ์ คชศักดิ์ (2562) ได้กล่าวถึงการคุ้มครองผู้สูงอายุของประเทศออสเตรเลีย ไว้กล่าวว่า ปัจจุบันประชากรผู้สูงอายุของออสเตรเลียมีประมาณร้อยละ 13 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ประมาณ 20 ล้านคน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องมาจากการพัฒนาทางด้านสาธารณสุข ทำให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีและยืนยาวมากขึ้น จากจำนวนผู้สูงอายุที่มากขึ้น รัฐบาลออสเตรเลียได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลผู้สูงอายุจึงกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อดูแลผู้สูงอายุ ทั้งในการให้สวัสดิการที่จัดให้เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งมาตรการ ในการคุ้มครองผู้สูงอายุจากการทารุณกรรมด้วยรัฐบาลออสเตรเลีย ได้จัด

สวัสดิการให้แก่ ผู้สูงอายุหลายประเภทภายใต้การดูแลของกระทรวง ครอบครัว และบริการชุมชน (Department of Family and Community Service) และกระทรวงสุขภาพและผู้สูงอายุ (Department of Health and Ageing) ดังนี้

1) สวัสดิการเงินบำนาญและเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ประเทศออสเตรเลีย ได้จัดเงินบำนาญและเงินช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และผู้สูงอายุบางประเภทไว้ โดยเฉพาะ ได้แก่ เงินบำนาญช่วยเหลือหญิงหม้ายที่เป็นผู้สูงอายุ (Widow Allowance) เงินช่วยเหลือสำหรับผู้สูงอายุที่ยังไม่ครบอายุเกษียณแต่ถูกเอาเปรียบในตลาดแรงงาน (Mature Age Allowance) ผู้สูงอายุซึ่งเป็นคู่สมรสของผู้มีสิทธิได้เงินสวัสดิการต่างๆ (Partner Allowance) และเงินบำนาญของภรรยาผู้ได้รับเงินบำนาญ (Wife Pension) อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันบุคคลประเภทดังกล่าวไม่ได้รับเงินบำนาญเว้นแต่จะได้รับสิทธิก่อนมีการเปลี่ยนแปลงนั้น หลักเกณฑ์ในการขอรับเงินบำนาญและเงินช่วยเหลือจะพิจารณาจากอายุ ถิ่นที่อยู่ รายได้ และทรัพย์สิน กล่าวคือ การจะขอเงินบำนาญ ต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ออกไว้ ทั้งนี้ไม่คำนึงถึงว่าผู้นั้นเคยทำงานในภาครัฐหรือเอกชน นอกจากนี้ ประเทศออสเตรเลียยังจัดให้มีเงินสะสมซึ่งเป็นส่วนเพิ่มของเงินบำนาญ โดยเก็บจากผู้ทำงานส่วนหนึ่ง และจากนายจ้างอีกส่วนหนึ่ง ผู้มีงานทำทุกคนไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือเอกชน ต้องเป็นสมาชิกกองทุนเงินสะสม (ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับกองทุนประกันสังคมหรือกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการของไทย)

2) สวัสดิการด้านที่พักอาศัย ประเทศออสเตรเลียได้จัดสวัสดิการด้านที่พักอาศัย 2 รูปแบบ ในหลายโครงการ กล่าวคือ ได้จัดที่พักอาศัยรวมให้แก่ผู้สูงอายุ และมีโครงการช่วยเหลือผู้สูงอายุให้เป็นที่พักเป็นของตนเอง โดยมีหน่วยงานตามโครงการประเมินว่าผู้สูงอายุคนใดควรได้รับสิทธิโดยพิจารณาจากความจำเป็นและความเหมาะสมของแต่ละบุคคล โดยไม่ได้พิจารณาจากอายุหรือเชื้อชาติ

3) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ให้ผู้สูงอายุและประชาชนโดยทั่วไปได้เข้าถึงบริการการรักษาในฐานะคนไข้ทั่วไปของโรงพยาบาลรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและได้รับการรักษาจากแพทย์สาขาต่าง ๆ หรือได้รับเงินสนับสนุนค่ารักษาพยาบาล โดยจัดเป็นโครงการประกันสุขภาพ (Medicare) นอกจากนี้ยังมีโครงการช่วยเหลือค่ายารักษาโรค (Pharmaceutical Beneit Scheme) เพื่อให้ประชาชนชาวออสเตรเลียสามารถได้รับการอุดหนุนทางการเงินและยารักษาโรคจากโครงการ

4) สวัสดิการอื่น ๆ เช่น สวัสดิการเงินช่วยเหลือค่าโทรศัพท์ การเป็นสมาชิกของบัตรผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับรองสิทธิต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ แม้รัฐบาลของประเทศออสเตรเลียจะมีสวัสดิการการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ดีแล้ว แต่ในอีกด้านหนึ่งของผู้สูงอายุยังมีการทารุณกรรมและทอดทิ้ง (Elder Abuse and Neglect) ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การถูกกลั่นแกล้ง ทารุณกรรม

หรือการจัดการทรัพย์สินของผู้สูงอายุในทางที่ผิด ถูกกักกันไม่ให้ติดต่อผู้คนภายนอก เป็นต้น ดังนั้น ประเทศออสเตรเลีย จึงกำหนดมาตรการในการดูแลและป้องกันผู้สูงอายุในรูปแบบต่าง ๆ ไว้ด้วย

5.4.2 สวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น

วิจิตรา (พุงลัดดา) วิเชียรชม (2556) ได้ศึกษาสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ โดยได้กล่าวถึงการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุของประเทศญี่ปุ่นว่า รัฐธรรมนูญญี่ปุ่น ค.ศ. 1946 กำหนดรับรองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้หลักประกันสิทธิในการได้รับสวัสดิการการสังคมจากรัฐเพื่อให้ประชาชนทุกคนในประเทศมีสิทธิได้รับการดูแลและการสนับสนุนด้านสุขภาพและการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน โดยรัฐต้องจัดให้มีระบบสวัสดิการสังคม ประกันสังคม และสาธารณสุขให้ครอบคลุมทุกด้านต่อการดำรงชีวิต (มาตรา 25) และเพื่อให้สอดคล้องกับความเป็นสังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากมีประชากรเป็นผู้สูงอายุจำนวนมากกว่าประชากรวัยอื่น ญี่ปุ่นจึงออกกฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรการสำหรับผู้สูงอายุ ฉบับที่ 129 ค.ศ. 1995 (The Basic Law of Measures for Aging Society) โดยกำหนดคุ้มครองเกี่ยวกับการมีงานทำและการมีรายได้ (มาตรา 9) คุ้มครองเกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการ (มาตรา 10) คุ้มครองเกี่ยวกับการแก้ปัญหาทางการเรียนรู้และทางสังคม (มาตรา 11) คุ้มครองเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการดำรงชีวิต (มาตรา 12) การวิจัยในสิ่งที่ต้องการได้รับความคุ้มครองเป็นพิเศษ เช่น การป้องกันและรักษาโรคที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ เป็นต้น (มาตรา 13) และการสะท้อนมุมมองของประชาชนในแนวทางนโยบายตามมาตรการสำหรับผู้สูงอายุ (มาตรา 14) โดยการจัดระบบสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของญี่ปุ่นได้ดำเนินการ โดยแบ่งเป็น 2 ระบบใหญ่ ๆ คือ

1) ระบบบำนาญสาธารณะ โดยประเทศญี่ปุ่นมีระบบบำนาญแห่งชาติและระบบประกันบำนาญลูกจ้างของรัฐได้เพิ่มอัตราเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม และแก้ไขหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอายุของผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพในระบบประกันบำนาญลูกจ้าง โดยเพิ่มจากอายุ 60 ปีเป็น 65 ปี ทั้งนี้เพื่อลดภาระของลูกจ้าง ซึ่งเข้าเป็นผู้ประกันตนภายหลังไม่จำเป็นต้องแบกรับแทนผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงานแล้ว ซึ่งมีสิทธิได้รับการทดแทนกรณีชราภาพมากเกินไป

2) ระบบการดูแลระยะยาว เป็นการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ โดยระบบการดูแลระยะยาว (Long - Term Care Insurance) แยกพิจารณาได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างของระบบดูแลระยะยาว องค์กรซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามระบบการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เทศบาล หรือสำนักงานเขต กรณีเป็นเขตปกครองในเมืองหลวงได้รับการช่วยเหลือจากรัฐหรือจังหวัด และจากผู้รับประกันในระบบอื่น ๆ คือ ผู้รับประกันสุขภาพและผู้รับประกันบำนาญ มีกองทุนโดยผู้รับประกันจ่ายเงินเข้าสมทบการประกันตามรายได้ และ ด้านการจัดสวัสดิการ สังคมของการดูแลระยะยาว การจัดสวัสดิการสังคมดังกล่าวสำหรับผู้สูงอายุ มีทั้งบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ (Preventive Service) ตามกฎหมายว่าด้วยการประกัน

การดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ค.ศ. 2005 โดยกำหนดให้รัฐจัดบริการด้านต่าง ๆ ณ สถานที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ โดยให้ความสำคัญกับอาหารเพื่อสุขภาพและบริการด้านการรักษาพยาบาล (Nursing Care Service) โดนกำหนดให้รัฐจัดบริการด้านการรักษาพยาบาล ณ สถานที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้ารับบริการ ณ สถานพยาบาลได้ อันเป็นการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุทุกคน

5.4.3 สวัสดิการผู้สูงอายุในอังกฤษ

สมพล นะกะวะ (2555, น. 19 - 20) อ้างอิงจาก อรรถพงศ์ คชศักดิ์ (2562) กล่าวถึงการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุอังกฤษว่า แนวคิดการจัดสวัสดิการของอังกฤษ คือ การสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถทำงาน ได้ตามความสามารถให้โอกาสแก่ผู้ทุพพลภาพและสร้างมาตรการให้ผลประโยชน์ในการอยู่ในระบบจ้างงาน เพื่อจูงใจให้คนทำระบบประกันสังคมของประเทศรัฐบาลอังกฤษมีวัตถุประสงค์ประการหนึ่ง คือ ส่งเสริมงานหลังเกษียณ ส่งเสริมการจัดกองทุนบำนาญ และสนับสนุนให้มีการออมที่เหมาะสม รวมทั้งการสร้างรายได้ให้แก่ผู้เกษียณอย่างเพียงพอ ความมั่นคงทางรายได้ ประกอบด้วย สวัสดิการ 3 แบบ ได้แก่

- 1) ผลประกอบจากเบี้ยสวัสดิการที่จ่ายเป็น Retirement Pension
- 2) ผลประโยชน์ในกรณีที่ต้องได้รับ เช่น ทุพพลภาพ แห่ลงจากภาษีอากร
- 3) Income Related Support Benefits แห่ลงเงินมาจากภาษีอากรและจ่าย

ผู้มีรายได้ไม่น้อยผู้ที่ทำต้องเข้าร่วมระบบบำนาญ Retirement Basic Pension และเลือกเข้า Second Tire Portion โดยระบบบำนาญมี 2 ลักษณะ คือ

3.1) State pension เป็นการร่วมงานในอัตราที่คงที่ของู้ทำงานทุกคน เงินบำนาญจะเป็นอัตราคงที่ (Flat Rate) และให้กับผู้ชายอายุ 60 ปี และผู้หญิงอายุ 60 ปี ไม่ว่าจะเกษียณหรือไม่

3.2) Second - Tire Pension เป็นการออมภาคบังคับ เพื่อให้มีเงินบำนาญมากขึ้น ดำเนินการ โดยรัฐและภาคเอกชนระบบบริการสุขภาพมีกรอบการบริการแห่งชาติเพื่อผู้สูงอายุ (Nation Health Service Framework for Oder People) มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มคุณภาพ

การให้บริการด้านสุขภาพและสังคมลดความแตกต่างการให้บริการผู้สูงอายุ ขจัดการกีดกันในความเป็นผู้สูงอายุ จัดให้มีการดูแลที่เน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมสุขภาพ เสริมสร้างการพึ่งพาตนเองของผู้สูงอายุ จัดบริการให้ครอบคลุมความต้องการ และเน้นการดูแลเรื่องการหกล้มและสุขภาพจิต ระบบบริการสุขภาพ ประกอบด้วย การบริการในโรงพยาบาล รวมทั้ง intemmediate Care ที่เตรียมความพร้อมก่อนกลับบ้านและการดูแลในชุมชน เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในชุมชนได้ แทนจะไปอยู่ในสถานบริการ บริการมีรูปแบบเป็น Home Care Service คือ การเยี่ยมบ้าน และ Home Help Service คือ การดูแลเรื่องอาหารการดูแลในเวลากลางวัน

การจัดบริการทางด้านสังคม เป็นความรับผิดชอบของรัฐบาลท้องถิ่น ทำหน้าที่ประเมินความต้องการของผู้สูงอายุ วางแผนการดูแล เสนอและจัดซื้อชุดการบริการ (Care Package) และติดตามประเมินผล เพื่อประกันว่าให้รับบริการที่เหมาะสม งานบริการสังคม รวมถึงการช่วยเหลืองานบ้าน การดูแลส่วนบุคคลด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดผู้ดูแลแทนชั่วคราว (Rcspitccare) ศูนย์ที่รับผู้สูงอายุไว้ดูแล 1 - 2 วันต่อสัปดาห์ และการจัดให้ผู้สูงอายุอยู่กับครอบครัวอาสา ดูแลชั่วเวลาหนึ่ง (Family Placement Schemes)

5.4.4 การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศสิงคโปร์

เกษรา ชัยเหลือองอุไร (2557, น. 32) อ้างอิงจาก อรรถพงษ์ คชศักดิ์ (2562) กล่าวถึงการจัดสวัสดิการสังคมในส่วนของผู้สูงอายุไว้ดังนี้ เยาวชนและการกีฬา (Ministry of Communiy, Youth and Spor : MCYS) ซึ่งทำงานร่วมกับกระทรวงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการทำงานด้านผู้สูงอายุ (Ministerail Commitce on Ageing) เมื่อเดือนมีนาคม 2550 โดยให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมและหาแนวทางช่วยเหลือให้กับประชาชนในสังคมผู้สูงอายุ ภายใต้คำขวัญ "Successful Ageing for Singapore" มีแนวนโยบาย ดังนี้

- 1) ส่งเสริมการจ้างงานและความมั่นคงทางการเงิน
- 2) ให้การดูแลสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวมในราคาที่ย่อมเยา โดยเน้นให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ ราคาประหยัด และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ
- 3) ช่วยเหลือผู้สูงอายุในสังคม ให้ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่ สาธารณะ และในระบบขนส่งมวลชน และสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ
- 4) ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีอายุยืน โดยการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง เพื่อให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การบริการผู้สูงอายุในประเทศสิงคโปร์ แบ่งเป็นการดูแลระยะกลาง ได้แก่ การรักษาตามอาการที่โรงพยาบาลชุมชน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแบบเข้าไปเย็น กลับ และการดูแลระยะยาว ได้แก่ บ้านพักคนชรา การบริการด้านการแพทย์ พยาบาล การฟื้นฟูผู้สูงอายุที่บ้าน และสถานที่ดูแลผู้สูงอายุระยะสุดท้าย เป็นต้น นอกจากนี้ รัฐบาลสิงคโปร์ยังได้จัดตั้งคณะกรรมการกองทุนกลาง (Central Provident Fund Board : CPF) เพื่อสร้างระบบให้บุคคลในครอบครัวมีหน้าที่ดูแลเลี้ยงดูพ่อแม่ในยามชรา และหากไม่เลี้ยงดู พ่อแม่สามารถฟ้องร้องเรียกค่าเลี้ยงดูจากบุตรของตนได้ รวมทั้งให้ความสำคัญกับองค์กรชุมชนท้องถิ่น เป็นกลไกในการดูแลประชาชนที่ประสบความเดือดร้อน เพื่อบรรเทาภาระหลักให้กับรัฐบาลจากการทบทวนแนวทางการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุของประเทศต่าง ๆ สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีเป้าหมายตรงกับคือ มุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิต (Quality of Life) การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ การสามารถ

อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรีและการมีอาชีพการงานเพื่อเลี้ยงชีพในบ้านปลายของชีวิตจะมีแตกต่างกันบ้างก็ตรงที่การมุ่งเน้นเป้าหมายหลัก ซึ่งพบว่าประเทศออสเตรเลียและอังกฤษจะมุ่งการส่งเสริมการมีรายได้จากการทำงาน มีการจัดหางานที่เหมาะสมให้กับผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีรายได้ในการเลี้ยงชีพ ส่งเสริมการจ้างงานเมื่อเกษียณอายุตามศักยภาพและพึ่งตนเองได้เป็นหลัก ในขณะที่ประเทศญี่ปุ่นจะมุ่งการส่งเสริมการพัฒนาการดูแลคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุระยะยาว ที่ไม่ใช่การดูแลในสถานพยาบาลหรือสถานสงเคราะห์ แต่เป็นการมุ่งที่การดูแลภายในบ้าน ส่วนประเทศสิงคโปร์มีความเด่นชัดในเรื่องการเป็นผู้สนับสนุนและประสานความร่วมมือจากหลายฝ่ายทั้งจากทางภาครัฐและภาคเอกชน

5.5 การประเมินคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

องค์การอนามัยโลก ได้กำหนดเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิต (WHOQOL-100) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 100 ข้อ จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านร่างกาย คือ การรับรู้ทางสภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ความรู้สึกสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงการนอนหลับและการพักผ่อน รวมถึงการรับรู้เรื่อง การมีเพศสัมพันธ์

2. ด้านจิตใจ คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวก ที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำสมาธิและการตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องต่างๆของตน และการรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเศร้าหรือความกังวล

3. ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล คือ การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถเคลื่อนไหวของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณไม่ต้องการพึ่งพาอาศัยใคร หรือการรักษาทางการแพทย์อื่น ๆ เป็นต้น

4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม คือ การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของตนเองกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคมด้วย

5. ด้านสิ่งแวดล้อม คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัย มีความมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์

ด้านการเงิน การบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ กรรับรู้ว่าคุณเองมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ กรรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันทนาการและมีกิจกรรมในเวลาว่าง

6. ด้านความเชื่อส่วนบุคคล คือ การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่าง ๆ ของตนที่มีต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิตและมีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค

เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย (WHOQOL-BREF -THAI) ซึ่งพัฒนาจากเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตชุดย่อขององค์การอนามัยโลกฉบับภาษาอังกฤษ (WHOQOL-BREF) (สุวัฒน์ มหัตถินรัตน์กุล และคณะ, 2540) เพื่อให้เหมาะสมกับประชากรประเทศไทยและสามารถแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย (Physical domain) ด้านจิตใจ (Psychological domain) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships domain) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental domain) ซึ่งแต่ละด้านมีความหมายดังนี้

1. ด้านร่างกาย (Physical domain) เป็นการรับรู้สภาพร่างกายของผู้สูงอายุซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึงความสุขสบาย ไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ความสามารถที่จะจัดการกับโรคภัยและความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงผลกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตัว การรับรู้ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และการรับรู้ว่าคุณไม่ต้องพึ่งพาต่างๆ หรือการรักษาทางการแพทย์อื่นๆ เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ (Psychological domain) เป็นการรับรู้สภาพจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิการตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ การรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเศร้าหรือกังวล การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่างๆ ของตนที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships domain) เป็นการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคมการรับรู้ว่าคุณเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศหรือการมีเพศสัมพันธ์ เป็นต้น

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental domain) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ มีความปลอดภัย และมั่นคงในชีวิต

การรับรู้ว่าได้อยู่ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคม มีแหล่งประโยชน์ ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพ และสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสารหรือฝึกฝนทักษะต่างๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

6. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

6.1 แนวทางการจัดโครงการจ่ายเงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

6.1.1 การบริหารจัดการโครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเพื่อนำไปสู่การคิดและวางแผน การส่งเสริม และการพัฒนาผู้สูงอายุประกอบไปด้วย (สุวรรณณี ประมาณ, 2552, น. 61-64)

- 1) เล็งเห็นคุณค่าผู้สูงอายุ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น และประชาคมกลุ่มองค์กร ชุมชนจะต้องมีค่านิยมที่เห็นคุณค่าของผู้สูงอายุว่ามีความสำคัญต่อสังคมและชุมชนท้องถิ่น
- 2) เป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรตระหนักว่า การจัดสวัสดิการเพื่อสงเคราะห์และพัฒนาผู้สูงอายุ ถือเป็นภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่สำคัญที่ต้องให้การบริการและสวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
- 3) สร้างค่านิยมการอยู่ร่วมกันกับผู้สูงอายุ ถือเป็นความร่วมมือร่วมใจของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติเพื่อให้สงเคราะห์และพัฒนาผู้สูงอายุเป็นไปอย่างยั่งยืน

6.1.2 หลักการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ได้มีแนวทางการวางนโยบายและการวางแผน
ดังนี้

- 1) ยึดหลักการมีส่วนร่วม โดยการรณรงค์ในเชิงความคิดเพื่อให้ทุกคนในภาคส่วนในชุมชนเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุและก่อให้เกิดค่านิยมร่วมกันกับผู้สูงอายุ เห็นว่าผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นเสาหลักแห่งภูมิปัญญาให้กับท้องถิ่น รวมถึงการจัดให้มีเวทีประชาคมเพื่อระดมความคิดในการวางนโยบายและแผนงานเพื่อสวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
- 2) ยึดหลักประสานงานกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะการประสานงานกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วเป็นที่ปรึกษาแนะนำระหว่างหน่วยงานเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และแนวทางในการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3) ยึดหลักการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผู้สูงอายุที่ได้จัดเก็บรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ โดยมีการจัดเก็บไว้เป็นทำเนียบข้อมูลผู้สูงอายุ ทำให้สามารถทราบโครงสร้างผู้สูงอายุในท้องถิ่นและศักยภาพของกลุ่มผู้สูงอายุที่พึ่งตนเองได้และพึ่งตนเองไม่ได้

4) ยึดหลักการเตรียมกลไกการทำงานด้านผู้สูงอายุ โดยเฉพาะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความพร้อมในการรับผิดชอบงานบริการและสงเคราะห์ผู้สูงอายุ รวมทั้งอาสาสมัครและมีการจัดตั้งคณะกรรมการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุตั้งนั้นจึงต้องมีการเตรียมการในเรื่องของบุคลากร งบประมาณ สถานที่ เครื่องมือ และความรู้ความเข้าใจในด้านผู้สูงอายุ

6.2 แนวทางปฏิบัติในการจัดการโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจส่วนกลางและส่วนราชการภูมิภาคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับภารกิจสังคมสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนเมื่อปี พ.ศ. 2546 โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติดังนี้

แนวทางการจัดทำข้อมูลผู้สูงอายุ

1. ตรวจสอบและเก็บรวบรวมข้อมูลทะเบียนประวัติเบื้องต้นของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อวางแผนการจัดการบริการด้านการสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ข้อมูลประกอบไปด้วย ชื่อ - สกุล อายุ เพศ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ความสามารถพิเศษ รายได้ โรคประจำตัว สภาพปัญหาของผู้สูงอายุและข้อมูลอื่นๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นสมควร

2. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจเพื่อให้ทราบถึงจำนวนผู้สูงอายุที่พึ่งตนเองได้และพึ่งตนเองไม่ได้ รวมทั้งจัดกลุ่มสภาพปัญหาที่พบ เช่น ปัญหาด้านสุขภาพ ปัญหาด้านรายได้ และปัญหาด้านครอบครัว เป็นต้น

3. จัดลำดับความสำคัญโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำปัญหาที่พบมาจัดเรียงลำดับความสำคัญเพื่อวางแผนให้บริการและสงเคราะห์ผู้สูงอายุก่อนหลัง

4. จัดกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อสร้างแนวทางการบริการคือกลุ่มที่พึ่งตนเองได้และกลุ่มที่พึ่งตนเองไม่ได้

6.3 การดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ซึ่งระเบียบดังกล่าว ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2552 (เล่มที่ 126 ตอนพิเศษ 156 ง หน้า 5) และมีผลบังคับ เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2552

1. คุณสมบัติของผู้สูงอายุ

1.1 มีสัญชาติไทย

1.2 มีภูมิลำเนาในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทะเบียนบ้าน

1.3 มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป และยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพ

1.4 ไม่เป็นผู้ได้รับสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์อื่นใดจากหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เป็นผู้ได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน รายได้ประจำ ยกเว้นผู้พิการและผู้ป่วยโรคเอดส์ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ พ.ศ. 2548

2. ขั้นตอนการยื่นคำขอ

2.1 ด้านการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีเตรียมความพร้อมโดยทำหนังสือบันทึกข้อความถึงนายทะเบียนท้องถิ่น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตรวจสอบข้อมูลผู้สูงอายุผู้ที่จะมีอายุครบ 60 ปี บริบูรณ์ในปีงบประมาณถัดไป รวมถึงผู้ที่ย้ายภูมิลำเนาเข้ามาอยู่ในเขตก่อนเดือนพฤศจิกายนของปีนั้น และจัดให้มีการลงทะเบียนผู้ที่จะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไปตามแบบที่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สท.) กำหนด และตรวจสอบการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุจากผู้นำชุมชน

2.2 ด้านผู้สูงอายุ

1) ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปีให้ผู้ที่จะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนผู้ที่จะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยนำเอกสารหลักฐานสำหรับยื่นคำขอไปพร้อม ได้แก่

- บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่นโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา

- ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา

- สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา (กรณีประสงค์รับผ่านธนาคาร)

2) กรณีไม่สามารถมายื่นด้วยตัวเองได้ ให้มอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นยื่นแทนได้

3) ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพย้ายเข้ามาใหม่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากประสงค์จะขอรับเบี้ยยังชีพที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ ต้องไปลงทะเบียนก่อนสิ้นปีงบประมาณ (ก่อนสิ้นเดือนกันยายนของปีนั้นๆ)

3. ขั้นตอนการเบิกจ่าย

3.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จ่ายเงินให้แก่ผู้สูงอายุในอัตราตามขั้นบันได หรือตามกรมบัญชีกลาง เป็นรายเดือน โดยวิธี ดังนี้

- 1) จ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีในนามผู้มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพ
- 2) จ่ายเป็นเงินสด หรือโอนเข้าบัญชีในนามบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือ จากผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ

3.2 กรณีระหว่างปีงบประมาณมีผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพย้ายภูมิลำเนาไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดิมได้รายงานขอรับงบประมาณเบี้ย ความพิการในปีงบประมาณถัดไปให้แก่ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพดังกล่าวแล้ว ให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่เคยจ่ายยังคงจ่ายเงินให้แก่ผู้สูงอายุจนกว่าจะสิ้นปีงบประมาณที่ได้รับงบประมาณนั้น พร้อม กับแจ้งให้ผู้สูงอายุไปลงทะเบียน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ ภายในเดือนพฤศจิกายน

4. การสิ้นสุดการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

4.1 ตาย

4.2 ขาดคุณสมบัติ ตามข้อ 6 ต้องปิดประกาศไม่น้อยกว่า 15 วัน หากมีผู้คัดค้าน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจน หากไม่มีผู้คัดค้านให้ถอยรายชื่อและระงับการจ่ายทันที

4.3 แจ้งสละสิทธิการขอรับเงินเบี้ยยังชีพเป็นหนังสือต่อองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่ตนมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ

5. การตรวจสอบและจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิ

5.1 ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี

- 1) ตรวจสอบสถานะของผู้รับเบี้ยยังชีพ
- 2) แจ้งให้ผู้สูงอายุแสดงการดำรงชีวิตอยู่ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ตนเอง หรือให้มีการรับรองจากนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นก็ได้

5.2 เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานตามข้อ 5.1 เรียบร้อยแล้วให้สรุป ข้อมูลรายชื่อผู้มีสิทธิให้สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดทราบทันที

ทั้งนี้ผู้สูงอายุจะได้รับเงินแบบขั้นบันได ได้แก่

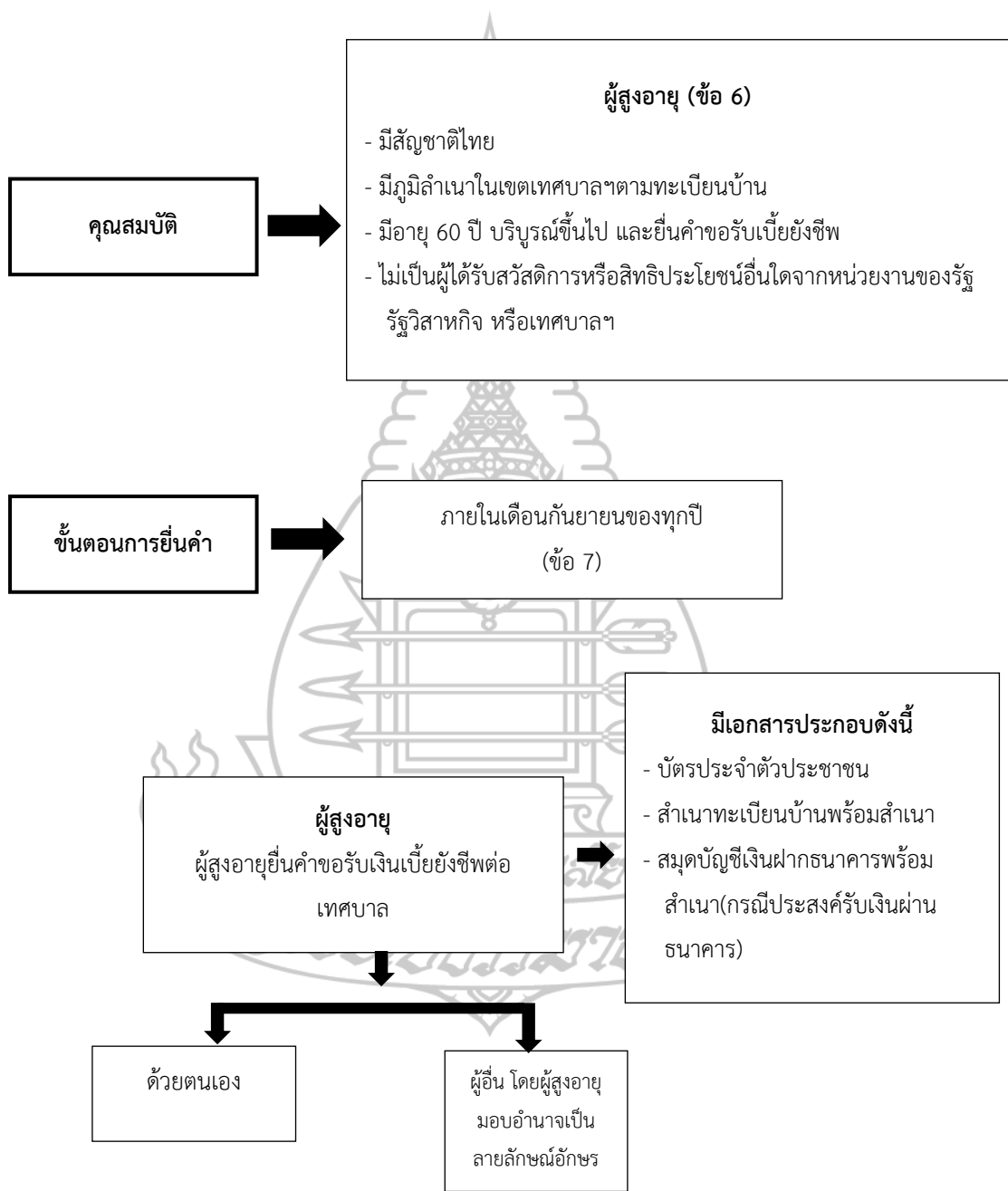
อายุ 60 - 69 ปี รับเบี้ยเป็นจำนวนเงิน 600 บาท

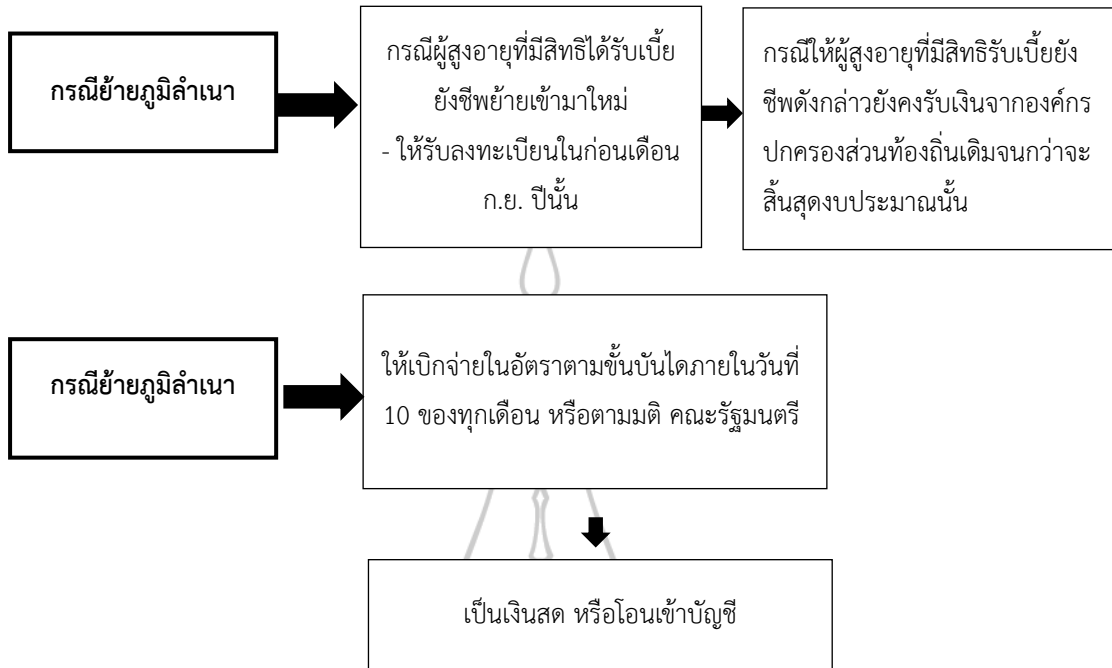
อายุ 70 - 79 ปี รับเบี้ยเป็นจำนวนเงิน 700 บาท

อายุ 80 - 89 ปี รับเบี้ยเป็นจำนวนเงิน 800 บาท

อายุ 90 ปี ขึ้นไป รับเบี้ยเป็นจำนวน 1,000 บาท

เพื่อการอธิบายที่เข้าใจมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงขออธิบายเป็นภาพเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ดังนี้





ภาพที่ 2.19 การดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552

6.4 กฎระเบียบ นโยบาย เกี่ยวกับโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

6.4.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560

บทบัญญัติที่บรรจุหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจำนวน 2 หมวดดังนี้
 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย
 มาตรา 27 วรรคสาม การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลอื่นไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานภาพของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสังคมความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้

วรรค 4 มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับคนอื่นหรือเพื่อคุ้มครองความสะดวกให้แก่เด็กสตรีผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาสย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติ

มาตรา 18 วรรคสอง บุคคลซึ่งอายุเกิน 60 ปี และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพและบุคคลผู้ยากไร้ ย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ

มาตรา 71 วรรคสาม รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็กเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรงหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมตลอดทางการบำบัด ฟื้นฟู และเยียวยาผู้ถูกกระทำดังกล่าว

6.4.2 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560

เหตุผลความจำเป็นในการตรากฎหมายฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครองการส่งเสริม และการสนับสนุนต่อสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ โดยสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1) นิยามผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย

2) ให้มีคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (มาตรา 4) เป็นกลไกระดับชาติ เพื่อกำหนดนโยบายและแผนหลัก แนวทางปฏิบัติ ตลอดจนประสานงาน ติดตาม และประเมินผล เกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนสถานภาพ บทบาทและกิจกรรมของผู้สูงอายุ

3) สิทธิผู้สูงอายุ (มาตรา 1 1) ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุน

(1) การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

(2) การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

(3) การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม

(4) การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่ม

ในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน

(5) การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุ ในอาคารสถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น

(6) การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม

(7) การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ

(8) การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง

(9) การให้คำแนะนำ ปรึกษาดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดีหรือในทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว

- (10) การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง
- (11) การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
- (12) การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี
- (13) การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

6.4.3 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจส่วนกลางและส่วนราชการภูมิภาคให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับภารกิจสังคมสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนเมื่อปี พ.ศ. 2546 ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10) กำหนดให้เทศบาลเมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ซึ่งเป็นการกล่าวถึงการสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยรวมไว้กับผู้ด้อยโอกาส อื่นๆ ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด กฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยปรากฏอยู่ในมาตรา 17 (27) นอกจากนี้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50 (7) มาตรา 53 (1) และมาตรา 56 (1) กำหนดให้เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีอำนาจหน้าที่ต้องส่งเสริมพัฒนาผู้สูงอายุและตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 67 (6) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดังกล่าวเช่นเดียวกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้สูงอายุเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสกลุ่มหนึ่งที่ต้องได้รับการสงเคราะห์และได้รับการพัฒนาในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

6.4.4 ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542

เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิที่จึงได้มีการกำหนดสาระสำคัญไว้ดังนี้

- 1) ผู้สูงอายุต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้พ้นจากการถูกทอดทิ้ง และละเมิดสิทธิโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองหรือครอบครัวได้และพิการที่สูงอายุ
- 2) ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัวโดยได้รับความรัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับบทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

3) ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างต่อเนื่องเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้านเพื่อสามารถปรับบทบาทของตนให้สมวัย

4) ผู้สูงอายุควรได้ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้สังคม มีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า

5) ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้การดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันสังคมและสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างครบวงจรโดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแลจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบตามคตินิยม

6) ผู้สูงอายุควรมีบทบาท และส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน และสังคมโดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน และกับบุคคลทุกวัย

7) รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุตามเป้าหมาย

8) รัฐโดยมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุเพื่อเป็นหลักประกันการบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิคุ้มครองสวัสดิภาพและจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ

9) รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องรณรงค์ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมไทย ที่เน้นความกตัญญู กตเวทิตะและความเอื้ออาทรต่อกัน

6.4.5 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

การออกระเบียบคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 เพื่อให้สอดคล้องกับมติของคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ในการประชุมครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2559 ที่เห็นชอบให้ขยายเวลาการเปิดรับลงทะเบียนผู้สูงอายุเป็นวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน ของทุกปี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 20 แห่ง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 69 และมาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 5 และมาตรา 88 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 6 และมาตรา 90 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ เมืองพัทยา พ.ศ. 2542 รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทยจึงออกระเบียบไว้ มีสาระสำคัญ ดังนี้

ให้ผู้สูงอายุที่จะมีอายุครบหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปในปีงบประมาณถัดไป ลงทะเบียน และยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนา ณ สำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือสถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนด ตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือนพฤศจิกายนของทุกปี โดยมีหลักฐาน ดังต่อไปนี้

(1) บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐที่มีรูปถ่ายพร้อมสำเนา

(2) ทะเบียนบ้านพร้อมสำเนา

(3) สมุดบัญชีเงินฝากธนาคารพร้อมสำเนา

สำหรับกรณีและผู้ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประสงค์ขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผ่านธนาคาร ในกรณีที่มีความจำเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนด้วยตนเองได้ตามวรรคหนึ่ง อาจมอบอำนาจ เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้อื่นเป็นผู้ยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแทนก็ได้

ผู้สูงอายุผู้ใดที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตนมีภูมิลำเนาอยู่ ต่อมาผู้สูงอายุนั้นได้ย้ายภูมิลำเนาไปอยู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ผู้สูงอายุนั้น ไปลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยตนเองต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ นับตั้งแต่วันที่ย้ายแต่ไม่เกินเดือนพฤศจิกายนของปีนั้น ๆ ทั้งนี้ ให้ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่ในปีงบประมาณถัดไป โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งใหม่แจ้ง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดิมที่จ่ายเงินเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุผู้นั้นทราบ เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน ทั้งนี้ ในระหว่างปีงบประมาณให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดิมที่จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ ให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังคงจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อไปจนกว่าจะสิ้นปีงบประมาณ

ภายในเดือนธันวาคมของทุกปีให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งบันทึกรายชื่อ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในระบบสารสนเทศตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด พร้อมทั้งรายงานจังหวัดเพื่อส่งให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นใช้เป็นข้อมูลในการขอตั้งงบประมาณ และจัดสรรงบประมาณ

6.5 ความเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผน

6.5.1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580

ประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ

เพื่อให้ประเทศสามารถยกระดับพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ "ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" และเป้าหมายการพัฒนาประเทศข้างต้น จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาวจำนวน 6 ยุทธศาสตร์ โดยมีหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนในผู้สูงอายุจำนวน 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมายพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ โดยคนไทยมีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่ดีรอบด้าน และมีสุขภาวะที่ดีในช่วงวัย มีจิตสาธารณะรับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อุดอ่อม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีหลักคิดที่ถูกต้อง มีทักษะจำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น มีนิสัยรักการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตสู่การเป็นคนไทยที่มีทักษะสูง เป็นนวัตกรรม ผู้ประกอบการเกษตรยุคใหม่และอื่นๆ โดยมีสัมมาชีพตามความถนัดของตนเอง

2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อนโดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการคิดร่วมทำ เพื่อส่วนรวม กระจายอำนาจและความรับผิดชอบต่อสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในส่วนท้องถิ่น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเองและเตรียมความพร้อมของประชากรไทยในทุกมิติ ทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจสังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพสามารถพึ่งตนเอง และทำประโยชน์แก่ครอบครัว ชุมชน สังคม ให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

6.5.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)

หลักการพัฒนาประเทศที่สำคัญในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ยึดหลัก "ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" "การพัฒนาที่ยั่งยืน" และ "คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา" ที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ -11 และยึดหลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลผลิตภาพการผลิตบนฐานการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม ยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 มียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ จำนวน 2 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ แนวทางการพัฒนาสำคัญ ประกอบด้วย (1) ปรับเปลี่ยนค่านิยมคนไทยให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย จิตสาธารณะและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (2) พัฒนาศักยภาพ คนให้มีทักษะ ความรู้และความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า (3) ยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (4) ลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ และให้ทุกภาคส่วนคำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพ (5) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสุขภาพ ภาครัฐและปรับระบบการเงินการคลังด้านสุขภาพ (6) พัฒนาระบบการดูแลและสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับสังคมสูงวัย (7) ผลักดันให้สถาบันทางสังคมมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศอย่างเข้มแข็ง

2) ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคมแนวทางการพัฒนาสำคัญ ประกอบด้วย (1) การเพิ่มโอกาสให้กับกลุ่มเปราะบางประชากรร้อยละ 40 ที่มีรายได้ต่ำสุด สามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพของรัฐและมีอาชีพ (2) การกระจายการให้บริการภาครัฐทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุขและสวัสดิการที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมและทั่วถึง (3) เสริมสร้างศักยภาพชุมชน การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและการสร้างความเข้มแข็งการเงินฐานรากตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ มีสิทธิในการจัดการทุนที่ดินและทรัพยากรภายในชุมชน

6.5.3 แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552

แผนผู้สูงอายุแห่งชาติถือเป็นแผนยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ ในช่วง พ.ศ. 2545 - 2564 ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2553 โดยแผนดังกล่าวได้ให้ความสำคัญต่อ "วงจรชีวิต" โดยมีวิสัยทัศน์ "ผู้สูงวัยเป็นหลักชัยของสังคม" ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 5 ยุทธศาสตร์ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย 3 มาตรการ คือ (1) หลักประกันด้านรายได้เพื่อวัยสูงอายุ (2) การให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (3) การปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 6 มาตรการคือ (1) ส่งเสริมสุขภาพป้องกันการเจ็บป่วย และดูแลตนเองเบื้องต้น (2) ส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างความเข้มแข็งขององค์กรผู้สูงอายุ (3) ส่งเสริมด้านการทำงานและการหารายได้ของผู้สูงอายุ (4) สนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ (5) ส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้และสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ (6) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 มาตรการ คือ (1) คุ้มครองด้านรายได้ (2) หลักประกันด้านสุขภาพ (3) ด้านครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง (4) ระบบบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุอย่างบูรณาการระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 2 มาตรการ คือ (1) การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุอย่างบูรณาการระดับชาติ (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์ด้านการประมวล พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ ด้านผู้สูงอายุและการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ประกอบด้วย 3 มาตรการ คือ (1) สนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุสำหรับการกำหนดนโยบายและการพัฒนาการบริการ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ (2) ดำเนินการให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง (3) พัฒนาระบบข้อมูลทางด้านผู้สูงอายุให้ถูกต้องและทันสมัย โดยมีระบบฐานข้อมูลที่สำคัญ ด้านผู้สูงอายุที่ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น

6.6 ความเกี่ยวข้องกับนโยบายและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

6.6.1 นโยบายของรัฐบาลด้านผู้สูงอายุ

คณะรัฐมนตรีโดยนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) ได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันศุกร์ที่ 12 กันยายน 2557 ได้กำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน 11 ด้าน โดยนโยบายที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ คือ นโยบายด้านที่ 3 การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ ดังนี้

ข้อที่ 3 ในระยะต่อไป จะพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคม ระบบการออม และระบบสวัสดิการชุมชนให้มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการดูแลให้มีระบบการกักขังที่เป็นธรรมและการสงเคราะห์ผู้ยากไร้ตามอัตภาพ พัฒนาศักยภาพ คุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ จัดสวัสดิการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรี และเด็ก

ข้อที่ 4 เตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการมีงานหรือกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างสรรคและไม่ก่อภาระต่อสังคมในอนาคต โดยจัดเตรียมระบบการดูแลในบ้าน สถานพักฟื้น และโรงพยาบาล ที่เป็นความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน และครอบครัวรวมทั้งพัฒนาระบบการเงินการคลังสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ

นโยบายในการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิตมอบให้ 4 กระทรวงหลัก คือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงสาธารณสุข บูรณาการการทำงานร่วมกัน โดยผู้บริหารระดับสูงของทั้ง 4 กระทรวงได้มีการ

ประชุมปรึกษาหารือ เพื่อวางแผนการทำงานให้ครอบคลุมทุกมิติอย่างใกล้ชิด ขณะนี้มีความคืบหน้า ได้มีคำสั่งคณะกรรมการอำนวยการการพัฒนาสุขภาพคนตลอดช่วงชีวิต แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อน การบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง การพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ในช่วง วัยสูงอายุ กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ 35 ประกอบด้วย

- (1) Strong ส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง มีกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้รับผิดชอบ
- (2) Security ส่งเสริมความมั่นคงปลอดภัย กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รับผิดชอบ
- (3) Social Participation ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบ

6.6.2 คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2559

คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2559 เห็นชอบมาตรการรองรับ สังคมผู้สูงอายุ 4 มาตรการ ดังนี้

- (1) การจ้างงานผู้สูงอายุ เพื่อสร้างหลักประกัน/ความมั่นคงในเรื่องรายได้ ของผู้สูงอายุให้สามารถเลี้ยงดูตนเองได้ยาวนานขึ้น
- (2) การสร้างที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ส่งเสริมให้มีการสร้างที่พักอาศัยทั้งใน รูปแบบมีความเหมาะสมและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นการเฉพาะให้กับผู้สูงอายุ
- (3) สินเชื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (Reverse mortgage) เป็นการให้เงินกู้ แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 80 ปี ผู้สูงอายุที่ไม่ได้เป็นข้าราชการบำนาญไม่มีเงินสำรอง เพียงพอต่อการใช้ชีวิต และไม่มีลูกหลานไว้คอยดูแล มีวงเงินกู้ไม่เกินรายละ 10 ล้านบาท ใช้ที่อยู่ อาศัยที่ปลอดภาระหนี้ของผู้สูงอายุเป็นหลักประกัน
- (4) การบูรณาการระบบบำนาญบำนาญ มาตรการนี้จะให้มีการจัดตั้ง คณะกรรมการนโยบายบำนาญบำนาญแห่งชาติ ที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ทำหน้าที่ในการ กำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาและกำกับดูแลระบบบำนาญบำนาญของประเทศและจัดตั้ง กองทุนบำนาญบำนาญแห่งชาติ (กบช.)

6.6.3 มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2560

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2560 มีนโยบายให้ดำเนินการ มาตรการให้เงินช่วยเหลือเพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย ตามโครงการลงทะเบียนเพื่อ สวัสดิการแห่งรัฐ โดยกำหนดแหล่งที่มาของเงินเป็น 2 ส่วน คือ เงินภาษีสรรพสามิตในส่วนของสินค้า สุราและยาสูบ ในอัตราร้อยละ 2 แต่ไม่เกิน 4,000 ล้านบาทต่อปีและจากการบริจาคเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ โดยจะนำส่งเงินดังกล่าวเข้ากองทุนผู้สูงอายุ และส่งต่อให้ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยตาม โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ โดยผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

6.6.4 มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2561

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2561 มีมติดังนี้

(1) เห็นชอบในหลักการมาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมสูงอายุ และให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินงานด้านผู้สูงอายุนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป ตามที่กระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์เสนอและให้กระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของกระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงยุติธรรม สำนักงานงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านสังคม รวมทั้งข้อสังเกตของกระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม และกระทรวงมหาดไทย ไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

(2) ให้กระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาความเป็นไปได้ในการนำพื้นที่ของโรงเรียนขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวนนักเรียนน้อยและอาจถูกยุบรวมมาใช้ประโยชน์ในการจัดตั้งเป็นศูนย์การเรียนรู้ และดูแลผู้สูงอายุ ของกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ ตามความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ โดยดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและงานสวัสดิการสังคม แบ่งออกเป็นงานวิจัยภายในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศ มีดังนี้

7.1 งานวิจัยในประเทศ

นันทธัญญา ภรภัทรังสีกร (2550) การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ ด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย (3) เพื่อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทยและหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรศึกษา คือ ตัวแทนของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 119 คน และกลุ่มประชากรผู้รับบริการจำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ชุดแรกใช้สอบถามประสิทธิภาพการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการชุดที่สองใช้สอบถามประสิทธิผลการให้บริการจากประชากรผู้รับบริการ โดยมีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ .96 และ .97 ตามลำดับสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างใช้หลักสถิติประเภท ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบ t-test และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำเร็จของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 โดยได้ค่าจากการทดสอบ Significance < .05 และค่า $t < 0$ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล พบว่า ปัจจัยด้านการจัดองค์การความชัดเจนของแผนงานและโครงการ งบประมาณและการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยนำเข้าหลักความโปร่งใสและหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้เป็นแบบองค์การสมัยใหม่โดยมีกระบวนการทำงานที่สั้นลง และใช้ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้านไอทีมาช่วยพัฒนาระบบการทำงานเพื่อลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนและลดเวลาทำงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการขององค์การทั้งระบบ

ฐิติพร ธรรมโหร (2557) การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการผู้สูงอายุ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสถานภาพการให้บริการผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร และนำเสนอแนวทาง ในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิดของ McKinsey 7-S ประกอบด้วย โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ ทักษะ บุคลากร รูปแบบการบริหาร และค่านิยมร่วม

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สถานภาพการให้บริการผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน การให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนในทุกด้าน ทำให้องค์กร สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในแต่ละด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด และในแต่ละด้านในลำดับถัดมามีคะแนนเฉลี่ยของตัวชี้วัดอยู่ในเกณฑ์มาก เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานในการให้บริการ ปัญหาอุปสรรค พบว่า ขาดการประสานงานเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับสิทธิเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่า การบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เข้าถึงสิทธิและการบูรณาการหน่วยงานเพื่อประสานความร่วมมือช่วยเหลือและสนับสนุนการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีข้อเสนอแนะด้านนโยบายในการบริหารจัดการโครงสร้างของหน่วยงาน การประสานงาน การเชื่อมโยงข้อมูล การทำข้อตกลงร่วมกัน การเพิ่มช่องทางการติดต่อและบริการ และต้นปฏิบัติในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในเรื่องความรู้และทักษะในการ ให้บริการ การกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน และสร้างค่านิยมร่วมเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นแบบแผนเดียวกัน

พิชชาภา เหลืองอ่อน. (2559) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพแหล่งที่มาของรายได้อื่น ๆ รวมรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ได้รับเบี้ยยังชีพ และวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2552 จำนวน 11 หมู่บ้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 244 คน โดยใช้แบบสอบถาม ประเมินค่า และการใช้สถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน ในการวิจัย รวมถึงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ด้วยวิธีการทดสอบของ เชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยรวม เห็นด้วยกับการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในอันดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงาน ด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพและด้านการขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพ 2) การเปรียบเทียบการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ แหล่งที่มาของรายได้อื่น ๆ รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาที่ได้รับเบี้ยยังชีพ และวิธีการรับเงินเบี้ยยังชีพทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ 3) ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ ควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในปัญหาของประชาชนเป็นหลัก ตลอดจนมีการวางนโยบายเพื่อรองรับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในกรณีฉุกเฉิน และควรมีการจัดทำแผนพัฒนาผู้สูงอายุเป็นรายปีเพื่อให้ทราบถึงปัญหา ตลอดจนความต้องการ

ของผู้สูงอายุ แล้วนำมากำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาสวัสดิการการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือสวัสดิการสังคมด้านอื่น ๆ ต่อไป

จิรัฏฐ์ ดิษฐวัฒนบุลย์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการบริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา (3) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลแปลงยาวอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 743 คน คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 260 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เป็นสถิติการทดสอบแบบสองทาง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ตำบลแปลงยาว อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หลักความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด หลักการเปิดเผย หลักการตอบสนอง หลักประสิทธิภาพ และหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลแปลงยาว โดยสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านการเรียนรู้ และพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มิติด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเงิน (2) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (3) ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ ขั้นตอนการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความยุ่งยาก ช้าช้อน ผู้สูงอายุส่วนมากขาดความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากผลการศึกษา พบว่า ควรแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ เช่น การลดขั้นตอนด้านต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนออกไป และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการกับหน่วยงาน อีกทั้งผู้บริหารควรให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้านของบุคลากรต้องส่งเสริมบุคลากรทุกระดับได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น เข้ารับการอบรม สัมมนาในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงขึ้น

มาวิน ทรงประไพ (2563) การศึกษาเรื่อง ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2560) กรณีศึกษาการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปัจจุบันประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเพียงไม่กี่ฉบับ เป็นแนวทางเบื้องต้น และไม่ครอบคลุมในเรื่องของการกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และอัตราการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พุทธศักราช 2546 ยังมีปัญหาในการบังคับใช้อยู่มากเพราะตัวบทมีเพียงแนวทาง เบื้องต้นในเรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุเท่านั้น ในกรณีศึกษาครั้งนี้ คือ ปัญหาการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาบทบาทและสถานภาพทางกฎหมาย ของการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในประเทศไทยและต่างประเทศในบางประเทศ บทบาทของรัฐในการกำกับดูแลการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ความเป็นไปได้ในการกำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ และอัตราการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตลอดจนข้อเสนอแนะและแนวทางในการควบคุมกำกับดูแลการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในรูปแบบของกฎหมาย เพื่อเป็นการกำหนดมาตรฐานในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยเป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบเอกสารเป็นหลัก

ผลการศึกษาพบว่า รัฐสามารถแก้ไขปัญหาการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ และอัตราการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ซึ่งในปัจจุบันหลักเกณฑ์การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพพระบู่ไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 สามารถดำเนินการแก้ไขระเบียบดังกล่าวได้โดยง่าย ซึ่งหน่วยงานรัฐควรกำกับดูแลการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 โดยเมื่อสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุที่ขาดรายได้แล้ว ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมและมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยใช้เส้นความยากจนของประเทศไทยเป็นเกณฑ์ ในการกำหนดอัตราการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ตลอดจนการปรับปรุงกฎหมายและมาตรการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อความทั่วถึงและเป็นธรรม

ขวัญตา เบ็ญจะจันทร์ (2563) การศึกษาเรื่อง แนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ประการที่หนึ่ง เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี และประการที่สาม เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งการศึกษาเชิงปริมาณเป็นการแจกแบบสอบถามโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้สูงอายุทั้งชายและหญิง

ใน 5 เขตอำเภอ 8 เขตเทศบาลตำบล ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 390 คน และการศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานกองคลังและกองสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบล จำนวนทั้งหมด 16 คน

ผลการศึกษา พบว่า ในด้านข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุ เกี่ยวกับระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรีผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านการลงทะเบียน รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพตามลำดับ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเทศบาลมีการใช้ช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสายของชุมชนกลุ่มไลน์แอฟพลิเคชั่นของชุมชนหรือท้องถิ่น เว็บไซต์ ส่งไปรษณีย์ สื่อออนไลน์ และมีการสื่อสารผ่านผู้นำชุมชน ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพด้านการลงทะเบียน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการลงทะเบียน เนื่องจากปัจจุบันมีการลงทะเบียนแบบออนไลน์ ส่วนกลางดำเนินการรวบรวมข้อมูลให้ ทำให้ง่ายและคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในบางกรณีมีการพบปัญหาในการรวบรวมข้อมูลลงทะเบียน กล่าวคือ ปัญหาการยื่นลงทะเบียนช่วงปีงบประมาณ บัตรสมาร์ตการ์ดมีข้อมูลแต่ไม่ตรงกับความเป็นจริงหรืออ่านบัตรอ่านไม่ได้ ปัญหาการย้ายของประชาชนย้ายภูมิลำเนา รวมถึงปัญหาไม่แจ้งความจริงให้กับเจ้าหน้าที่ทราบ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการตรวจสอบ และปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ พบว่า การจ่ายเงินส่วนใหญ่โอนเข้าบัญชีธนาคารทั้งหมด ทำให้ไม่มีปัญหาในการจ่ายเงิน แต่อาจมีบางกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การจ่ายเงินที่การปรับเปลี่ยนทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกิดความสับสนข้อมูล

แนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ให้มีการอัปเดตข้อมูลให้ครบถ้วนในกรณีการจัดเก็บข้อมูลของรัฐบาล หรือ Big DATA เพื่อง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 2) จัดฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อทำความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทราบเกี่ยวกับข้อบังคับกฎระเบียบ หรือแนวทางรูปแบบกิจกรรมที่รัฐมีการปรับเปลี่ยน หรือเงื่อนไข ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) รัฐบาลควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและหลากหลาย เพื่อให้ประชาชนตื่นตัวและรับรู้ถึงข้อควรปฏิบัติเกี่ยวกับกรรรักษาสิทธิ์ของตนเอง 4) ให้มีการปรับการจ่ายเงินเป็นเฉลี่ยในอัตราเดียวเท่าๆ กันเพื่อลดความล่าช้าหรือลดการตรวจสอบช่วงอายุของผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (ยกเลิกการจ่ายแบบขั้นบันได 5) ให้ส่วนกลางรวบรวมข้อมูลต่างๆ ให้ครบ หรือมีเว็บไซต์เป็นข้อมูลใน

การตรวจสอบ เช่น การผ่านการเกณฑ์ทหาร การรับบำเหน็จบำนาญให้ครอบคลุม เพื่อไม่ให้เกิดการเรียกคืนเงิน 6) ผู้สูงอายุควรมีบัตรเฉพาะและผูกกับบัญชีธนาคาร หรือการมีบัตรเฉพาะที่มีการคีย์ข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวก 7) ให้มีระบบจัดการโดยอัตโนมัติ ไม่ต้องลงทะเบียน โดยให้ได้รับสิทธิตามอายุ 60 ปีบริบูรณ์ 8) จัดทำ one stop service เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นการลดต้นทุนในการเดินทางติดต่อหน่วยงานของรัฐ ทั้งเรื่องของเวลา ค่าใช้จ่ายของประชาชนผู้สูงอายุ และ 9) รัฐควรให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวางและอิสระได้มากขึ้น เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลแต่ละโครงการหรือนโยบายของรัฐบาล

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Flourish Itulua-Abumere (2013) ศึกษาเรื่อง ควรมีนโยบายเฉพาะเพื่อปกป้องสวัสดิการผู้สูงอายุในอังกฤษหรือไม่ เนื่องจากผู้สูงอายุมักเป็นจุดสนใจหลักสำหรับนโยบายทางสังคม และเนื่องจากสหราชอาณาจักรเป็นสังคมสูงอายุ ความสำคัญของพวกเขากับเรื่องมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีก เช่นเดียวกับระบบสวัสดิการสมัยใหม่อื่น ๆ รัฐสวัสดิการของอังกฤษมีต้นกำเนิดมาจากเงินบำนาญตามบทบัญญัติสำหรับผู้สูงอายุและซึ่งกลุ่มนี้เป็นผู้ใช้บริการด้านสุขภาพและสังคมเป็นหลัก และเป็นผู้รับหลักของการใช้จ่ายประกันสังคม เมื่อเทียบกับคนว่างงานและพ่อแม่คนเดียว ผู้สูงอายุมักถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่ “สมควร” ได้รับนโยบายทางสังคมที่เฉพาะเจาะจงและโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกันสังคม แม้ว่ากลุ่มนี้จะอยู่ในตำแหน่งที่สมควรได้รับสวัสดิการมากที่สุด แต่ก็ยังคงมีการรับรู้ถึงภาพเชิงลบกับผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับสังคมตะวันตกอื่น ๆ สหราชอาณาจักรเป็นประเทศซึ่งมีการเลือกปฏิบัติทางอายุหรือการเหยียดอายุ (ageism) เป็นที่แพร่หลาย (Alcock et al, 2006)

ผู้สูงอายุต้องการนโยบายเฉพาะเพื่อปกป้องสวัสดิภาพของตน นอกจากนี้ยังใช้นโยบายในอดีตและปัจจุบันที่ได้เกิดขึ้นแต่มีผลเสียต่อผู้สูงอายุ เช่น นโยบายบำเหน็จบำนาญ และนโยบายการเกษียณอายุในประเทศอังกฤษ ตัวอย่างเช่น สังคมต่อต้านการจำกัดครั้งก่อน นโยบายถูกใช้โดยรัฐเพื่อยกเว้นคนงานผู้สูงอายุจากกำลังแรงงานและถูกต้องตามกฎหมายยกเว้นนั้นผ่านการเกษียณอายุ ความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นใหม่ทางสังคมนี้ ระหว่างอายุและตลาดแรงงานไม่ได้เป็นเพียงสาเหตุหลักของความยากจนในวัยชรา แต่ยังคงตัวชี้ขึ้นพื้นฐานของการพึ่งพาอาศัยกันอย่างกว้างขวางมากขึ้นในหมู่ผู้สูงอายุเช่นเดียวกับการเหยียดอายุ ในหลาย ๆ ด้านของนโยบายสาธารณะและทัศนคติทางสังคมในวงกว้าง โดยสรุปก็จะเป็นการดีที่สุดที่จะกำหนดนโยบายเฉพาะเพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของผู้สูงอายุโดยไม่เลือกปฏิบัติหรือเลือกปฏิบัติผู้สูงอายุและไม่คำนึงถึงความหมายทางเศรษฐกิจของนโยบายในด้านอื่น ๆ ของตลาดแรงงาน

Suh Chen HSIAO, Luke HSIAO (2015) การศึกษาในเรื่อง การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจกับประกันสังคมและเพิ่มความต้องการสวัสดิการสังคม

ด้านสุขภาพ การรักษาพยาบาล การสาธารณสุข และการจัดการสังคม และรัฐบาล จึงได้มีการส่งเสริมสวัสดิการสังคม ด้วยรายจ่ายหลักที่เพิ่มขึ้นแต่รายได้ลดลง งบประมาณสวัสดิการสังคมยังคงเพิ่มขึ้นภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด การจัดสรรทรัพยากรกลายเป็นความท้าทายครั้งสำคัญสำหรับการบริหารราชการ การใช้วิธีการแก้ไขแบบเดลฟี (Delphi Method) ในการศึกษาเพื่อคัดกรองปัจจัยเข้า/ส่งออก มีการแจกจ่ายสำเนาคำถามทั้งหมด 30 ชุดและมีการตอบกลับ 22 รายการ โดยมีอัตราการตอบกลับ 73% ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Envelopment Analysis (DEA)) ในการประเมินประสิทธิภาพ ข้อมูลตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นข้อมูลสถิติจากกระทรวง ผลการวิจัยแสดงให้เห็น 3 DMUs ที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบที่ดีที่สุดในการปฏิบัติสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (ประสิทธิภาพ=1) ประมาณ 15% ของ DMUs ทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ดี นำเสนอ DMUs อีก 3 ตัว ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ($0.9 < \text{ประสิทธิภาพ} < 1$), ประมาณ 15% ของ DMUs ทั้งหมด เผยให้เห็นประสิทธิภาพสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเป็นพัฒนาได้ง่ายกว่ามณฑลและเมืองอื่น ๆ และ 14 DMUs ปรากฏขึ้นไม่มีประสิทธิภาพอย่างชัดเจนในประสิทธิภาพความยั่งยืนในท้องถิ่น (ประสิทธิภาพ <0.9), เกี่ยวกับ 70% ของ DMUs ทั้งหมด จากผลลัพธ์ของ DEA นั้น แสดงให้เห็นว่า การจัดสรรขนาดงบประมาณสูงสุดด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ขณะที่งบประมาณรวมมีการลดลงตามค่าเงินเพื่อ ในกรณีนี้งบประมาณสำหรับนโยบายอื่น ๆ จะลดลงเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของงบประมาณสวัสดิการสังคม ปัญหาความชราในได้หวั่นเริ่มรุนแรงขึ้นจนยอดรวมงบประมาณมีแนวโน้มเติบโตติดลบ กล่าวคือ งบประมาณทั้งหมดจะไม่สามารถเพิ่มในสวัสดิการสังคมได้ส่งผลต่องบประมาณสวัสดิการสังคมโดยรวม นโยบายควรได้รับการประเมินใหม่

Zhi-Ping Hou, Zhi-Fei Chen, Yu-Zhou Luo (2020) การศึกษาเรื่องการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อหาหรือเกี่ยวกับสังคมผู้สูงอายุและเงื่อนไขการใช้บริการสวัสดิการและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการแพทย์และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการดำรงชีวิตค่อยๆ ยึดอายุขัยของมนุษย์ให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ ประชากรในโลก ความต้องการและปัญหาที่เกี่ยวข้องอันเนื่องมาจากความชรา เพื่อรองรับความต้องการของผู้สูงอายุ รัฐบาลส่งเสริมการบริการสวัสดิการตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าอัตราการใช้บริการสวัสดิการของผู้สูงอายุค่อนข้างต่ำ ไม่บรรลุผลตามประมาณการความต้องการ การศึกษามุ่งเป้าไปที่ผู้สูงอายุในกัญหลิน รวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้และวิเคราะห์จากแพลตฟอร์มข้อมูลเปิดที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคมและวิเคราะห์และวิจัย สิ่งพิมพ์ หรือฐานข้อมูลของหน่วยงานราชการ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้รับการบูรณาการ วิเคราะห์ อภิปราย และนำไปใช้เพื่อทำความเข้าใจผลของตัวบ่งชี้และเปิดใช้งานการใช้ข้อมูลต่อไป วิจัยผลลัพธ์แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการกระจายและบริการเงื่อนไขการใช้งาน ปัจจัยเอื้ออำนวย เงื่อนไขการใช้บริการ ปัจจัยอุปสงค์และสภาพการใช้บริการ จากผลการเสนอแนะว่า หวังว่าจะเข้าใจการใช้บริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุอย่างครอบคลุมเงื่อนไขและระบุ

ปัจจัยในการใช้บริการผู้สูงอายุเพื่อตรวจสอบจับคู่บริการสวัสดิการผู้สูงอายุกับความต้องการผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาหน้าที่บริการสวัสดิการสังคมต่อไป

ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการกระจายตัวแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่เด่นชัดระหว่างอายุกับการใช้ บริการสวัสดิการสังคม และผู้สูงอายุที่อายุมากมากขึ้นเกี่ยวกับการใช้บริการสวัสดิการสังคม ด้านปัจจัยเอื้ออำนวย คือ รายได้ของผู้สูงอายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และชุมชน มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสวัสดิการสังคม โดยผู้สูงอายุที่ใช้บริการสวัสดิการสังคมส่วนใหญ่มีแหล่งเศรษฐกิจที่เป็นทางการ (รวมถึงเงินบำนาญและเงินอุดหนุนจากภาครัฐ) สำหรับค่าครองชีพ อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพส่วนตัวไม่ค่อยได้ ใช้บริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ได้ แต่รับการสนับสนุนเงินจากสมาชิกในครอบครัว ญาติ เพื่อนฝูง หรือเพื่อนบ้าน ส่วนใหญ่จะไม่ใช้บริการสวัสดิการสังคม ในขณะที่ผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่จะมีอัตราการใช้ บริการสวัสดิการสังคมที่สูงขึ้น เห็นได้ชัดว่าผู้สูงอายุที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ บุคลากรของสถาบัน หรืออาสาสมัคร มักจะใช้บริการสวัสดิการสังคมมากกว่า ปัจจัยด้านอุปสงค์นั้น ผู้สูงอายุที่มีกิจกรรมในชีวิตประจำวันยากกว่าจะใช้บริการสวัสดิการสังคมมากขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มี ในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันน้อยกว่าจะไม่ค่อยใช้บริการสวัสดิการสังคม

Johanna Cresswell-Smith, Kristian Wahlbeck and Jorid Kalseth (2022) การศึกษาเรื่อง สภาพชีวิตในฐานะผู้ใกล้เกลี่ยของผลกระทบของรัฐสวัสดิการต่อความเป็นอยู่ในหมู่ที่เก่าแก่ที่สุดในยุโรป เนื่องจากความผาสุกทางจิตเกิดจากสภาพแวดล้อมในแต่ละวันของเรา ซึ่งในทางกลับกันได้รับอิทธิพลจากนโยบายสาธารณะ เช่น รัฐสวัสดิการ ซึ่งเครื่องที่ใช้นำมาจากรอบที่ 6 ของ European Social Survey (2012) ชุดข้อมูลประกอบด้วยผู้คนจำนวน 2058 คน อายุ 80 ปีขึ้นไป จาก 24 ประเทศ การวิเคราะห์หัตถ์กลางระหว่างรัฐสวัสดิการรวมทั้งตัวแปรแทรกแซง 11 ตัวที่แสดงถึงสภาพชีวิตและหามิติสุขภาพจิตที่ดี โดยผลลัพธ์การศึกษายืนยันว่าระดับสวัสดิการที่สูงขึ้นสภาพจิตใจที่ดีขึ้นโดยไม่คำนึงถึงมิติ แม้ว่าสภาพชีวิตจะหลายอย่าง พบว่าสามารถใกล้เคียงผลกระทบของรัฐสวัสดิการต่อสุขภาพจิต สุขภาพทั่วไปตามอัตวิสัย การรับมือรายได้และสถานที่ในสังคมเป็นตัวแปรแทรกแซงที่สำคัญที่สุด ทั้งสามตัวแปรเป็นศูนย์กลางเกี่ยวกับการสนับสนุนเอกราชในวัยชราที่เก่าแก่ที่สุด โดยสวัสดิการรัฐมีอิทธิพลต่อสุขภาพจิตที่ดีในวัยชรา เราสามารถเข้าใจปัจจัยขับเคลื่อนต่างๆ ของได้ดีขึ้น ความเป็นอยู่ที่ดีและช่วยให้มีหลักฐานในการกำหนดนโยบายที่เป็นมิตรต่อวัย

การศึกษาในปัจจุบันได้พัฒนาความเข้าใจของเราเกี่ยวกับสภาพชีวิตในแต่ละวัน สิ่งแวดล้อมเป็นสื่อกลางในการใกล้เคียงผลกระทบของสภาวะสวัสดิการที่มีต่อสุขภาพจิตของผู้อาวุโสที่สุด ผลกระทบของรัฐสวัสดิการต่อสุขภาพนั้นกว้างและหลากหลาย และการศึกษาของเรายืนยันว่าระดับของสวัสดิการที่สูงขึ้น ระดับของความผาสุกทางจิตทั้งหมดก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย ในหมู่เก่าที่เก่าแก่ที่สุด แม้ว่าตัวแปรแทรกแซงหลายตัวจะมีการใกล้เคียงผลในมิติต่าง ๆ ของสุขภาพจิต สุขภาพส่วนตัว การเผชิญ

ปัญหาที่มีรายได้และตำแหน่งในสังคมมีผลการใกล้เคียงสูงสุดต่อรัฐสวัสดิการ ตัวแปรสำหรับสุขภาพจิตทุกมิติ สำหรับการดำเนินงานทางด้านจิตใจและมิติเชิงสัมพันธ์ ผลกระทบของการใกล้เคียงนี้ใกล้จะเสร็จสมบูรณ์หรือเสร็จสมบูรณ์แล้วทั้งหมด ตัวแปรสามตัวเน้นที่การสนับสนุนด้านเอกราช

K. N. Fitriana, P. W. Kuncorowati (2022) ศึกษาเรื่อง การบรรเทาสาธารณภัยสำหรับผู้สูงอายุ: ความท้าทายของสังคม บริการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุในสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 เนื่องจากการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดความสำเร็จของการบรรเทาสาธารณภัยในการจัดการโควิด-19 สำหรับผู้สูงอายุผ่านบริการสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มอายุที่มีโอกาสเสียชีวิตสูงสุดจากการระบาดของ COVID-19 งานวิจัยนี้เป็นการพรรณนาเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต และเอกสารประกอบ ผู้ตอบถูกเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ หน่วยงานราชการ ครอบครัวผู้สูงอายุ นักสังคมสงเคราะห์ การพยาบาล บ้าน คณะกรรมการระดับสูงระดับภูมิภาค คณะทำงานเฉพาะกิจด้านโควิด-19 ของจังหวัดยogyakarta และผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า การบรรเทาสาธารณภัยในการจัดการ COVID-19 สำหรับผู้สูงอายุไม่ได้เหมาะสมที่สุดในบทเรียนการเรียนรู้ความเข้าใจและความรู้แก่ผู้สูงอายุ ผลของแผนรับมือเหตุฉุกเฉินไม่ตอบสนองเพราะไม่มีฐานข้อมูลที่ถูกต้องและขั้นตอนมาตรฐานที่เป็นระบบและบูรณาการในการจัดการกับ COVID-19 ดังนั้น ผู้ช่วยระบบเตือนภัยล่วงหน้าทำงานได้ดี เนื่องจากการประสานงานแบบบูรณาการจากครอบครัว ราชการส่วนท้องถิ่น สู่ระดับชาติ ในอำนาจหน้าที่ของคณะทำงานเฉพาะกิจ COVID-19 การระดมความต้องการทรัพยากรไม่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุได้ในช่วงการระบาดของ COVID-19 ในหลายพื้นที่ในจังหวัดยogyakarta โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง ดังนั้น ผลการศึกษานี้จึงแนะนำให้ปรับแต่ละขั้นตอนให้เหมาะสมในการบรรเทาสาธารณภัยเพื่อลดความเสี่ยงการเสียชีวิตในผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการบรรเทาสาธารณภัยในการจัดการ COVID-19 สำหรับผู้สูงอายุยังอยู่ในระดับต่ำ มีความล้มเหลวในการบรรเทาสาธารณภัยพบว่ามีอัตราการเสียชีวิตสูงในผู้สูงอายุ ปัญหานี้เกิดจากการพึ่งพาอาศัยกันของผู้สูงอายุในระดับสูง อีกทั้งผู้สูงอายุมีความเข้าใจน้อยลงและความรู้เกี่ยวกับ COVID-19 และโปรโตคอลด้านสุขภาพ แผนรับมือเหตุฉุกเฉินที่ได้รับการออกแบบโดยรัฐบาลยังไม่สามารถยืนยันความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุได้ วิธีที่ดีที่สุด การให้การตอบสนองฉุกเฉินคือผ่านบริการสวัสดิการสังคมแบบครอบครัวและความช่วยเหลือจากนักสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุแบบบูรณาการ การเคลื่อนย้ายความต้องการด้านการขนส่งของผู้สูงอายุสามารถส่งมอบได้โดยระบบลูกโซ่ที่ใกล้ที่สุด ผลการบรรเทาสาธารณภัยได้รับการปรับให้เหมาะสมโดยการเสริมสร้างความเข้าใจและความรู้ผ่านการขัดเกลาทางสังคม การทำให้โปรโตคอล COVID-19 กลายเป็นภายใน ความช่วยเหลือด้านบริการ และการรวบรวมฐานข้อมูล ผลการบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ความรู้เกี่ยวกับภัยอันตรายของ COVID-19 โดยผู้สูงอายุไม่สามารถดำเนินการตามโปรโตคอล COVID-19 ได้ มีสาเหตุมาจาก (1) โปรโตคอลด้านสุขภาพของ

COVID-19 เป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้สูงอายุและไม่สามารถปรับตัวได้ (2) แรงจูงใจของผู้สูงอายุและความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามโปรโตคอลด้านสุขภาพของ COVID-19 ยังคงต่ำ (3) รูปแบบความคิดในท้องถิ่นนิสัยและวัฒนธรรมที่ขัดขวางการสร้างคุณค่าชีวิตภายในในช่วงการระบาดของ COVID-19 นอกจากนี้ จำเป็นต้องเพิ่มการส่งเสริมและเผยแพร่เพื่อเข้าถึงคุณค่าชีวิตใหม่สำหรับผู้สูงอายุ ในส่วนของแผนรับมือเหตุฉุกเฉินที่ดำเนินการเพื่อรับมือ COVID-19 สำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดยogyakarta ก็ไม่ได้รับการตอบสนอง เพราะไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการและขั้นตอนมาตรฐานที่เป็นระบบและบูรณาการในการจัดการมาตรการป้องกัน COVID-19 สำหรับผู้สูงอายุเพราะไม่มีขั้นตอนพิเศษที่นำไปใช้กับผู้สูงอายุ ดังนั้นการช่วยเหลือล่วงหน้าระบบดำเนินไปด้วยดีอยู่แล้วเนื่องจากการประสานงานจากระดับครอบครัว ละครบ่อน ตำบลด่าน หมู่บ้าน ตำบล อำเภอ เมือง จังหวัด ระดับจังหวัด สู่ระดับชาติแบบบูรณาการภายใต้อำนาจหน้าที่ของคณะทำงานเฉพาะกิจโควิด-19 ระบบเตือนภัยล่วงหน้าที่สร้างขึ้นมาจากเทคโนโลยีและข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน สื่อมวลชน และโซเชียลมีเดีย คำเตือนล่วงหน้านี้ทำให้ประชาชนตระหนักถึงข้อมูลอย่างเป็นทางการ การเผยแพร่ข้อมูลนี้สามารถทำได้ทางออนไลน์และโต้ตอบโดยฝ่ายที่ได้รับอนุญาตเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งนี้ถูกต้อง การระดมทรัพยากรที่ผู้สูงอายุต้องการมีไม่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุในช่วงการระบาดของ COVID-19 ในหลาย ๆ ด้านพื้นที่ในจังหวัดยogyakarta โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง ปัจจัยที่เกิดคือ ที่ตั้งความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถทรัพยากรมนุษย์ที่จำกัด ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และโลจิสติกส์จำกัดตามหลักการแล้วนี้การระดมทรัพยากรควรเพิ่มความเข้าใจและทักษะในการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน ดังนั้น การศึกษานี้จึงแนะนำให้เพิ่มความสำเร็จในแต่ละขั้นตอนในการบรรเทาสาธารณภัย การลดความเสี่ยงการเสียชีวิตในผู้สูงอายุทำได้โดยการรักษาสุขภาพที่บ้านตามชุมชน การดูแลแบบบูรณาการและการปรับตัวสู่ชีวิตปกติรูปแบบใหม่

Lesley Deacon (2022) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวปฏิบัติในการประเมินการบริการสวัสดิการสังคม เนื่องจากผู้คนที่เข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมเชื่อมต่อกันด้วยการให้บริการด้านสุขภาพและการดูแลสุขภาพ จึงมีการทำงานร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานในสาขาเหล่านี้ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้แบ่งปันในการประเมินบริการที่พวกเขาได้จัดเตรียมไว้ จุดมุ่งหมายต้องการให้การปรับปรุงการประเมินการบริการในทุกสุขภาพและสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ซึ่งเชื่อมโยงถึงกันโดยการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสำหรับบุคคลที่อาศัยอยู่ใน สหราชอาณาจักร มีวัตถุประสงค์เพื่อเน้นคุณค่าของภาษาที่ใช้ร่วมกันทั่วทั้งองค์กรที่ให้บริการเหล่านี้ วิธีการมีการนำเสนอตัวอย่างการทำงาน การนำการพัฒนาแนวปฏิบัติในการปลดปล่อยมาเป็นกรอบการทำงานข้ามวินัยร่วมกับผู้ปฏิบัติงานในชุมชน ซึ่งได้แบ่งปันมุมมองผ่านแบบไม่มีการควบคุมกลุ่มเป้าหมาย สรุปก่อนที่จะแสวงหาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขั้นตอนแรกในการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืนคือ การสะท้อนของผู้ปฏิบัติงานโดยใช้การสะท้อนกลับภายในพื้นที่ทางร่างกายและอารมณ์ที่ปลอดภัย สิ่งนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานก่อน

เพื่อไต่ตรองว่าการปฏิบัติของตนมีบุคคลเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริงหรือไม่และเป็นรองพิจารณาวิธีคิดวิธีสร้างสรรค์เพื่อประเมินผลการบริการนัยสำหรับการปฏิบัติ: การพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นอิสระอาจเป็นประโยชน์ในฐานะกรอบการทำงานข้ามสายงาน ในบริบททางสังคมศาสตร์ประยุกต์เพื่อพัฒนาแนวทางร่วมกันในการประเมินการบริการด้วยเพื่อนร่วมงานด้านสุขภาพ ก่อนที่จะมีส่วนร่วมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานอาจได้รับประโยชน์จากการมีส่วนร่วมในการสะท้อนกลับเพื่อส่งเสริมการไต่ตรองอย่างแท้จริงและวิธีการที่เน้นบุคคลที่เป็นศูนย์กลางที่สร้างสรรค์ พื้นที่ทางอารมณ์และร่างกายที่ปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการไต่ตรองของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

Maria Salome Ochoa Rico, Arnaldo Vergara-Romero, Jose Fernando Romero Subia and Juan Antonio Jimber del Rio (2022) การศึกษาความพึงพอใจและความภักดีของพลเมืองในเขตเมืองของกวายากิล : มุมมองของคุณภาพการบริการสาธารณะโดยใช้โครงสร้าง การวิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจและความเพียงพอของพลเมืองผ่านคุณภาพที่คาดหวังและการรับรู้ คุณภาพในด้านการวางแผนและความอยู่รอดในอาณาเขต ประสบการณ์ในการให้บริการเทศบาลและประสบการณ์ของพลเมืองในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ในการวิจัยใช้ซอฟต์แวร์ PLS สำหรับการวิเคราะห์สมมติฐานแบบสอบถาม โดยส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง 521 คน เป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษาผลกระทบในระดับปานกลางต่ออัตราส่วนเชิงสาเหตุของคุณค่าที่รับรู้และความพึงพอใจในการวางแผนและความสามารถในการดำรงชีวิต ได้รับรู้ถึงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาล และคุณภาพที่รับรู้ในประสบการณ์ของพลเมืองในการจัดสิ่งแวดล้อมของอาณาเขตเกี่ยวกับคุณค่าความสัมพันธ์ที่พลเมืองรับรู้และพึงพอใจทั่วไป สมมติฐานการศึกษาแสดงให้เห็นว่านโยบายในพื้นที่ต่างๆ มีอิทธิพลอย่างมากต่อคุณค่าที่ประชาชนรับรู้ความพึงพอใจและความภักดีซึ่งกำหนดความเป็นอยู่ที่ดีโดยทั่วไปมีการระบุพื้นที่สำหรับการปรับปรุงในเขตปกครอง นโยบายและการบริการสาธารณะ เช่น ความปลอดภัยของพลเมืองคุณภาพอากาศแสงสว่างสาธารณะและบริการด้านกีฬา การทราบข้อบกพร่องเหล่านี้ ทำให้นักการเมืองสามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิตในเมืองต่างๆ

การศึกษานี้สรุปเป้าหมายที่ทำได้สำหรับผู้จัดการสาธารณะที่รับผิดชอบอาณาเขตและการวางแผนการดำรงชีวิตบริการสาธารณะในเขตเทศบาลและข้อเสนอการดำเนินการสาธารณะเพื่อประสบการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมของพลเมืองหากองค์ประกอบเหล่านี้ดีขึ้น ประสบการณ์ในการสร้างที่อยู่อาศัยของพวกเขาในเขตเมืองสามารถขยายให้ใหญ่สุดได้ ซึ่งหมายความว่ามีการมีพลเมืองเมืองที่พึงพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีกลายเป็นหนึ่งในตัวแสดงหลักในการดึงดูดและรักษาผู้คนในพื้นที่ในเมือง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งก่อนๆ ที่บ่งบอกว่าความพึงพอใจส่งผลในเชิงบวกต่อความภักดีของประชาชนในเขตเมือง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความจงรักภักดีของประชาชนในเขตเมืองก่อให้เกิดการประสานกันที่ดีในพื้นที่ทำให้เกิดการจ้างงานในภาคส่วนต่างๆ เพิ่มขึ้น

8. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี” พบว่ามีแนวคิดที่เกี่ยวข้องคือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการ ให้บริการสาธารณะ ธรรมาภิบาล การนำนโยบายไปปฏิบัติ การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยแนวคิดแต่ละตัวมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน รวมทั้งการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสังเคราะห์เป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้ดังนี้

8.1 ตัวแปรอิสระ

8.1.1 ตัวแปรอิสระที่ 1 ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ

สังเคราะห์มาจากแนวคิดการให้บริการสาธารณะ ของ John D. Millett ประกอบไปด้วย (1)การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (3)การให้บริการอย่างพอเพียง (4)การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5)การให้บริการอย่างก้าวหน้า

8.1.2 ตัวแปรอิสระที่ 2 ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2564) ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งองค์ประกอบธรรมาภิบาลที่มีความสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของท้องถิ่น ประกอบด้วย 6 หลักการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

8.1.3 ตัวแปรอิสระที่ 3 ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ศึกษามาจากแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวน มิเตอร์และแวน ฮอร์น ที่คือบริบทสภาพแวดล้อม ปัจจัยตัวป้อน กระบวนการ และผลผลิต โดยประยุกต์กับองค์ประกอบสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย 6 ส่วน คือ (1)วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย (2)ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย (3)การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดตาม (4)คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (5)เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และสังคม และ(6)ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

8.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

8.2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ ผลสำเร็จ กระบวนการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้าและผลผลิต ที่พิจารณาในแง่ของการบริการ สาธารณะมีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ด้านการส่งมอบบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งมอบบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีของ วิลเลียม เอช ลูซี่ เดนนิส กิลเบิร์ด และกูเธรี เอส เบิร์กเฮก (William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead)

8.2.2 ประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ประสิทธิภาพพิจารณาจากการนำผลงานของการให้บริการหรือความสามารถของเทศบาลที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ตามปฏิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542 ดังนี้ (1) ผู้สูงอายุต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้พ้นจากการถูกทอดทิ้ง และละเมิดสิทธิโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองหรือครอบครัวได้และพิการที่สูงอายุ (2) ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัวโดยได้รับความรัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับบทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (3) ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างต่อเนื่องเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้านเพื่อสามารถปรับบทบาทของตนให้สมวัย (4) ผู้สูงอายุควรได้ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้สังคม มีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า (5) ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้การดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันสังคม และสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างครบวงจรโดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแลจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบตามคตินิยม (6) ผู้สูงอายุควรได้มีบทบาท และส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน และสังคมโดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และ

ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกันและกับบุคคลทุกวัย (7) รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุตามเป้าหมาย (8) รัฐโดยมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุเพื่อเป็นหลักประกันการบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิคุ้มครองสวัสดิภาพและจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ (9) รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องรณรงค์ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมไทย ที่เน้นความกตัญญูกตเวทิตะและความเอื้ออาทรต่อกัน แบ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องออกได้ 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านหลักประกัน ด้านสุขภาพ ด้านรายได้ และด้านความต้องการ

ผู้วิจัยจึงได้นำผลการสรุปตัวแปรตามและตัวแปรอิสระมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังภาพที่ 2.20



กรอบแนวคิดของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ



ภาพที่ 2.20 กรอบแนวคิดด้านผู้ให้บริการและผู้รับบริการของการวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี” ซึ่งจะแยกประเด็นต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบการวิจัยแบบไม่ทดลอง (non-experimental research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณโดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่สุ่มมาจากประชากรจำนวนมาก และผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรโดยแยกเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ปฏิบัติงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในจังหวัดชลบุรี จะเป็นการศึกษาจากประชากรโดยตรงทั้งหน่วยงาน จากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 36 แห่ง รวมทั้งหมด 48 แห่ง จำนวน 183 คน

2.1.2 กลุ่มผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี โดยในการศึกษากลุ่มผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี จำนวน 468,768 คน สังกัดเทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2564)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อถือ 95 % ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.2.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี จำนวนประชากร 183 คน โดยคำนวณตามแนวคิดของ Taro Yamane โดยมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ 0.05

แทนค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 183 คน

$$n = \frac{183}{1 + (183)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{183}{1.4575}$$

$$n = 125.56 \approx 126$$

2.2.2 กลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี
จำนวนประชากร 468,768 คนโดยคำนวณตามแนวคิดของ Taro Yamane โดยมีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ 0.05

แทนค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ
เทศบาลในจังหวัดชลบุรี 468,768 คน

$$n = \frac{468,768}{1 + (468,768)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{468,768}{1,172.92}$$

$$n = 399.66 \approx 400$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ของเทศบาล มีจำนวน 126 คน และกลุ่ม
ตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีจำนวน 400 คน

2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

2.3.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 126 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแยกเป็นชั้นภูมิตามเทศบาล ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยตามจำนวนกลุ่มเจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี

ประเภทประชากร	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1.เทศบาลนคร	4	2
2.เทศบาลเมือง	60	41
3.เทศบาลตำบล	119	83
รวม	183	126

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี แต่ละชั้นภูมิคือเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล จะสุ่มตัวอย่างแบบระบบ

2.3.2 กลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแยกเป็นชั้นภูมิตามเทศบาล ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

กลุ่มประชากรตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1.ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนคร	69,700	9
2.ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมือง	158,943	131
3.ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบล	240,125	260
รวม	468,768	400

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี แต่ละชั้นภูมิที่สังกัดเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบลใช้การสุ่มตัวอย่างแบบระบบ

3. เครื่องมือการวิจัย

ในการวิจัยผู้วิจัยใช้เครื่องมือหลักในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แบบสอบถาม สำหรับสอบถามเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล เป็นแบบเลือกตอบและกาข้อความ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทเทศบาล ระดับการศึกษา อายุราชการจนถึงปัจจุบัน ประเภทบุคลากรปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ตัวแปรตาม เป็นการสอบถามเพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นแบบวัดการประมาณค่า (rating scale) จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ด้านการส่งมอบบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ

ส่วนที่ 3 ตัวแปรอิสระ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบวัดการประมาณค่า (rating scale) จำนวน 23 ข้อ ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วยหัวข้อ ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

3.2 แบบสอบถาม สำหรับผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล เป็นแบบเลือกตอบและกาข้อความ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบริการที่ท่านมารับบริการ ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการต่อปี

ส่วนที่ 2 ตัวแปรตาม เป็นการสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิผลของผู้รับบริการเป็นแบบวัดการประมาณค่า (rating scale) จำนวน 12 ข้อ ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านหลักประกัน ด้านสุขภาพ ด้านรายได้ ด้านความต้องการ

ส่วนที่ 3 ตัวแปรอิสระ เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบวัดการประมาณค่า (rating scale) จำนวน 24 ข้อ ซึ่งมีให้เลือก 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วยหัวข้อ ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ตารางที่ 3.3 ตัวชี้วัดตัวแปรตาม (ผู้ให้บริการ แบบสอบถามชุดที่ 1)

ตัวแปรตาม	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
		ส่วนที่ 2
ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการ	1.ด้านการส่งมอบบริการ	ข้อ 1-3
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ใน	2.ด้านการประชาสัมพันธ์	ข้อ 4-6
จังหวัดชลบุรี	3.ด้านบุคลากร	ข้อ 7-8
	4.ด้านความพอเพียงงบประมาณ	ข้อ 9-10

ตารางที่ 3.4 ตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ (ผู้ให้บริการ แบบสอบถามชุดที่ 1)

ตัวแปรอิสระ	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
		ส่วนที่ 3
ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ	1.การให้บริการอย่างเสมอภาค	ข้อ 1
	2.การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	ข้อ 2
	3.การให้บริการอย่างพอเพียง	ข้อ 3
	4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ข้อ 4
	5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ข้อ 5

ตารางที่ 3.4 ตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ (ผู้ให้บริการ แบบสอบถามชุดที่ 1)

ตัวแปรอิสระ	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	1.หลักนิติธรรม	ข้อ 6-7
	2.หลักคุณธรรม	ข้อ 8-9
	3.หลักความโปร่งใส	ข้อ 10
	4.หลักการมีส่วนร่วม	ข้อ 11
	5.หลักความรับผิดชอบ	ข้อ 12-13
	6.หลักความคุ้มค่า	ข้อ 14
ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ	1.วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย	ข้อ 15
	2.ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงาน	ข้อ 16
	ให้เป็นไปตามนโยบาย	ข้อ 17-18
	3.การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและ	ข้อ 19-21
	การติดตาม	ข้อ 22
	4.คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำ	ข้อ 23
นโยบายไปปฏิบัติ		
	5.เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และสังคม	
	6.ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ	

ตารางที่ 3.5 ตัวชี้วัดของตัวแปรตาม (ผู้รับบริการ แบบสอบถามชุดที่ 2)

ตัวแปรตาม	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
		ส่วนที่ 2
ประสิทธิผลของการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ใน จังหวัดชลบุรี	1. ด้านคุณภาพชีวิต	ข้อ 1-4
	2. ด้านหลักประกัน	ข้อ 5-6
	3. ด้านสุขภาพ	ข้อ 7-8
	4. ด้านรายได้	ข้อ 9-10
	5 ด้านความต้องการ	ข้อ 11-12

ตารางที่ 3.6 ตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระ (ผู้รับบริการ แบบสอบถามชุดที่ 2)

ตัวแปรอิสระ	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
		ส่วนที่ 3
ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ	1.การให้บริการอย่างเสมอภาค	ข้อ 1
	2.การให้บริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ดี	ข้อ 2-3 ข้อ 4
	3.การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	ข้อ 5-6
	4.การให้บริการอย่างพอเพียง	ข้อ 7
	5.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ข้อ 8
	6.การให้บริการอย่างก้าวหน้า	
หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	1.หลักนิติธรรม	ข้อ 9-10
	2.หลักคุณธรรม	ข้อ 11-12
	3.หลักความโปร่งใส	ข้อ 13
	4.หลักการมีส่วนร่วม	ข้อ 14
	5.หลักความรับผิดชอบ	ข้อ 15-16
	6.หลักความคุ้มค่า	ข้อ 17-18
การนำนโยบายไปปฏิบัติ	1.วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย	ข้อ 19
	2.ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย	ข้อ 20 ข้อ 21
	3.การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดตาม	ข้อ 22 ข้อ 23
	4.คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ	ข้อ 24
	5.เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และสังคม	
	6.ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ	

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี แล้วนำมาเป็นกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและตัวแปรที่ศึกษา

3.2.3 นำเครื่องมือการวิจัยที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหา ความถูกต้อง ถ้อยคำ ภาษาและความเหมาะสมของแบบสอบถาม

3.2.4 นำเครื่องมือการวิจัยที่ได้ ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วหาค่าความเที่ยงตรง (Index of consistency : IOC) ของเครื่องมือการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรงในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

นำแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC)

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (กรมวิชาการ, 2545|, น.65) จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถามผู้ให้บริการ

$$\text{กำหนดให้} \quad \sum R = 28.9$$

$$N = 32$$

$$\text{ค่า IOC} = 28.9 / 32$$

IOC มีค่าเท่ากับ = 0.903

แบบสอบถามผู้ให้บริการ

$$\text{กำหนดให้} \quad \sum R = 33.8$$

$$N = 41$$

$$\text{ค่า IOC} = 33.8 / 41$$

IOC มีค่าเท่ากับ = 0.810

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องเมื่อนับคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน ปรากฏว่าแบบสำรวจ มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ถูกต้อง เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.903 และ 0.810

3.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณา จากผู้เชี่ยวชาญแล้วมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพเพื่อหาความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อถือ โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ซึ่งเป็นวิธีที่ครอนบาค (Cronbach) พัฒนาขึ้นโดยมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha \text{ หรือ } r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left(\frac{1 - \sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ α หรือ	r_{tt}	=	ค่าความเชื่อถือได้
	N	=	จำนวนข้อคำถาม
	s_i^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามข้อที่ i
	s^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

นำเครื่องมือไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มๆ ละ 30 ชุด โดยกลุ่มแรกคือผู้ให้บริการผลการหาค่าความเชื่อถือประสิทธิภาพการให้บริการได้ค่า Alpha = 0.961 และกลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการผลการหาค่าความเชื่อถือประสิทธิภาพการให้บริการ ได้ค่า Alpha = 0.932 ซึ่งทั้งสองกลุ่มได้ค่าความเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ใช้ได้สูงกว่าค่าที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่า 0.70 และถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้ควรนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัยเพื่อรับคำแนะนำในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป ดังตารางที่ 3.7-3.8

ตารางที่ 3.7 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามผู้ให้บริการ

ตัวแปรของแบบสอบถามผู้ให้บริการ	ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคัลฟา
ตัวแปรตาม	
ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี	0.905
ตัวแปรอิสระ	
1.ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ	0.933
2.หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	0.885
3.ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ	0.870

ตารางที่ 3.8 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามผู้รับบริการ

ตัวแปรของแบบสอบถามผู้รับบริการ	ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคัลฟา
ตัวแปรตาม	
ประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี	0.951
ตัวแปรอิสระ	
1.ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ	0.872
2.หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	0.905
3.ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ	0.902

3.2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขให้เรียบร้อยอีกครั้งหนึ่ง แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเรียบร้อยเป็นครั้งสุดท้ายได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อทำการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ได้ทำการสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้สูงอายุผู้มาใช้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

4.1.1 ทำหนังสือถึงผู้บริหารของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและขออนุญาตให้บุคลากรและผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในสังกัดตอบแบบสอบถาม และจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังบุคลากรกลุ่มเป้าหมายจำนวน 579 ฉบับ (เทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 36 แห่ง กลุ่มเป้าหมาย 526 คน เพื่อสำหรับแบบสอบถามที่อาจไม่สมบูรณ์หรือไม่ได้รับการตอบกลับ 10 % จำนวน 53 ฉบับ รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 579 ฉบับ) พร้อมประสานขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์ และจัดส่งกลับภายในวันที่ที่กำหนด

4.1.2 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยก็จะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เรื่อง การจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปี 2564 คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คู่มือการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หนังสือมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เมื่อผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

5.1.1 สถิติพรรณนา

- 1) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) เพื่อพรรณนาระดับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย (Class Interval) แบบสอบถามในแต่ละข้อจัดให้มีความผันแปรออกเป็น 5 ช่วงมีหลักเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 1 คะแนน โดยกำหนดให้แต่ละคะแนนมีความผันแปรเป็นช่วงๆ ละ เท่าๆ กัน สามารถกำหนดช่วงห่างได้ดังนี้

สำหรับแบบสอบถามในแต่ละข้อจัดให้มีความผันแปรออกเป็น 5 ช่วง แต่ละช่วงกำหนดให้คะแนนในคำถามแต่ละข้อดังนี้ คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุดกับ 1 คะแนนโดยกำหนดให้แต่ละคะแนนมีความผันแปรเป็นช่วงๆ ละ เท่าๆ กัน สามารถกำหนดช่วงห่างดังนี้

$$\text{ช่วงห่างของคะแนนแต่ละช่วง} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 เท่ากับ ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 เท่ากับ ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 เท่ากับ ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 เท่ากับ ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 เท่ากับ ระดับน้อยที่สุด

5.1.2 สถิติอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1) ใช้การทดสอบแบบ One Sample t-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70

2) ค่า F – test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับวิเคราะห์เปรียบเทียบเทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแตกต่างกัน และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างแต่ละด้านโดยวิธี LSD (Least Significant Different)

3) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (regression) แบบขั้นตอน (Stepwise) ใช้วิเคราะห์ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ จะทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

โดยค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3.9 การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐาน	สถิติ
1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70	One Sample T-test

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติ
2. เทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแตกต่างกัน	F-test (One-Way ANOVA) และวิธี LSD (Least Significant Different)
3. มีอย่างน้อยหนึ่งปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี	F- test โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจาก แบบสอบถามแบบปลายเปิด มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

5.2.1 การจัดกระทำข้อมูล (data processing) หรือการจัดระเบียบข้อมูลโดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเรียบเรียงแล้ว มาจัดให้เป็นระเบียบก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.2.2 การตรวจสอบข้อมูล ว่าข้อมูลที่ได้มามีเพียงพอหรือไม่และสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้หรือไม่ ถ้าได้ข้อมูลไม่ตรงกัน ก็จะต้องตรวจสอบว่าข้อมูลที่แท้จริงเป็นอย่างไร

5.2.3 เมื่อตรวจสอบข้อมูลเสร็จแล้ว ผู้วิจัยก็จัดเตรียมข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ง่ายขึ้น

5.2.4 หลังจากจัดเตรียมข้อมูลดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้น นำข้อมูลที่ได้มานำเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์ (analytical description)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย“ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยนำเสนอในรูปของตาราง ซึ่งเสนอเนื้อหา ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล
- 1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ผลการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70

3.2 ผลการวิเคราะห์เทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแตกต่างกัน

3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล และผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล จำนวน 126 ตัวอย่าง และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางโดยแสดงผลการวิเคราะห์เป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

ลำดับที่		ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
n = 126				
1	เพศ			
	- ชาย		28	22.20
	- หญิง		98	77.80
2	อายุ			
	- น้อยกว่า 25 ปี		2	1.60
	- 25 – 30 ปี		14	11.10
	- 31 – 35 ปี		25	19.80
	- 36 – 40 ปี		52	41.30
	- 41 – 45 ปี		20	15.90
	- มากกว่า 45 ปี		13	10.30
3	ประเภทเทศบาล			
	- เทศบาลตำบล		83	65.90
	- เทศบาลเมือง		41	32.50
	- เทศบาลนคร		2	1.60

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 126

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4	ระดับการศึกษา		
	- ปวช. ปวส / อนุปริญญา	15	11.90
	- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	89	70.60
	- สูงกว่าปริญญาตรี	22	17.50
5	อายุราชการจนถึงปัจจุบัน		
	- น้อยกว่า 5 ปี	37	29.40
	- 5 -14 ปี	65	51.60
	- 15 -24 ปี	20	15.90
	- 25 ปีขึ้นไป	4	3.20
6	ประเภทบุคลากรปฏิบัติงาน		
	- ลูกจ้างชั่วคราว	54	42.90
	- ลูกจ้างประจำ	13	10.30
	- ข้าราชการ	59	46.80

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่เทศบาล ผู้ให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ร้อยละ 77.80 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 22.20 เป็นเพศชาย อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 36 - 40 ปี ร้อยละ 41.30 รองลงมาคืออายุ 31 - 35 ปี ร้อยละ 19.80 อายุ 41-45 ปี ร้อยละ 15.90 อายุ 25 - 30 ปี ร้อยละ 11.10 อายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 10.30 และอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 1.60 โดยทำงานที่เทศบาล ตำบล ร้อยละ 65.90 เทศบาลเมือง ร้อยละ 32.50 และเทศบาลนคร ร้อยละ 1.60 การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 70.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.50 จบการศึกษากว่าปริญญาตรี และร้อยละ 11.90 จบการศึกษา ปวช. ปวส /อนุปริญญา โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อายุราชการจนถึงปัจจุบันส่วนใหญ่ร้อยละ 51.60 มีระยะเวลา 5 -14 ปี ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ร้อยละ 29.40 มีระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 15.90 มีระยะเวลา 15-24 ปี และร้อยละ 3.20 มีระยะเวลา 25 ปีขึ้นไป ประเภทบุคลากรปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 46.80 เป็นข้าราชการ รองลงมาคือร้อยละ 42.90 เป็นลูกจ้างชั่วคราว และร้อยละ 10.30 เป็นลูกจ้างประจำ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง และนำเสนอข้อมูลในรูปตารางโดยแสดงผลการวิเคราะห์เป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี

n = 400

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	- ชาย	178	44.50
	- หญิง	222	55.50
2	อายุ		
	- 60 - 69 ปี	279	69.80
	- 70 - 79 ปี	77	19.30
	- 80 - 89 ปี	28	7.00
	- 90 ปีขึ้นไป	19	4.80
3	ระดับการศึกษา		
	- ระดับประถมศึกษา	245	61.30
	- ระดับมัธยมศึกษา	103	25.80
	- ระดับอนุปริญญา	29	7.30
	- ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	23	5.80
4	ประเภทบริการที่ท่านมารับบริการ		
	- ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ	63	15.80
	- การยื่นคำขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	261	65.30
	- การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	98	24.50
	- การสิ้นสุดการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	18	4.50
	- การตรวจสอบและจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิ	11	2.80

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

n = 400

ลำดับที่	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5	ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการต่อปี		
	- น้อยกว่า 5 ครั้ง	304	76.00
	- 6 - 10 ครั้ง	71	17.80
	- 10 - 15 ครั้ง	22	5.50
	- มากกว่า 16 ครั้ง	3	0.80

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.50 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.50 เป็นเพศชาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 69.80 มีอายุระหว่าง 60 - 69 ปี รองลงมา ร้อยละ 19.30 มีอายุระหว่าง 70-79 ปี ร้อยละ 7.00 มีอายุระหว่าง 80-89 ปี และร้อยละ 4.80 มีอายุ 90 ปีขึ้นไป การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 61.30 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.80 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 7.30 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา และร้อยละ 5.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า การรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.30 ยื่นคำขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมา ร้อยละ 24.50 รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ 15.80 ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ ร้อยละ 4.50 การสิ้นสุดการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และร้อยละ 2.80 การตรวจสอบและจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิ ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการต่อปีของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.00 ติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 5 ครั้ง รองลงมา ร้อยละ 17.80 ติดต่อขอรับบริการ 6 - 10 ครั้ง ร้อยละ 5.50 ติดต่อขอรับบริการ 10 - 15 ครั้ง และร้อยละ 0.80 ติดต่อขอรับบริการมากกว่า 16 ครั้ง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งมอบบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ และประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ประกอบไปด้วย แนวทางการให้บริการที่สำคัญตามปฏิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542 แบ่งเป็นออกได้ 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านหลักประกันด้านสุขภาพ ด้านรายได้ และด้านความต้องการ มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1.1 ระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล จำแนกเป็นประเภทเทศบาลโดยนำเสนอในรูปตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ดังตารางที่แสดง

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่เทศบาล
จำแนกเป็นประเภทเทศบาล

ตัวแปรตาม	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1.ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาล						
1.1 มีการดำเนินการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	5.00	0.00	4.49	0.55	4.46	0.53
อย่างรวดเร็ว						0.59

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1.2 มีการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่	5.00	0.00	4.41	0.59	4.33	
1.3 ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	5.00	0.71	4.37	0.62	3.84	0.77
รวม	5.00	0.24	4.42	0.59	4.21	0.63
2.ด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล						
2.1 มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุรับทราบสิทธิของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.71	4.34	0.53	4.08	0.83
2.2 มีการประชาสัมพันธ์การขอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง	4.50	0.71	4.32	0.52	4.07	0.82
2.3 มีความชัดเจนในการแจ้ง วัน เวลา สถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุรับทราบ	5.00	0.00	4.49	0.55	4.06	0.80
รวม	4.67	0.47	4.38	0.54	4.07	0.82
3.ด้านบุคลากรในการให้บริการของเทศบาล						
3.1 เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง	5.00	0.00	4.37	0.49	4.33	0.61
3.2 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ	5.00	0.00	4.39	0.49	4.41	0.59
รวม	5.00	0.00	4.38	0.49	4.37	0.60

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
4.ด้านงบประมาณของเทศบาล						
4.1 เทศบาลมีการนำงบประมาณที่ใช้จ่าย เป็นไปตามแผนการบริการสวัสดิการเบี่ยง ชีฟผู้สูงอายุที่กำหนด	5.00	0.00	4.34	0.48	4.41	0.56
4.2 เทศบาลมีการใช้งบประมาณที่คุ้มค่า ในการบริการสวัสดิการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ	5.00	0.00	4.32	0.47	4.36	0.55
รวม	5.00	0.00	4.33	0.48	4.39	0.56
1.ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ						
1.1 เจ้าหน้าที่เทศบาล ให้บริการให้บริการอย่าง เสมอภาค	5.00	0.00	4.37	0.54	4.53	0.57
1.2 เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการที่ตรงต่อเวลา	5.00	0.00	4.39	0.54	4.51	0.57
1.3 เจ้าหน้าที่เทศบาลมีสถานที่ให้บริการที่ เหมาะสม	5.00	0.00	4.34	0.53	4.48	0.57
1.4 เจ้าหน้าที่เทศบาลมีในการบริการอย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ	5.00	0.00	4.32	0.52	4.45	0.57
1.5 เทศบาลในปัจจุบัน มีการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีฟ ผู้สูงอายุที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	4.39	0.54	4.52	0.57
รวม	5.00	0.00	4.36	0.53	4.50	0.57
2.หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี						
2.1 กฎระเบียบในการให้บริการสวัสดิการเบี่ยง ชีฟผู้สูงอายุมีความชัดเจน	5.00	0.00	4.37	0.54	4.47	0.57

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
2.2 เทศบาล มีการออกกฎระเบียบที่ยึดถือ ประโยชน์ของผู้รับบริการ	5.00	0.00	4.41	0.55	4.49	0.57
2.3 การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ยึดถือหลักความเป็นธรรมในการให้บริการ	5.00	0.00	4.34	0.53	4.54	0.57
2.4 เทศบาลมีการ ยึดหลักความถูกต้องในการ ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเพียงใด	5.00	0.00	4.15	0.53	4.14	0.74
2.5 เทศบาล มีการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการ ต่อสาธารณชนให้เป็นที่รู้จัก	5.00	0.00	4.17	0.50	4.12	0.72
2.6 เทศบาล มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	5.00	0.00	4.15	0.53	4.13	0.75
2.7 เทศบาลมีการยึดถือประโยชน์สูงสุดของ ผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	5.00	0.00	4.32	0.61	4.14	0.74
2.8 เทศบาล มีความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เป็นไป ตามเป้าหมาย	5.00	0.00	4.15	0.53	4.14	0.70
2.9 เทศบาลมีการใช้ทรัพยากรในการบริการ เป็นไปอย่างคุ้มค่า	5.00	0.00	4.22	0.53	4.16	0.72
รวม	5.00	0.00	4.25	0.54	4.26	0.68
3.การนำนโยบายไปปฏิบัติ						
3.1 นโยบายที่ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลมีความชัดเจน	5.00	0.00	4.22	0.53	4.17	0.73
3.2 งบประมาณ มีความเพียงพอในการบริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	5.00	0.00	4.41	0.55	4.14	0.77
3.3 เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	5.00	0.00	4.22	0.53	4.20	0.69

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
3.4 เทศบาลมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมบัญชีกลาง เป็นต้น ในการบริการสวัสดิการผู้สูงอายุ ให้มีความเข้าใจในทิศทางที่ตรงกัน	5.00	0.00	4.20	0.51	4.19	0.71
3.5 มีการติดต่อประสานงานที่ดีกับผู้สูงอายุที่เป็นผู้รับบริการ	5.00	0.00	4.22	0.53	4.20	0.69
3.6 เทศบาลมีความพร้อมในการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	5.00	0.00	4.17	0.54	4.17	0.75
3.7 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ช่วยผ่อนคลายภาระครอบครัวผู้สูงอายุที่เป็นผู้รับบริการ	5.00	0.00	4.22	0.57	4.18	0.72
3.8 ภายใต้เศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เทศบาลได้รับการสนับสนุนในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่เพียงพอ	5.00	0.00	4.17	0.54	4.17	0.75
3.9 เทศบาลมีศักยภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ	5.00	0.00	4.22	0.57	4.17	0.73
รวม	5.00	0.00	4.23	0.54	4.17	0.73

จากตารางที่ 4.3 ระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่เทศบาล จำแนกเป็นประเภทเทศบาล พบว่า

ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาล พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมือง มีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก

ด้านบุคลากรในการให้บริการของเทศบาล พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมาก

ด้านงบประมาณของเทศบาล พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.5 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด

การนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.17 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 ระดับประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมของแต่ละประเภทเทศบาล

ลำดับที่	ประเภทเทศบาล	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1	เทศบาลนคร	4.95	มากที่สุด
2	เทศบาลเมือง	4.33	มากที่สุด
3	เทศบาลตำบล	4.28	มากที่สุด

จากตาราง 4.4 พบว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี เรียงตามลำดับมากที่สุด เทศบาลนคร ค่าเฉลี่ย 4.95 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลเมือง 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลตำบล ค่าเฉลี่ย 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.1.2 ระดับประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล
ในจังหวัดชลบุรี โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต
(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ดังตาราง

ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมของแต่ละประเภทเทศบาล

ตัวแปรตาม	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1.ด้านคุณภาพชีวิต						
1.1 สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้ สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระดับหนึ่ง	4.67	0.50	3.82	0.85	3.82	0.93
1.2 สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้ มีความสุขในการดำเนินชีวิต	4.44	0.58	3.83	0.77	3.80	0.85
1.3 สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทำให้เกิด การช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคม	4.33	0.50	3.80	0.88	3.71	0.86
1.4 สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้ มีความมั่นคงด้านการเงิน	4.00	0.71	3.68	0.94	3.69	0.94
รวม	4.36	0.56	3.78	0.86	3.75	0.90
2.ด้านหลักประกัน						
2.1 ได้รับการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง	4.11	0.78	4.14	0.71	3.97	0.71
2.2 สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้ ยังชีพได้	4.00	0.71	3.92	0.86	3.82	0.89
รวม	4.06	0.74	4.03	0.79	3.90	0.80
3.ด้านสุขภาพ						
3.1 เทศบาลมีการให้บริการสวัสดิการเบี้ย ยังชีพผู้สูงอายุ ทำให้เข้าถึงบริการด้านสุขภาพ อนามัยได้สะดวก	4.00	0.71	3.89	0.76	3.87	0.74

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
3.2 ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยด้วยความเท่าเทียมกัน	4.11	0.60				
			3.92	0.71	3.92	0.77
รวม	4.06	0.65	3.90	0.74	3.90	0.76
4.ด้านรายได้						
4.1 การได้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทำให้ลดปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัวได้	4.33	0.50	3.77	0.89	3.77	0.90
4.2 การได้รับการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยบรรเทารายจ่ายตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	4.67	0.50	3.78	0.90	3.79	0.91
รวม	4.5	0.5	3.78	0.89	3.78	0.91
5.ด้านความต้องการ						
5.1 การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยส่งเสริมให้เกิดการได้รับปัจจัยพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกัน	4.11	0.60	3.88	0.82	3.87	0.79
5.2 การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามกฎหมายเพียงใด	4.22	0.44	4.03	0.69	3.96	0.65
รวม	4.17	0.52	3.96	0.76	3.91	0.72
1.ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ						
1.1 การให้บริการด้วยความเสมอภาคเจ้าหน้าที่เทศบาลมีการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.44	0.53	3.92	0.71	3.82	0.93

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1.2 การให้บริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ดีเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุมีการยิ้มแย้มแจ่มใส	4.56	0.53	3.77	0.89	3.80	0.85
1.3 เจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุมีการพูดจาสุภาพ	4.67	0.50	3.78	0.90	3.71	0.86
1.4 การให้บริการตรงเวลา การให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่เทศบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.67	0.50	3.88	0.82	3.69	0.94
1.5 การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาลมีการบริการที่ทั่วถึง	4.44	0.53	4.03	0.69	3.81	0.93
1.6 การบริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุจากเทศบาลมีความครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุ	4.44	0.53	3.81	0.83	3.80	0.85
1.7 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้รับบริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องทุกเดือน	4.67	0.50	3.66	0.96	3.72	0.87
1.8 ความก้าวหน้าการให้บริการปัจจุบัน เทศบาล มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุที่ดีขึ้นจากเดิม	4.44	0.53	4.07	0.76	3.69	0.94
รวม	4.54	0.52	3.87	0.82	3.76	0.90

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
2.หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี						
<u>หลักนิติธรรม</u>						
2.1 เทศบาลมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจนในการ ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.33	0.50	3.92	0.84	3.97	0.71
2.2 เทศบาลได้ยึดถือประโยชน์ในการ ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ ผู้รับบริการ	4.78	0.44	3.88	0.78	3.81	0.89
<u>หลักคุณธรรม</u>						
2.3 เทศบาลให้ความสำคัญในการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.67	0.50	3.92	0.71	3.87	0.74
2.4 เทศบาลให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุที่ยึดมั่นในความถูกต้องในการ ให้บริการ	4.56	0.53	3.77	0.89	3.92	0.77
<u>หลักความโปร่งใส</u>						
2.5เทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เกิดโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.33	0.50	3.82	0.84	3.78	0.91
<u>หลักการมีส่วนร่วม</u>						
2.6เทศบาลเปิดรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.44	0.53	3.82	0.79	3.79	0.92
<u>หลักความรับผิดชอบ</u>						
2.7เทศบาลยึดถึงประโยชน์ของผู้รับบริการใน การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.33	0.50	3.79	0.89	3.88	0.79
2.8เทศบาลคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ดี	4.44	0.53	3.65	0.97	3.97	0.65

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ประเภทเทศบาล					
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
<u>หลักความคุ้มค่า</u>						
2.9เทศบาลใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการให้บริการอย่างคุ้มค่า	4.22	0.44	4.02	0.74	3.80	0.85
2.10ในการที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลในแต่ละครั้งคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป	4.44	0.53	3.92	0.84	3.71	0.86
รวม	4.45	0.50	3.85	0.83	3.85	0.81
3.การนำนโยบายไปปฏิบัติ						
3.1เทศบาลมีการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทันตามกำหนด	4.33	0.50	3.88	0.78	3.69	0.94
3.2เทศบาลมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยผู้สูงอายุ	4.44	0.53	3.92	0.71	3.97	0.71
3.3เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้ทั่วถึงชัดเจน	4.44	0.53	3.78	0.89	3.82	0.89
3.4 การติดต่อประสานในเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความสะดวก	4.22	0.44	3.78	0.90	3.87	0.74
3.5การได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้พอคน layak	4.33	0.50	3.89	0.81	3.92	0.77
3.6เทศบาลมีศักยภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.44	0.53	4.03	0.69	3.77	0.90
รวม	4.37	0.50	3.88	0.80	3.84	0.83

จากตารางที่ 4.5 ระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการของผู้สูงอายุ จำแนกเป็นประเภทเทศบาล พบว่า

ด้านคุณภาพชีวิต พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก

ด้านหลักประกัน พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.05 อยู่ในระดับมาก ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก

ด้านสุขภาพ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.06 อยู่ในระดับมาก ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก

ด้านรายได้ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.5 อยู่ในระดับมาก ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก

ด้านความต้องการ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.17 อยู่ในระดับมาก ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก

การนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.6 ระดับประสิทธิผลการขอรับบริการในภาพรวมของแต่ละประเภทเทศบาล

ลำดับที่	ประเภทเทศบาล	\bar{X}	ระดับ
1	เทศบาลนคร	4.31	มากที่สุด
2	เทศบาลเมือง	3.88	มาก
3	เทศบาลตำบล	3.83	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่า ประสิทธิภาพการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี เรียงตามลำดับมากที่สุด เทศบาลนคร ค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลเมือง ค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบล 3.83 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ผลการวิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ
สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70

3.1.1 ประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล
ในจังหวัดชลบุรี ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70

- H_0 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรีต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70
- H_a ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรีมากกว่าร้อยละ 70

ตารางที่ 4.7 ประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัด	N	Mean	SD	T	Sig. (2-tailed)	ผลการ วิเคราะห์ข้อมูล
ระดับประสิทธิภาพของ การให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาล ในจังหวัดชลบุรี	126	4.2902	0.45389	19.542	.000	ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_a

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพของการให้บริการ
สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2902 โดยมีความ
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45389 เมื่อนำมาทดสอบ t-test มีค่า Significance ของการทดสอบทาง
เดียวเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่กำหนด
สมมติฐานไว้ว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล
ในจังหวัดชลบุรีมากกว่าร้อยละ 70

**3.1.5 ประสิทธิภาพการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล
ในจังหวัดชลบุรี ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในระดับมากกว่าร้อยละ 70**

- H_0 ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรีต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70
- H_a ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรีมากกว่าร้อยละ 70

ตารางที่ 4.8 ประสิทธิภาพการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

ตัวชี้วัด	N	Mean	SD	T	Sig. (2-tailed)	ผลการ วิเคราะห์ข้อมูล
ระดับประสิทธิผลการขอรับ บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี	400	3.8497	0.62274	11.231	.000	ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_a

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการขอรับบริการสวัสดิการ
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8497 โดยมีความเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.62274 เมื่อนำมาทดสอบ t-test มีค่า Significance ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ
0 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 นั้นหมายถึงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าระดับ
ประสิทธิผลการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรีมากกว่าร้อยละ
70

3.2 ผลการวิเคราะห์เทศบาลในเขตพื้นที่ จังหวัดชลบุรี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแตกต่างกัน

3.2.1 ประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้เป็นประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

H_0 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี แต่ละเทศบาลมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_a ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี แต่ละเทศบาลมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) = .05

ค่า P ที่คำนวณได้จากโปรแกรม = .086 ดังนั้น $P > \alpha$ จึงยอมรับ H_0

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน		Df	SS	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.009	.504	2.507	.086
การให้บริการ	ภายในกลุ่ม	123	24.743	.201		
รวม		125	25.752			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ตามตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้สูงอายุที่รับบริการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ให้บริการมีประสิทธิภาพที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**3.2.2 ประสิทธิภาพด้านการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล
ในจังหวัดชลบุรี ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้เป็นประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน**

H_0 ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี แต่ละเทศบาลมีประสิทธิผล
ไม่แตกต่างกัน

H_a ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี แต่ละเทศบาลมี ประสิทธิผลแตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) = .05

ค่า P ที่คำนวณได้จากโปรแกรม = .039

ดังนั้น $P > \alpha$ จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_a

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ในแต่ละประเภทเทศบาลมีประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผล
ของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

แหล่งความแปรปรวน		Df	SS	MS	F	Sig.
อประสิทธิผล	ระหว่างกลุ่ม	2	2.517	1.258	3.282	.039
การให้บริการ	ภายในกลุ่ม	397	152.219	.383		
รวม		399	154.736			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลด้านการขอรับบริการ
สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ตามตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้สูงอายุที่ขอรับ
บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี มีประสิทธิผลที่แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของระดับประสิทธิผลด้านการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ด้วยวิธีของ LSD จำแนกเป็นรายเทศบาล

ประเภทเทศบาล	Mean	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล
		4.3565	3.8658	3.8240
เทศบาลนคร	4.3565	-	.21338*	.20995*
เทศบาลเมือง	3.8658		-	.06634*
เทศบาลตำบล	3.8240			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างระดับประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี พบว่า แต่ละเทศบาลมีประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ เทศบาลนครแตกต่างจากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เทศบาลเมืองแตกต่างจากเทศบาลตำบล ซึ่งถ้าพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้วพบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล

3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.3.1 มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ประกอบไปด้วยปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (regression) แบบขั้นตอน (Stepwise) ของตัวแปร 3 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

- H_0 ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
- H_a มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ประกอบไปด้วยปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระด้านประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย	
	1	2
ด้านประสิทธิภาพ		
การให้บริการสาธารณะ	0.588	0.359
หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี		0.328
Constant	1.672	1.294
R	0.663	0.713
R ²	0.435	0.501
R ² Change	0.440	0.069
Sig F	P<0.05	P<0.05

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$\text{สมการถดถอยพหุคูณ } Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Y = ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

x_1 = การให้บริการสาธารณะ

x_2 = หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

a = Constant

b_1 = แทนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (การให้บริการสาธารณะ)

b_2 = แทนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี)

$$Y = 1.294 + 0.359x_1 + 0.328x_2$$

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย พบว่าตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ ที่เข้าสู่สมการถดถอยสามารถอธิบายเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้จำนวน 2 ตัวแปร ซึ่งมีค่า Significance น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยอมรับสมมติฐานทางเลือก H_2 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี สามารถอธิบายเรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 การให้บริการสาธารณะ มีค่า Beta = 0.359, $P < 0.05$ น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้ประมาณร้อยละ 43.5 มีค่า $R^2 = 0.435$

ลำดับที่ 2 หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีค่า Beta = 0.328, $P < 0.05$ น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้เพิ่มอีกประมาณร้อยละ 6.9

และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว คือ การให้บริการสาธารณะและหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมได้ประมาณร้อยละ 50.4

และพบว่าตัวแปรอิสระจำนวน 1 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งหมายถึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.3.2 มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ประกอบไปด้วยปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

แสดงการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (regression) แบบขั้นตอน (Stepwise) ของตัวแปร 3 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

H_0 ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

H_a มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ประกอบไปด้วยปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระ ด้านประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย	
ด้านประสิทธิผล	1	2
การนำนโยบายไปปฏิบัติ	0.954	0.839

การให้บริการสาธารณะ		0.152
Constant	0.167	.033
R	0.973	0.977
R ²	0.946	0.953
R ² Change	0.946	0.007
Sig F	P<0.05	P<0.05

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$\text{สมการถดถอยพหุคูณ } Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Y = ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

$$x_1 = \text{การนำนโยบายไปปฏิบัติ}$$

$$x_2 = \text{การให้บริการสาธารณะ}$$

$$a = \text{Constant}$$

$$b_1 = \text{แทนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (การนำนโยบายไปปฏิบัติ)}$$

$$b_2 = \text{แทนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (การให้บริการสาธารณะ)}$$

$$Y = 0.033 + 0.839x_1 + 0.152x_2$$

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย พบว่าตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ ที่เข้าสู่สมการถดถอยสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้จำนวน 2 ตัวแปร ซึ่งมีค่า Significance น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยอมรับสมมติฐานทางเลือก H_a ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี สามารถอธิบายเรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 การนำนโยบายไปปฏิบัติ มีค่า Beta = 0.839, $P < 0.05$ น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้ประมาณร้อยละ 94.6 มีค่า $R^2 = 0.946$

ลำดับที่ 2 การให้บริการสาธารณสุข มีค่า Beta = 0.152, $P < 0.05$ น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ได้เพิ่มอีกประมาณร้อยละ 0.7

และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว คือ การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการให้บริการสาธารณสุข ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยรวมได้ประมาณร้อยละ 95.3

และพบว่าตัวแปรอิสระจำนวน 1 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งหมายถึงยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดสมมติฐานไว้ว่าไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

เกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

เทศบาลมีจุดแข็งของการให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของแก่ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญต่อการบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุที่มีจิตมุ่งบริการและสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันขับเคลื่อนการบริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ อีกทั้งมีหนังสือสั่งการจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ระเบียบประกาศต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและมีภารกิจที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย บุคลากรมีการทำงานมีจิตบริการมีความสมานฉันท์ภายในองค์กรรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ ภารกิจที่ เครื่องอำนวยความสะดวกทั่วถึง

จุดอ่อนในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ต้องการแก้ไขการจัดการข้อมูลระบบสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังขาดระบบสนับสนุนเชื่อมโยงข้อมูลเครือข่าย ขาดการถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญ การสอนงานบุคลากรใหม่ และการพัฒนานวัตกรรม การประชาสัมพันธ์ เรื่องการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังดำเนินการได้ไม่ทั่วถึง ขาดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนางาน

โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุทำให้เกิดนโยบายและมาตรการแนวทางที่ชัดเจนในการเตรียมการรองรับ รัฐบาลมีนโยบายสวัสดิการผู้สูงอายุที่ชัดเจนและความทั่วถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และเข้าถึงได้ง่ายในปัจจุบันทำให้มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น หน่วยงานระหว่างแต่ละเทศบาลและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่จะเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันมีจำนวนมาก เทศบาลให้โอกาสในการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงาน มีระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญต่องานการทำงานเจ้าหน้าที่ร่วมมือกับหน่วยงานนอกอย่างดี ปัจจุบันมีเว็บไซต์สามารถนำมาปรับใช้ในการจัดทำฐานข้อมูล

ปัจจุบันยังมีปัญหา อุปสรรคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่เทศบาลไม่สามารถควบคุมได้ คือ การดำเนินงานการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังขาดการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ เทศบาลมีความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมรองรับสังคมผู้สูงอายุยังไม่เต็มที่ ขาดการส่งเสริมบทบาทสมาชิกในครอบครัวผู้สูงอายุ ให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและร่วมรับทราบแนวทางการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ บุคคลภายนอกไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ระเบียบ กระทรวงมหาดไทย หนังสือชักข้อไม่มีความชัดเจน ขาดแนวทางในการดำเนินการที่ถูกต้อง ในบางครั้งอาจไม่ได้รับการสนับสนุนหรือร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความคลาดเคลื่อนตกล่นของฐานข้อมูล ทำให้ฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องขาดทักษะและความเข้าใจในการใช้ระบบและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการบูรณาการฐานข้อมูลผู้สูงอายุ

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในกรณีการจัดเก็บข้อมูลของรัฐบาล อยากให้มีการอัปเดตข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น การเช็คสิทธิ์ในการได้รับสวัสดิการของรัฐ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการด้านนโยบาย ให้บัตรประชาชนที่ใช้ให้มีข้อมูลที่ครอบคลุม มีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่วนกลางจัดฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อทำความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทราบเกี่ยวกับข้อบังคับ กฎระเบียบ หรือแนวทางรูปแบบกิจกรรมที่รัฐมีการปรับเปลี่ยน หรือเงื่อนไขข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รัฐบาลควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและหลากหลาย

ให้กับประชาชนผู้สูงอายุ หรือติดตามรายชื่อเพื่อให้มาขึ้นทะเบียน ส่วนในกรณีเว็บไซต์หรือการเข้าถึงสื่อออนไลน์

การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ยังมีปัญหาอุปสรรค การเข้าถึงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีการรับสารผ่านบุตรหลานหรือสมาชิกในครอบครัว หรือการโทรเข้ามาสอบถามโดยตรงที่เทศบาล บางครั้งการประชาสัมพันธ์ออนไลน์อาจจะไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสารสำหรับบางคน การเดินทางของผู้สูงอายุที่จะมาติดต่อเทศบาล

เพื่อที่จะให้บริการของเทศบาลประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นในอนาคต ควรปรับปรุงหรือการพัฒนาให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เรื่องการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มอัตราการจ่ายหรือการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในจำนวนที่มากขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพและการมีต้นทุนในการเดินทางไปติดต่อราชการ อีกทั้งปัญหาทางเศรษฐกิจที่ทำให้ต้องพึ่งเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหลัก รวมถึงการจ่ายอัตราเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในอัตราเท่าๆ กันหรืออัตราเดียวกัน

4.3 การเสนอแนะกลยุทธ์ ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิและนำมาจัดหมวดหมู่เพื่อกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยใช้เทคนิค TOWS Martrix นำมาสู่การสังเคราะห์กลยุทธ์ได้ 4 ประเภท คือ

1. กลยุทธ์ SO (จุดแข็ง-โอกาส) เพื่อกำหนดกลยุทธ์เชิงรุก
2. กลยุทธ์ ST (จุดแข็ง-อุปสรรค) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ป้องกัน
3. กลยุทธ์ WO (จุดอ่อน-โอกาส) เพื่อกำหนดกลยุทธ์เชิงแก้ไข
4. กลยุทธ์ WT (จุดอ่อน-อุปสรรค) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ตั้งรับ

ทั้งนี้สามารถสังเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ดังตารางที่ 4.20 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 TOWS Matrix เพื่อกำหนดกลยุทธ์ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

	จุดแข็ง	จุดอ่อน
ปัจจัยภายใน	S1 บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ	W1 ต้องการแก้ไขการจัดการข้อมูลระบบสวัสดิการเบี้ยยังชีพ
	S2 เจ้าหน้าที่ที่มีจิตมุ่งบริการและสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่	ผู้สูงอายุยังขาดระบบสนับสนุนเชื่อมโยงข้อมูลเครือข่าย
	S3 ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันขับเคลื่อนการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	W2 ขาดการถ่ายทอดความรู้ความชำนาญ การสอนงานบุคลากรใหม่ และการพัฒนานวัตกรรม
	S4 มีวิสัยทัศน์ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ เครื่องอำนวยความสะดวกทั่วถึง	W3 การประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังดำเนินการได้ไม่ทั่วถึง
ตารางที่ 4.14 (ต่อ)		
	จุดแข็ง	จุดอ่อน
ปัจจัยภายใน	S5 เทศบาลมีการติดต่อประสานงานกับผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่โดยตรง	W4 ขาดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร
	S6 แจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพให้ทราบถึงระเบียบการด้านเบี้ยยังชีพ และเพื่อรับทราบความต้องการของประชาชน	W5 บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนางาน
	S7 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	W6 การเข้าถึงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปัจจัยภายนอก		W7 การเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเองที่เทศบาลต้องมีคนคอยมารับส่ง
โอกาส	กลยุทธ์เชิงรุก(SO)	กลยุทธ์การแก้ไข(WO)

<p>O1 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุทำให้เกิดนโยบายและมาตรการแนวทางที่ชัดเจนในการเตรียมการรองรับ รัฐบาลมีนโยบายสวัสดิการผู้สูงอายุที่ชัดเจนและความทั่วถึง</p> <p>O2 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย</p> <p>O3 เทศบาลให้โอกาสในการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงาน มีระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม</p>	<p>-การจัดการข้อมูลภาครัฐเพื่อใช้ในการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</p> <p>-ภาครัฐเผยแพร่แบบอย่างที่ดีของเทศบาลที่ให้ บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</p>	<p>-การสร้างนวัตกรรมที่ทันสมัย</p> <p>-การปรับปรุงระบบการจัดการระบบสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล</p>
--	---	--

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

อุปสรรค	กลยุทธ์ป้องกัน (ST)	กลยุทธ์ตั้งรับ (WT)
---------	---------------------	---------------------



<p>T1 ขาดการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ</p>	<p>-บูรณาการระหว่างหน่วยงาน</p>	<p>-การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ -บทบาทท้องถิ่นเป็นผู้ควบคุม</p>
<p>T2 เทศบาลมีความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมรองรับสังคมผู้สูงอายุยังไม่เต็มที่</p>		
<p>T3 ขาดการส่งเสริมบทบาทสมาชิกในครอบครัวผู้สูงอายุ ให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและร่วมรับทราบแนวทางการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ</p>		
<p>T4 บุคคลภายนอกไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ระเบียบกระทรวงมหาดไทย</p>		
<p>T5 หนังสือชักซ้อมไม่มีความชัดเจน ขาดแนวทางในการดำเนินการที่ถูกต้อง</p>		
<p>T6 ในบางครั้งอาจไม่ได้รับการสนับสนุนหรือร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความคลาดเคลื่อนตกล้นของฐานข้อมูล ทำให้ฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์</p>		

อุปสรรค	กลยุทธ์ป้องกัน (ST)	กลยุทธ์ตั้งรับ (WT)
T7 บุคลากรที่เกี่ยวข้องขาดทักษะและความเข้าใจในการใช้ระบบและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการบูรณาการฐานข้อมูลผู้สูงอายุ		
T8 การเข้าถึงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีการรับการสื่อสารผ่านบุตรหลานหรือสมาชิกในครอบครัว		
T9 การประชาสัมพันธ์ออนไลน์อาจจะไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสารสำหรับบางคน		
T10 การเดินทางของผู้สูงอายุที่จะมาติดต่อเทศบาล		

จากตารางที่ 4.14 สามารถอธิบายข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

1. กลยุทธ์รุก (SO : จุดแข็ง-โอกาส) ได้แก่
 - (1) การจัดการข้อมูลภาครัฐเพื่อใช้ในการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 - 1) การวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุในอนาคต เพื่อกำหนดแนวทางการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 2. การส่งเสริมให้ภาครัฐเป็นตัวกลางในการจัดการข้อมูล การวางรากฐานในการจัดเก็บ รักษา อัปเดต บริหารจัดการและเปิดให้นำข้อมูลของแต่ละหน่วยงานในภาครัฐสามารถใช้งานร่วมกันได้ โดยข้อมูลที่อยู่นี้ เรียกว่า ธรรมาธิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัยและอยู่ในรูปแบบการใช้งานที่ง่าย สามารถให้หน่วยงานอื่นมาใช้งานได้ตลอดเวลา หรือแม้กระทั่งภาคเอกชนและประชาชนก็สามารถเข้ามาใช้งานได้เช่นกัน สามารถเชื่อมต่อข้อมูลด้วยรูปแบบ Integration ไม่ว่าจะหน่วยงานภาครัฐส่วนไหน หรืออยู่ต่างอำเภอต่างจังหวัด ก็สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้อย่างง่ายดาย สร้างระบบที่เป็นมาตรฐาน พร้อมระบบ

รักษาความปลอดภัย ใช้งานง่าย ลดความซับซ้อนในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และจะต้องมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ดูแลศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล

(2) ภาครัฐเผยแพร่แบบอย่างที่ดีของเทศบาลที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ภาครัฐส่งเสริมให้เทศบาลดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยภาครัฐที่เกี่ยวข้องรวบรวมแบบอย่างที่ดี (Best practice) มาจัดระบบ และถ่ายทอดไปสู่เจ้าหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้อง โดยรวบรวมองค์กรที่ดำเนินการจัดการบริการที่ดี จากการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริการสวัสดิการที่ดี อาทิเช่น คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีนโยบายการจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อเป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้เกิดการแข่งขันในการพัฒนา ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อันจะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2. กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO จุดอ่อน – โอกาส)

(1) การสร้างนวัตกรรมที่ทันสมัย

เทศบาลควรปรับแนวทางการบริหารจัดการสวัสดิการในรูปแบบใหม่ๆ ด้วยทุนทางสังคมที่อยู่ในท้องถิ่น สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจในยุคใหม่ ด้วยการสร้างนวัตกรรมสังคมด้านสวัสดิการสังคม ที่ต้องอาศัยองค์ความรู้ใหม่ ต้องมีมาตรฐาน มีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับบริบทและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย และต้องจัดการให้เกิด “ความยั่งยืน” ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพึ่งตนเองของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในท้องถิ่นโดยเฉพาะ การเข้าถึงบริการของกลุ่มเป้าหมาย ความเป็นธรรม ความเท่าเทียมหรือการไม่เลือกปฏิบัติ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้สวัสดิการของรัฐแก่ประชากรกลุ่มด้อยโอกาส เทคโนโลยีที่สามารถนำมาปรับใช้ในการให้สวัสดิการสำหรับประชาชนมีทั้งหมด 3 อย่าง อย่างแรก คือ **Blockchain** ซึ่งเป็นฐานข้อมูลแบบหนึ่งที่สามารถป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล และตรวจสอบได้ว่าใครเขียนอะไรลงไป อย่างที่สอง คือ **Digital ID** ซึ่งสามารถใช้สร้างตัวตนบุคคลจากการเก็บภาพ วิดีโอ และเสียงของแต่ละบุคคลเพื่อบันทึกในระบบฐานข้อมูล และใช้พิสูจน์และยืนยันตัวตน และเทคโนโลยีตัวที่ 3 คือ **e-money** เป็นระบบการจ่ายเงินที่ผู้รับความช่วยเหลือจะมีหรือไม่มีบัญชีธนาคารก็ได้

(2) การปรับปรุงระบบการจัดการระบบสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล

การปรับปรุงระบบการทำงานของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและปรับเปลี่ยนกระบวนการ (Re-Engineering) ผ่านการปฏิรูปรูปงานพิจารณาจากภารกิจที่ไม่จำเป็นให้ตัดทิ้งหรือให้หน่วยงานที่เหมาะสมทำงาน

3. กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST จุดแข็ง – อุปสรรค)

(1) บูรณาการระหว่างหน่วยงาน

- ส่วนราชการสามารถประสานเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงหลักประหยัด ความคุ้มค่า มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ ซึ่งในการบูรณาการข้อมูลนั้นจะต้องเป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน สถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมกำหนดแผนงานการบูรณาการข้อมูลร่วมกันที่จะสามารถดำเนินการได้

- One Stop Service ที่เดียวจบ ต้องการสร้างบริการที่พร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ทำธุรกรรมกับภาครัฐ สามารถเข้าถึงบริการและสวัสดิการของภาครัฐให้ได้มากที่สุดภายในระบบเดียวจบ ไม่ต้องไปยื่นเรื่อง หรือติดต่อที่อื่นหลายทอด หรือต้องเดินทางไปหน่วยงานภาครัฐเพื่อทำเรื่องเหมือนแต่ก่อน

4. กลยุทธ์เชิงรับ (WT จุดอ่อน-ภัยคุกคาม)

(1) การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ

การประชาสัมพันธ์เรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้เป็นที่รับรู้ของสังคม มุ่งเป้าไปที่ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้ยาก เช่น การลงพื้นที่ค้นหาและสำรวจผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนในเขตพื้นที่ห่างไกล และผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ไม่เข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและไม่รู้ว่าตนเองมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผ่านทาง Online และ Offline สอดคล้องกับแนวคิดของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดภารกิจบริการสาธารณะ ที่รัฐดำเนินการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

(2) บทบาทท้องถิ่นเป็นผู้ควบคุม

การปรับตัวบทบาทท้องถิ่นจากผู้ปฏิบัติ (Operator) คือ กระทรวงมหาดไทย กำหนดแนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดแนวทางให้จังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้เป็นผู้ควบคุม (Regulator) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด เพราะในแต่ละพื้นที่มีบริบท พื้นที่ สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน ส่งผลต่อความต้องการด้าน

สวัสดิการที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ เทศบาลควรมีอิสระในการจัดการ ได้แก่ การมีสิทธิที่จะกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายที่ตอบสนองความต้องการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีตัวแทนของภาคธุรกิจ การศึกษา ประชาชน เข้าร่วมทำงานด้วย โดยเทศบาลมีสิทธิที่จะดำเนินการด้วยความอิสระ ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง และทำงานตามหลักพื้นฐานโดยมอบสวัสดิการที่ดีให้แก่ประชาชน ขับเคลื่อนทรัพยากรในระดับท้องถิ่นและกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนด้วยตนเอง เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงานหลากหลาย รองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุในอนาคต

ทั้งนี้ ข้อเสนอดังกล่าวมีส่วนสนับสนุนให้องค์กรภาครัฐ มีการดำเนินงานเป็นระบบราชการ 4.0 อาทิ (1) การทำงานร่วมกันแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ในเชิงยุทธศาสตร์ตั้งแต่ระดับการวางนโยบายไปจนถึงการนำไปปฏิบัติ (Collaboration) (2) ปฏิบัติงานโดยเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric) (3) แบ่งปันทรัพยากรในการทำงานร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Shared services) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะกลยุทธ์ในการปรับปรุง ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณโดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่สุ่มมาจากประชากรจำนวนมาก และผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดของเจ้าหน้าที่เทศบาลและผู้รับบริการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน คือ 1) สรุปผลการวิจัย 2) อภิปรายผล และ 3) ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะกลยุทธ์ในการปรับปรุง ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปวิธีดำเนินการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรโดยแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ปฏิบัติงานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี

จะเป็นการศึกษาจากประชากรโดยตรงทั้งหน่วยงาน จากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 36 แห่ง รวมทั้งหมด 48 แห่ง จำนวน 183 คน และ กลุ่มผู้รับบริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี โดยในการศึกษากลุ่มผู้สูงอายุที่ได้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี จำนวน 468,768 คน สังกัดเทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2564) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ 183 คน และ กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ของเทศบาล มีจำนวน 126 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุที่ได้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ มีจำนวน 400 คน ใช้การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามประเภทเทศบาลในจังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เทศบาลนคร กลุ่มที่ 2 เทศบาลเมือง กลุ่มที่ 3 เทศบาลตำบล จะสุ่มตัวอย่างแบบระบบ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยตามจำนวนกลุ่มเจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ คือ เทศบาลนคร 2 คน เทศบาลเมือง 41 คน และเทศบาลตำบล 183 คน และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่ได้รับเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี คือ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนคร 9 คน ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมือง 131 คน และผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบล 260 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับประสิทธิภาพ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการฯ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด และชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการสวัสดิการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับประสิทธิผล ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการฯ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาด้านการวิจัยตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content analysis) ในแบบสอบถามเพื่อให้ความคิดเห็น พร้อมทั้งปรับปรุง แก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

เพื่อตรวจสอบข้อคำถามว่าสามารถสื่อความหมายได้ตามที่ต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ โดยทดสอบความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามผู้ให้บริการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ คือ ส่วนที่ 1 ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย (1)ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ เท่ากับ 0.933 (2) ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เท่ากับ 0.885 (3)ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ เท่ากับ 0.870 ส่วนที่ 2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี เท่ากับ 0.905 โดยแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 0.961 จากผลการทดสอบความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นในระดับสูง และ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามผู้รับบริการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ คือ ส่วนที่ 1 ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย (1)ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ เท่ากับ 0.872 (2) ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 0.905 (3)ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ เท่ากับ 0.902 ส่วนที่ 2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี 0.951 โดยแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 0.932 จากผลการทดสอบความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นในระดับสูง

2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ผู้วิจัยนำข้อมูลจาก แบบสอบถาม แบบปลายเปิด มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็นความคิดเห็นด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิและ ข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้สูงอายุผู้มาใช้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลใน จังหวัดชลบุรี จำนวน 48 แห่ง (เทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 36 แห่ง) ตามที่ระบุไว้ในข้อ 2.2.1 แล้วจัดส่งไปรษณีย์เกินจากที่กำหนดไว้เป็น 579 ฉบับ กลุ่มเป้าหมาย 526 คน ซึ่งเกินกว่าที่กำหนดไว้ 10 % แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 530 ฉบับ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา เอกสารและบันทึกต่าง ๆ เช่น หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เรื่อง การจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปี 2564 คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คู่มือการปฏิบัติงาน

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หนังสือมาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ หนังสือ ตำราวิชาการ เอกสาร วารสาร งานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ได้มาจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า T-test การทดสอบค่า F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) มาจากการศึกษาเอกสารและบันทึกแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป 2 วิธี คือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Inductive Analysis) และการวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่เทศบาล ผู้ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี พบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่เทศบาล ผู้ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 28 เป็นเพศชาย อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 36 - 40 ปี ร้อยละ 41.3 รองลงมาคืออายุ 31 - 35 ปี ร้อยละ 19.8 อายุ 41-45 ปี ร้อยละ 15.9 อายุ 25 - 30 ปี ร้อยละ 11.1 อายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 10.3 และอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 1.6 โดยทำงานที่เทศบาลตำบล ร้อยละ 65.9 เทศบาลเมือง ร้อยละ 32.5 และเทศบาลนคร ร้อยละ 1.6 การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 70.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.5 จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 11.9 จบการศึกษา ปวช. ปวส /อนุปริญญา โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อายุราชการจนถึงปัจจุบันส่วนใหญ่ร้อยละ 51.6 มีระยะเวลา 5 -14 ปี ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ร้อยละ 29.4 มีระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 15.9 มีระยะเวลา 15-24 ปี และร้อยละ 3.2 มีระยะเวลา 25 ปีขึ้นไป ประเภทบุคลากรปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 46.8 เป็นข้าราชการ รองลงมา ร้อยละ 42.9 เป็นลูกจ้างชั่วคราว และร้อยละ 10.3 เป็นลูกจ้างประจำ

1.3.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.5 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.5 เป็นเพศชาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 69.0 มีอายุระหว่าง 60 - 69 ปี รองลงมาร้อยละ 19.3 มีอายุระหว่าง 70-79 ปี ร้อยละ 7.0 มีอายุระหว่าง 80-89 ปี และร้อยละ 4.8 มีอายุ 90 ปีขึ้นไป การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 61.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 7.3 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา และร้อยละ 5.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า การรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.3 ยื่นคำขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รองลงมาร้อยละ 24.5 รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ 15.8 ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ ร้อยละ 4.5 การสิ้นสุดการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และร้อยละ 2.8 การตรวจสอบและจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิ ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการต่อปีของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.0 ติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 5 ครั้ง รองลงมาร้อยละ 17.8 ติดต่อขอรับบริการ 6 - 10 ครั้ง ร้อยละ 5.5 ติดต่อขอรับบริการ 10 - 15 ครั้ง และร้อยละ 0.8 ติดต่อขอรับบริการมากกว่า 16 ครั้ง

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

1) ระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี พบว่า

ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาล พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมือง มีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก

ด้านบุคลากรในการให้บริการของเทศบาล พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมาก

ด้านงบประมาณของเทศบาล พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.5 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด

การนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 4.17 อยู่ในระดับมากที่สุด

2) ระดับประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดชลบุรี พบว่า

ด้านคุณภาพชีวิต พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก

ด้านหลักประกัน พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.05 อยู่ในระดับมาก ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก

ด้านสุขภาพ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.06 อยู่ในระดับมาก ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก

ด้านรายได้ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.5 อยู่ในระดับมาก ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก

ด้านความต้องการ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.17 อยู่ในระดับมาก ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก

ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.45 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก

การนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเทศบาลเมืองมีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับมาก เทศบาลตำบลมีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมากที่สุด

1.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีมากกว่าร้อยละ 70

เป็นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ตามสมมติฐานที่กำหนดมีมากกว่าร้อยละ 70 ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และระดับประสิทธิผลของผู้สูงอายุที่มารับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแตกต่างกัน

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ในจังหวัดชลบุรี มีประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามสมมติฐานที่กำหนดไว้มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ในจังหวัดชลบุรีตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ มีประสิทธิผลแตกต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีประสิทธิผลแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ พบว่า แต่ละเทศบาลมีประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเมื่อทดสอบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ เทศบาลนคร มีประสิทธิผลมากกว่าเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองมีประสิทธิผลมากกว่าเทศบาลตำบล

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 2 ตัวที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ (1) การให้บริการสาธารณะ มีความสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพได้เพิ่มประมาณร้อยละ 43.5 (2) หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความสามารถอธิบายความผันแปรประสิทธิภาพได้เพิ่มประมาณร้อยละ 6.9 ซึ่งเมื่อรวมตัวแปรทั้ง 2 ตัวเข้าด้วยกันแล้วจะสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพได้ประมาณ 50.4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

การวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) ของตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 2 ตัวที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เรียงตามลำดับได้ ดังนี้ (1) การนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพได้เพิ่มประมาณร้อยละ 94.6 (2) การให้บริการสาธารณะ มีความสามารถอธิบายความผันแปรประสิทธิภาพได้เพิ่มประมาณร้อยละ 0.7 ซึ่งเมื่อรวมตัวแปรทั้ง 2 ตัวเข้าด้วยกันแล้วจะสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพได้ประมาณ 95.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

1.3.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดเจ้าหน้าที่เทศบาลและผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

1) จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ของเจ้าหน้าที่เทศบาล

เจ้าหน้าที่เทศบาลให้ความสำคัญต่อการมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการบริการผู้สูงอายุ มีจิตมุ่งบริการและสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีระเบียบประกาศต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและมีภารกิจที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย มีวิสัยทัศน์ อาคารสถานที่ เครื่องอำนวยความสะดวกทั่วถึง แต่การจัดการข้อมูลระบบสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังขาดระบบสนับสนุนเชื่อมโยงข้อมูลเครือข่าย ขาดการถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญ การสอนงานบุคลากรใหม่ และการพัฒนานวัตกรรม การประชาสัมพันธ์ เรื่องการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุบางพื้นที่ยังดำเนินการได้ไม่ทั่วถึง ขาดการจัดกิจกรรม

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนางาน ซึ่งเทศบาลเห็นโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยนำมาใช้ และเข้าถึงได้ง่ายในปัจจุบันทำให้มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น หน่วยงานระหว่างแต่ละเทศบาลและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่จะเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันมีจำนวนมาก เทศบาลให้โอกาสในการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงาน มีระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญต่องานการทำงาน เจ้าหน้าที่ร่วมมือกับหน่วยงานนอกอย่างดี ปัจจุบันมีเว็บไซต์สามารถนำมาปรับใช้ในการจัดทำฐานข้อมูล อุปสรรคของเทศบาลที่ดำเนินงานการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังขาดการพัฒนา รูปแบบการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ เทศบาลมีความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมรองรับสังคมผู้สูงอายุยังไม่เต็มที่ ขาดการส่งเสริมบทบาทสมาชิกในครอบครัวผู้สูงอายุ ให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและร่วมรับทราบแนวทางการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ บุคคลภายนอกไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ระเบียบกระทรวงมหาดไทยหนังสือชักข้อไม่มีความชัดเจน ขาดแนวทางในการดำเนินการที่ถูกต้อง ในบางครั้งอาจไม่ได้รับการสนับสนุนหรือร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความคลาดเคลื่อนตกหล่นของฐานข้อมูล ทำให้ฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องขาดทักษะและความเข้าใจในการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการบูรณาการฐานข้อมูลผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในกรณีการจัดเก็บข้อมูลของรัฐบาล อยากให้มีการอัปเดตข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น การใช้สิทธิในการได้รับสวัสดิการของรัฐ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการด้านนโยบาย ให้บัตรประชาชนที่ใช้ให้มีข้อมูลที่ครอบคลุม มีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่วนกลางจัดฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อทำความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทราบเกี่ยวกับข้อบังคับกฎระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติที่รัฐมีการปรับเปลี่ยน หรือเงื่อนไขข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รัฐบาลควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและหลากหลาย เพื่อให้ประชาชนตื่นตัวและรับรู้ถึงข้อควรปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาสิทธิของตนเอง หน่วยงานส่วนกลางรวบรวมข้อมูลต่างๆ ให้ครบ หรือมีเว็บไซต์เป็นข้อมูลในการตรวจสอบ เช่น การผ่านการเกณฑ์ทหาร การรับบำนาญให้ครอบคลุม เพื่อไม่ให้เกิดการเรียกคืนเงิน ให้มีระบบจัดการโดยอัตโนมัติ โดยอยากให้ผู้สูงอายุไม่ต้องมาลงทะเบียน ให้ได้รับสิทธิ์ตามอายุ 60 ปีบริบูรณ์ ให้มีการจัดทำ one stop service เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นการลดต้นทุนในการเดินทางติดต่อหน่วยงานของรัฐ ทั้งเรื่องของเวลา ค่าใช้จ่ายของประชาชนผู้สูงอายุ รัฐควรให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวางและอิสระได้มากขึ้นเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลแต่ละโครงการหรือนโยบายของรัฐบาล

ผู้สูงอายุที่มารับบริการมองว่าจุดเด่นของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล คือ เทศบาลติดต่อประสานงานกับผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่โดยตรงเพื่อการขอความร่วมมือและแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพให้ทราบถึงระเบียบการด้านเบี้ยยังชีพ และเพื่อรับทราบความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้อยู่เสมอตามสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีการรับฟังความต้องการของผู้สูงอายุ จุดอ่อนที่ต้องการแก้ไขในการให้บริการมีข้อจำกัดในการเข้าถึงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีการรับการสื่อสารผ่านบุตรหลานหรือสมาชิกในครอบครัว หรือการโทรเข้ามาสอบถามโดยตรงที่เทศบาล สำหรับโอกาสในการปรับปรุง และพัฒนาในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่มารับบริการมองว่าเทศบาลมีการใช้ช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายช่องทางทำให้สามารถสื่อสารกับผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เช่น เสียงตามสายของชุมชน กลุ่มไลน์แอปพลิเคชันของชุมชนหรือท้องถิ่น เว็บไซต์ ส่งไปรษณีย์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร และมีการสื่อสารผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เพื่อช่วยเป็นสื่อกลางในการติดต่อเพื่อแจ้งข่าวสารให้กับประชาชนผู้สูงอายุ หรือติดตามรายชื่อเพื่อให้มาขึ้นทะเบียน ส่วนในกรณีเว็บไซต์หรือการเข้าถึงสื่อออนไลน์ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ยังมีปัญหาอุปสรรคในการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่มารับบริการ คือ การเข้าถึงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีการรับการสื่อสารผ่านบุตรหลานหรือสมาชิกในครอบครัว หรือการโทรเข้ามาสอบถามโดยตรงที่เทศบาล สำหรับข้อเสนอแนะการพัฒนาให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มอัตราการจ่ายหรือการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในจำนวนที่มากขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพและการมีต้นทุนในการเดินทางไปติดต่อราชการ อีกทั้งปัญหาทางเศรษฐกิจที่ทำให้ต้องพึ่งเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหลัก รวมถึงการจ่ายอัตราเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในอัตราเท่าๆ กันหรืออัตราเดียวกัน

1.3.6 การสังเคราะห์ Tow Matrix ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

เมื่อพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธี Tow Matrix กำหนดเป็นกลยุทธ์ด้านต่างๆ ดังนี้

1) กลยุทธ์รุก (SO : จุดแข็ง-โอกาส) ได้แก่

(1) การจัดการข้อมูลภาครัฐเพื่อใช้ในการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

1) การวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุในอนาคต เพื่อกำหนดแนวทางการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2) การส่งเสริมให้ภาครัฐเป็นตัวกลางในการจัดการข้อมูล การวางรากฐานในการจัดเก็บ รักษา อัปเดต บริหารจัดการและเปิดให้มีการนำข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน ในภาครัฐสามารถใช้งานร่วมกันได้ โดยข้อมูลที่อยู่นี้ เรียกว่า ธรรมาธิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัยและอยู่ในรูปแบบการใช้งานที่ง่าย สามารถให้หน่วยงานอื่นมาใช้งานได้ตลอดเวลา หรือแม้กระทั่งภาคเอกชนและประชาชนก็สามารถเข้ามาใช้งานได้เช่นกัน สามารถเชื่อมต่อข้อมูลด้วยรูปแบบ Integration ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานภาครัฐส่วนไหน หรือ อยู่ต่างอำเภอ ต่างจังหวัด ก็สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้อย่างง่ายดาย สร้างระบบที่เป็นมาตรฐาน พร้อมระบบรักษาความปลอดภัย ใช้งานง่าย ลดความซับซ้อนในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ช่วยให้สะดวกรวดเร็ว ยั่งยืน และจะต้องมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ดูแลศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัล

(2) ภาครัฐเผยแพร่แบบอย่างที่ดีของเทศบาลที่ให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ภาครัฐส่งเสริมให้เทศบาลดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยภาครัฐที่เกี่ยวข้องรวบรวมแบบอย่างที่ดี (Best practice) มาจัดระบบ และถ่ายทอดไปสู่เจ้าหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้อง โดยรวบรวมองค์กรที่ดำเนินการจัดการบริการที่ดี จากการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริการสวัสดิการที่ดี อาทิเช่น คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีนโยบายการจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อเป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้เกิดการแข่งขันในการพัฒนา ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อันจะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนตามวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO จุดอ่อน – โอกาส)

(1) การสร้างนวัตกรรมที่ทันสมัย

เทศบาลควรปรับแนวทางการบริหารจัดการสวัสดิการในรูปแบบใหม่ๆ ด้วยทุนทางสังคมที่อยู่ในท้องถิ่น สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจในยุคใหม่ด้วยการสร้างนวัตกรรมสังคมด้านสวัสดิการสังคม ที่ต้องอาศัยองค์ความรู้ใหม่ ต้องมีมาตรฐาน มีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับบริบทและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย และต้องจัดการให้เกิด “ความยั่งยืน” ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพึ่งตนเองของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในท้องถิ่น

โดยเฉพาะการเข้าถึงบริการของกลุ่มเป้าหมาย ความเป็นธรรม ความเท่าเทียมหรือการไม่เลือกปฏิบัติ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้สวัสดิการของรัฐแก่ประชากรกลุ่มด้อยโอกาส เทคโนโลยีที่สามารถนำมาปรับใช้ในการให้สวัสดิการสำหรับประชาชนมีทั้งหมด 3 อย่าง อย่างแรก คือ **Blockchain** ซึ่งเป็นฐานข้อมูลแบบหนึ่งที่สามารถป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล และตรวจสอบได้ว่าใครเขียนอะไรลงไป อย่างที่สอง คือ **Digital ID** ซึ่งสามารถใช้สร้างตัวตนบุคคล จากการเก็บภาพ วิดีโอ และเสียงของแต่ละบุคคลเพื่อบันทึกลงระบบฐานข้อมูล และใช้พิสูจน์และยืนยันตัวตน และเทคโนโลยีตัวที่ 3 คือ **e-money** เป็นระบบการจ่ายเงินที่ผู้รับความช่วยเหลือจะมีหรือไม่มีบัญชีธนาคารก็ได้

(2) การปรับปรุงระบบการจัดการระบบสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาล

การปรับปรุงระบบการทำงานของเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและปรับเปลี่ยนกระบวนการ (Re-Engineering) ผ่านการปฏิรูปร่างพิจารณาจากภารกิจที่ไม่จำเป็นให้ตัดทิ้งหรือให้หน่วยงานที่เหมาะสมทำงาน

3) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST จุดแข็ง – อุปสรรค)

(1) บูรณาการระหว่างหน่วยงาน

ส่วนราชการสามารถประสานเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงหลักประหยัด ความคุ้มค่า มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ ซึ่งในการบูรณาการข้อมูลนั้นจะต้องเป็นการบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วนราชการ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน สถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมกำหนดแผนงานการบูรณาการข้อมูลร่วมกันที่จะสามารถดำเนินการได้

- One Stop Service ที่เดียวจบ ต้องการสร้างบริการที่พร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ทำธุรกรรมกับภาครัฐ สามารถเข้าถึงบริการและสวัสดิการของภาครัฐให้ได้มากที่สุดภายในระบบเดียวจบ ไม่ต้องไปยื่นเรื่อง หรือติดต่อที่อื่นหลายทอด หรือต้องเดินทางไปหน่วยงานภาครัฐเพื่อทำเรื่องเหมือนแต่ก่อน

4) กลยุทธ์เชิงรับ (WT จุดอ่อน-ภัยคุกคาม)

(1) การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ

การประชาสัมพันธ์เรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้เป็นที่รับรู้ของสังคม มุ่งเป้าไปที่ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเข้าถึงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้ยาก เช่น การลงพื้นที่ค้นหาและสำรวจผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนในเขตพื้นที่ห่างไกล และผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ไม่เข้าใจในเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและไม่รู้ว่าตนเองมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผ่านทาง Online และ Offline สอดคล้องกับแนวคิดของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดภารกิจบริการสาธารณะ ที่รัฐดำเนินการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

(2) บทบาทท้องถิ่นเป็นผู้ควบคุม

การปรับตัวบทบาทท้องถิ่นจากผู้ปฏิบัติ (Operator) คือ กระทรวงมหาดไทย กำหนดแนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดแนวทางให้จังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้เป็นผู้ควบคุม (Regulator) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด เพราะในแต่ละพื้นที่มีบริบท พื้นที่ สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมือนกัน ส่งผลต่อความต้องการด้านสวัสดิการที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ เทศบาลควรมีอิสระในการจัดการ ได้แก่ การมีสิทธิที่จะกำหนดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ เพื่อขับเคลื่อนนโยบายที่ตอบสนองความต้องการด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีตัวแทนของภาคธุรกิจ การศึกษา ประชาชน เข้าร่วมทำงานด้วย โดยเทศบาลมีสิทธิที่จะดำเนินการด้วยความอิสระ ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง และทำงานตามหลักพื้นฐานโดยมอบสวัสดิการที่ดีให้แก่ประชาชน ขับเคลื่อนทรัพยากรในระดับท้องถิ่นและกำหนดทิศทางสำหรับพัฒนาชุมชนด้วยตนเอง เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงานหลากหลาย รongรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุในอนาคต

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี” มีประโยชน์ในด้านการวางแผนพัฒนามาตรฐานบริการสาธารณะให้กับผู้สูงอายุของจังหวัดชลบุรี ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุในท้องถิ่นและเพื่อพนักงานเทศบาล และบุคลากรผู้รับผิดชอบในสังกัดของจังหวัดชลบุรี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคในเรื่องใดบ้าง และหากต้องการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ควรมีกลยุทธ์ในการปรับปรุงอย่างไร

ผลที่ได้จากการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

2.1.1 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่เทศบาล ให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 โดยประเมินจากกรอบแนวคิดประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี จากผลสำเร็จกระบวนการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้าและผลผลิต ที่พิจารณาในแง่ของการบริการสาธารณะมีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ด้านการส่งมอบบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้ใช้บริการ เป็นกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในแนวคิดของ William H. Lucy, Dennis Gilbert and Gutherie S. Birkhead ได้ดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่เทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็น ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ ด้านการส่งมอบบริการ และน้อยที่สุดด้านการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการประสานงานกับผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึงและอำนวยความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ส่งผลถึงระดับประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชย์ อำนวยงบัว (2560) เรื่อง การจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เขตอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบและแนวทางในการดูแลผู้สูงอายุ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบและแนวทางในการดูแลผู้สูงอายุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.92$, $S.D. = 0.84$) และหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านการส่งมอบบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก และด้านความพอเพียงของงบประมาณอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญ

อยู่ในระดับมากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และงานวิจัยของ อรุณดา ดุสิตรัตนกุล (2555) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: กรณีศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุดมีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

จากสมมติฐานที่ 2 พบว่า เทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน ระดับประสิทธิภาพด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่เทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้การรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามข้อ 5 แห่งระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ได้กำหนดแนวทางการรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มาตรการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพที่มีความซ้ำซ้อนกับสวัสดิการอื่น การเปิดระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพ แนวทางการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม (e - payment) การโอนเงินจัดสรรงบประมาณประจำปี การประชาสัมพันธ์บริการตรวจสอบเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุบนระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) แอปพลิเคชัน ทางรัฐ ดังนั้นเทศบาลมีแนวทางในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย กำหนดไว้ เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้เกิดความทั่วถึงในการให้บริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงและรวดเร็ว เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุธี ทองแย้ม (2561) ที่ให้ความเห็นว่า

การพัฒนาประเทศไทย 4.0 ในการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชนของกระทรวงมหาดไทย ได้มุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อปรับรูปแบบของระบบราชการให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งใหญ่ของประชาชนชนได้อย่างแท้จริง

2.1.2 ระดับประสิทธิผลของผู้รับบริการ ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 โดยประเมินจากกรอบแนวคิดประสิทธิผลของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี จากการบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ประสิทธิภาพพิจารณาจากการนำผลงานของการให้บริการหรือความสามารถของเทศบาลที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ตามปฏิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542 เป็นกรอบการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุระดับประเทศ ดังนี้ (1) ผู้สูงอายุต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้พ้นจากการถูกทอดทิ้ง และละเมิดสิทธิโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองหรือครอบครัวได้และพิการที่สูงอายุ (2) ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัวโดยได้รับความรัก ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับบทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (3) ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างต่อเนื่องเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้านเพื่อสามารถปรับตัวบทบาทของตนให้สมวัย (4) ผู้สูงอายุควรได้ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้สังคม มีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า (5) ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้การดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันสังคมและสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างครบวงจรโดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแลจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบตามคตินิยม (6) ผู้สูงอายุควรได้มีบทบาท และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน และสังคมโดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกันและกับบุคคลทุกวัย (7) รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุตามเป้าหมาย (8) รัฐโดยมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ประชาชนสถาบันสังคมต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุเพื่อเป็นหลักประกันการบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิคุ้มครองสวัสดิภาพและจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ (9) รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคม ต้องรณรงค์ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมไทย ที่เน้นความกตัญญูตักเตือนและ

ความเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งมี 5 ด้านที่เกี่ยวข้องการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี คือ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านหลักประกัน ด้านสุขภาพ ด้านรายได้และ ด้านความต้องการ

1) ด้านผู้รับบริการ พิจารณาจากปฏิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านรายได้ รองลงมา คือ ด้านความต้องการ ถัดมาคือ ด้านหลักประกัน ด้านสุขภาพ และส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านคุณภาพชีวิต โดยเรียงตามลำดับจากความคิดเห็นของผู้รับบริการของประชาชนที่มาใช้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี จากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้

1.1) ด้านรายได้

ประสิทธิผลให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในด้านรายได้ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($x = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยบรรเทาภาระรายจ่ายตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน รองลงมา คือ การได้รับการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทำให้ลดปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัวได้ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลได้ให้ความสำคัญกับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประชาชนพอใจกับประสิทธิผลการให้บริการ เช่น ผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพสามารถนำเงินการจุนเจือครอบครัว ลดปัญหาค่าใช้จ่าย เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีงานทำ ไม่มีรายได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชยา พาสุกกรี (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การบริหารจัดการงานสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลวิจัย พบว่า การบริหารจัดการงานสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม ด้านรายได้ อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นข้อๆที่มีระดับปฏิบัติสูงสุด คือ ท่านได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันได เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตรงเวลาทุกเดือน รองลงมาคือ ท่านได้รับการสนับสนุนทุนประกอบอาชีพที่เหมาะสม และข้อที่มีระดับปฏิบัติอันดับสุดท้าย คือ ท่านเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมฝึกอาชีพแก่ผู้สูงอายุ ตามลำดับ

1.2) ความต้องการ

ประสิทธิผลให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในด้านความต้องการ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($x = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามกฎหมายเพียงใด รองลงมา คือ การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยส่งเสริมให้เกิดการได้รับปัจจัยพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน เกื้อนศรี (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การพัฒนากลไกการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล จังหวัดอุดรดิตถ์” ผลวิจัยพบว่า ความต้องการการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านสุขภาพ ได้แก่ ต้องการให้ อบต. การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ อย่างสม่ำเสมอ ต้องการให้ อบต. บริการตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับผู้สูงอายุ และต้องการคำแนะนำ การออกกำลังกายที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ด้านความมั่นคงทางสังคม ได้แก่ ต้องการให้ อบต. บริการด้านกฎหมายเพื่อป้องกันรักษาความปลอดภัย สิทธิและสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ ต้องการที่อยู่อาศัยให้กับผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย ต้องการให้ อบต. อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุในอาคารสถานที่ และต้องการให้ อบต. อำนวยความสะดวกในบริการสาธารณะ ด้านจิตใจ ได้แก่ ต้องการให้มีการ สืบทอดภูมิปัญญาจากผู้สูงอายุด้านต่างๆ ต้องการให้มีการจัดกิจกรรม นันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ และต้องการยกย่อง เคารพ เชิดชู ผู้สูงอายุเพื่อให้รู้สึกภาคภูมิใจ และมีคุณค่าในสังคม ด้านการสร้างเครือข่ายเกื้อหนุน ได้แก่ ต้องการให้บุคคลและองค์กรต่างๆ มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุ ต้องการ ให้มีอาสาสมัคร บริการดูแลให้คำปรึกษาและแนวทางแก้ปัญหาค่าเงินชีวิตแก่ผู้สูงอายุที่บ้าน และต้องการให้มีการ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุจัดกิจกรรมร่วมกันในชุมชนเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ต้องการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางบริหารจัดการเงินเพื่อป้องกันปัญหาทางการเงินที่เกิด ในอนาคต ต้องการสนับสนุนงบประมาณในประกอบอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ และต้องการให้จัดกิจกรรม ถ่ายทอดความรู้ด้านอาชีพหรือฝึกอบรมฝีมือแรงงานแก่ผู้สูงอายุ

1.3) ด้านหลักประกัน

ประสิทธิผลให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในด้านหลักประกัน ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($x = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยทำให้อยู่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน เกื่อนศรี (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนากลไกการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรดิตถ์” ผลวิจัยพบว่า สภาพการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ภาพรวม มีการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ และรายด้านมีการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ อย่างสม่ำเสมอ เช่นกัน ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ จัดให้มีเงินช่วยเหลือเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่ยากจนทุกคน มีการสนับสนุนงบประมาณปรับปรุงที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุให้ความเหมาะสมและมั่นคงแข็งแรง และให้บริการปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีรายได้ ในการเลี้ยงชีพ

1.4) ด้านคุณภาพชีวิต

ประสิทธิผลให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในด้านคุณภาพชีวิต ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($x = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระดับหนึ่ง รองลงมา คือ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้มีความสุขในการดำเนินชีวิต สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทำให้เกิดการช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคม และ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยให้มีความมั่นคงด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสธันย์ อินทร์ปรุง (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้น โดยหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชน ที่จะส่งผลให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เกิดความพึงพอใจทั้ง ค้ำร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ดังนี้ (1) การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (2) การอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ และบริการสาธารณะอื่น ๆ (3) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา (4) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ สอดคล้องกับแนวคิดของ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 ที่กล่าวถึง สิทธิผู้สูงอายุ (มาตรา 11) ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุน ประกอบด้วย (1) การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่ จัดไว้โดยให้ความ สะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ (2) การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต (3) การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม (4) การพัฒนาตนเองและ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน (5) การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการ สาธารณะอื่น (6) การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม (7) การยกเว้นค่าเข้าชม สถานที่ของรัฐ (8) การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกรังแกหรือถูกแสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบ ด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง (9) การให้คำแนะนำ ปรึกษาดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง ในทางคดีหรือในทางการแก้ไขปัญหาคอครบครัว (10) การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่ม ให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง (11) การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (12) การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี และ (13) การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด งานวิจัยของ น้ำผึ้ง แซ่เอ็ง (2561) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามนโยบายรัฐบาล ของ อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุตามนโยบาย รัฐบาลของอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณา

รายงานพบว่า มีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การจัดกิจกรรมทางสังคม การบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข การให้คำแนะนำปรึกษา หรือดำเนินการอื่นเพื่อแก้ปัญหาครอบครัว การอำนวยความสะดวก และปลอดภัยในอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบริการสาธารณสุขอื่นๆ และด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ทรัพย์แสนดี (2561) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวม มีการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการจัดสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การให้คำแนะนำปรึกษา หรือดำเนินการอื่นเพื่อแก้ปัญหาครอบครัว การบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข การอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณสุขอื่น ๆ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนภา สมสกุล (2562) วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุตามนโยบายรัฐบาลในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราน อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุตามนโยบายของรัฐบาลในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราน อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม และรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การให้คำแนะนำปรึกษาหรือดำเนินการอื่นเพื่อแก้ปัญหาครอบครัว การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การจัดกิจกรรมทางสังคม และการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยในอาคารสถานที่ ยานพาหนะและบริการสาธารณสุขอื่น งานวิจัยของ สุรัชย์ อำนองบัว (2560) เรื่อง การจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เขตอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เขตอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.45$, $S.D. = 0.84$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเห็นว่า ด้านคุณภาพชีวิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ด้านหลักประกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง และ

ด้านความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก

1.5) ด้านสุขภาพ

ประสิทธิผลให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ในด้านสุขภาพ ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($x = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยด้วยความเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ เทศบาลมีการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทำให้เข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพิน เกื้อนศรี (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนากลไกการจัดการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี” ผลวิจัยพบว่า ภาพรวมมีการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ และรายด้านมีการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ เช่นกัน ดังนั้นด้านสุขภาพ ได้แก่ มีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ดูแลสุขภาพของตนเองอย่างถูกวิธี มีบริการส่งเสริมและตรวจสุขภาพแก่ผู้สูงอายุเป็นประจำทุกปี และมีบริการด้านหลักประกันสุขภาพตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านจิตใจ ได้แก่ จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ครอบครัวเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ จัดให้มีกิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี และจัดกิจกรรมอบรมให้ครอบครัวมีความรู้เกี่ยวแนวทางการดูแลผู้สูงอายุ การสร้างสายสัมพันธ์ในครอบครัวให้มีความรักและความอบอุ่น ด้านการสร้างเครือข่ายเกื้อหนุน ได้แก่ มีบริการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมารวมกลุ่มจัดกิจกรรมร่วมกันในชุมชน ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีการจัดตั้งกลุ่มฅาปนกิจสงเคราะห์ผู้สูงอายุเพื่อสงเคราะห์ด้านการเงินแก่ครอบครัวและผู้สูงอายุ มีบริการอาสาสมัครบริการดูแลให้คำปรึกษาและแนวทางแก้ปัญหาการดำเนินชีวิตแก่ผู้สูงอายุที่บ้าน และมีบริการให้บุคคลและองค์กรต่างๆ มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุ

จากสมมติฐานที่ 2 พบว่าเทศบาลในเขตพื้นที่ จังหวัดชลบุรี มีประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแตกต่างกัน เทศบาลนครมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล เนื่องจากตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบลซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป คือ 1)เทศบาลนคร ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนคร การจัดตั้งเทศบาลนครจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทยโดยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร 2)เทศบาลเมือง ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมือง การจัดตั้งเทศบาลเมืองจะกระทำได้โดยการประกาศกระทรวงมหาดไทยโดยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง 3)เทศบาลตำบล ท้องถิ่น

ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลตำบลไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรในพื้นที่ไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ทั้งนี้กระทรวงมหาดไทยมีแนวทางการตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี ของเทศบาลในส่วนของเงินอุดหนุนทั่วไป เงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายสำหรับสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลดำเนินการตั้งงบประมาณในเทศบาลัญญัติ ด้านรายรับ : ตั้งไว้ในหมวดเงินอุดหนุน ประเภทเงินอุดหนุนทั่วไปสำหรับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และภารกิจถ่ายโอน ด้านรายจ่าย : ให้ตั้งไว้ในหมวดงบกลาง ประเภทเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้ตั้งงบประมาณเต็มจำนวนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจ่ายเงินสดและที่โอนเข้าบัญชีผ่านระบบ e-payment และที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโอนเข้าบัญชีเอง โดยใช้ฐานข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุ ตามประกาศบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และจำนวนที่เพิ่มขึ้นจากฐานข้อมูลประชากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือคำนวณโดยใช้ประมาณการอัตราเฉลี่ยการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุ 3 ปี ย้อนหลังข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่ได้บันทึกในระบบสารสนเทศการจําการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบกัน ด้วยเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะความหนาแน่นของประชากรที่แตกต่างกัน ดังนั้นรายได้รวมงบประมาณประจำปีของเทศบาลนครมีมากกว่าเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล นอกจากนี้จะสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแล้วสามารถแบ่งงบประมาณจัดโครงการเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น รวมถึงการดูแลผู้สูงอายุตามเทศบาลัญญัติที่แต่ละเทศบาลตั้งไว้ สอดคล้องกับข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2566) พบว่า เทศบาลนคร 2 แห่ง รายได้รวมเฉลี่ย 1357.635 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลเมือง 10 แห่ง รายได้รวมเฉลี่ย 370.216 ล้านบาท และเทศบาลตำบล 36 แห่ง รายได้รวมเฉลี่ย 128.654 ล้านบาท

2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

จากสมมติฐาน ข้อที่ 3 ที่กล่าวว่า “ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ประกอบไปด้วยปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี” จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า มีอยู่ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ และปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี และ มีอยู่ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ และปัจจัยการบริการสาธารณะ มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยดังกล่าวเป็น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามลำดับที่ของสมการถดถอยได้ ดังนี้

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

(1) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างพอเพียง 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่องและ 5) ความก้าวหน้าการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถสะท้อนความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในปัจจุบัน มีการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างต่อเนื่อง ให้บริการให้บริการอย่าง เสมอภาคตรงต่อเวลา มีสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ สอดคล้อง กับงานวิจัย เสาวลักษณ์ ดิมั่น (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพให้บริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ถูกเลือก ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รวมถึงด้านการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ทั้งนี้เป็นเพราะด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ความสามารถในการ ตอบสนองของผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ เท่าเทียมกัน ต่อเนื่องกันทันต่อเวลา และก้าวหน้าทั้งใน ปริมาณ และคุณภาพของงานนั้นๆ ถ้าหากไม่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องก็ไม่สามารถที่จะพัฒนา บริการให้มีประสิทธิภาพได้ การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการ และทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมาย ที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ สร้าง ความเสมอภาคทั้งในการให้บริการ และในการที่จะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้เกิดความ พึงพอใจสูงสุด ดังนั้น การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .465 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) เท่ากับ .434 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E._{est}) เท่ากับ .20749 ตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ด้าน แต่สามารถทำนายตัวแปรอิสระได้ทั้งหมด 4 ด้าน โดย สามารถทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 43.40 ส่วนด้านการให้บริการตรงต่อเวลา จากผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรทั้ง 5 ปัจจัย ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีอยู่ 1 ปัจจัยที่ไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ คือ ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะสามารถร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัจจัย 4 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(2) ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2564) ผลการศึกษา พบว่า เทศบาลภูธรระเบียบในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความชัดเจน ออกกฎระเบียบที่ยึดถือประโยชน์ของผู้รับบริการ ยึดถือหลักความเป็นธรรมและความถูกต้องในการให้บริการในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เปิดเผยข้อมูลการให้บริการต่อสาธารณชนให้เป็นที่รู้จัก รับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีการยึดถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เป็นไปตามเป้าหมาย ใช้ทรัพยากรในการบริการเป็นไปอย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรศรี มหัทธพันธุ์ (2564) เรื่อง การบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาสภาพการดำเนินงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลสภาพการดำเนินงานผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก นายสมเดช สุวรรณฉวี ปลัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า การดำเนินงานด้านหลักนิติธรรม การบริหารงานของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ประสบความสำเร็จในระดับที่น่าพอใจ เพราะจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ไม่เคยถูกหน่วยงานตรวจสอบใดทักท้วง หรือชี้มูลความผิดแต่อย่างใด ด้านหลักคุณธรรม ผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น มีแนวทางในการบริหารงานโดยยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเป็นหลัก และปฏิบัติงานสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลทุกข้อ ด้านหลักความโปร่งใส หลักการที่เป็นพื้นฐานของความโปร่งใสที่สำคัญคือ หลักการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ถ้าทุกฝ่ายทำงานด้วยความสุจริตแล้ว ก็สามารถเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ในการทำงานให้ทุกฝ่ายทราบได้ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ผู้บริหาร และบุคลากรของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

มีการบริหารงานแบบการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการทำงาน มีการระดมความคิดเห็นจนตกผลึก เป็นเป้าหมายและวิธีการทำงานไปสู่เป้าหมาย มีการมอบหมายหน้าที่การทำงานให้เป็นไปตามความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล ด้านหลักความรับผิดชอบ ผู้บริหาร และบุคลากรในเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักความรับผิดชอบโดยทุกคนได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐาน กำหนดตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย เพื่อให้ประโยชน์ และผลตกอยู่กับประชาชน ด้านหลักความคุ้มค่า ผู้บริหารและบุคลากรมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม มีการกำหนดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างละเอียด และคุ้มค่าที่สุด ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทางในการพัฒนาท้องถิ่น มีการจัดทำเวทีประชาคมในการรับฟังความคิดเห็นเพื่อจัดทำโครงการ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ประชาชนก็สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการ และสามารถตรวจสอบ ติดตามผลความก้าวหน้าของโครงการได้ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ท้องถิ่นจะพัฒนาและเดินหน้าต่อไปได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ และภาคส่วนที่สำคัญที่สุดคือภาคประชาสังคม ซึ่งมีประชาชนในพื้นที่เป็นตัวหลักในการนำเสนอเรื่องราว นำเสนอปัญหา และปรึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหา และพัฒนาพื้นที่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$) และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี ในด้านหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของเทศบาลได้อย่างสะดวก กระบวนการทำงานเปิดเผยตรงไปตรงมา ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอต่อประชาชนมีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริง และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ติดตามตรวจสอบแผนงานและโครงการต่างๆ ซึ่งหากเปรียบเทียบกับทุกด้าน ในด้านหลักความโปร่งใสเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นมีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดจากทุกข้อ แสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่มีความโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารกับประชาชนเสมอ โดยผลจากการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นผ่านผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ (ITA) ประจำปี พ.ศ. 2564 ได้รับคะแนน 93.75 อยู่ในระดับ A และประจำปี พ.ศ. 2565 ที่เทศบาล

เมืองท่าเรือพระแท่นคะแนน 98.24 คะแนน ผ่านเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ AA ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นเอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีการรับ ฟังและมีการบันทึกข้อร้องทุกข์ของประชาชนพร้อมทั้งดำเนินการตามข้อร้องทุกข์นั้น มีการจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและเป็นธรรมทั่วถึง และเป็นที่พึงของประชาชนได้ บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ใส่ใจปัญหาต่างๆ พร้อมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมีการดำเนินโครงการได้อย่างครบถ้วนและได้ผลเป็นรูปธรรม ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นมีการใช้งบประมาณในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า มีการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็ว ใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน โดนสะท้อนให้เห็นจาก เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นได้มีการเปิดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน สามารถยื่นคำร้องผ่าน Online ตรวจสอบการดำเนินงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งมีระบบแจ้งเตือนการดำเนินการทาง E-mail ซึ่งถือได้ว่าเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมาก โดยเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทางในการพัฒนาท้องถิ่น มีการจัดทำเวทีประชาคมในการรับฟังความคิดเห็นเพื่อจัดทำโครงการ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ประชาชนก็สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการ และสามารถตรวจสอบ ติดตามผลความก้าวหน้าของโครงการได้ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ท้องถิ่นจะพัฒนาและเดินหน้าต่อไปได้ต้องอาศัยการร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ และภาคส่วนที่สำคัญที่สุดคือภาคประชาสังคม ซึ่งมีประชาชนในพื้นที่เป็นตัวแทนหลักในการนำเสนอเรื่องราว นำเสนอปัญหา และปรึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหา และพัฒนาพื้นที่ ฅนภัทร นิการักษ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (X- 3.88) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักความโปร่งใส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกระบวนการการทำงานของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เปิดเผยตรงไปตรงมาพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบตลอดเวลา การปฏิบัติหน้าที่เปิดเผยเป็นธรรม ข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่มีความถูกต้องเป็นความจริง และการบริหารงานมีการเปิดเผยต่อสาธารณะ และสามารถตรวจสอบแผนงานโครงการต่างๆ ได้

4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (X= 4.32) และเมื่อพิจารณาโดยละเอียดแต่ละข้อพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดี ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มณีรัตน์ ไกรสิทธิ์(2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของการยางแห่งประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารการยางแห่งประเทศไทย ด้านหลักความรับผิดชอบพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้านหลักความรับผิดชอบต่อโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า หลักความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยผู้บริหารมีความตระหนักในหน้าที่ที่มีต่อองค์กร มีความสำนึกในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ละทิ้งงาน ให้ความสนใจเกี่ยวกับปัญหาขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา และกล้าที่จะยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจและการกระทำของตน 6) ด้านหลักความคุ้มค่า วรลักษณ์ วรรณกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน 3) ด้านหลักความโปร่งใส นฤมล สุขะราช (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในอำเภอดงขี้เหล็ก จังหวัดปทุมธานี พบว่า ในทัศนคติของนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล เป็นการมองหลักนิติธรรมเฉพาะในมิติของการทำตามที่กฎหมายบัญญัติไว้เท่านั้น ส่วนหลักคุณธรรมเป็นการมองเฉพาะในมิติของคุณธรรมตามหลักศาสนา ศีลธรรม จริยธรรม เท่านั้น ยังไม่เป็นการนำหลักคุณธรรมทางด้านวิชาการมาใช้ เป็นแค่เพียงการใช้การบริหารงานบุคคลโดยหลักคุณธรรม ส่วนหลักความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หลักสำนึกรับผิดชอบต่อ มีการใช้หลักการนี้ในการบริหารงานอย่างเต็มความสามารถ และหลักความคุ้มค่า ผู้บริหารท้องถิ่นมองว่าเทศบาลมีการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร

อย่างคุ้มค่าแล้ว แต่ในความเป็นจริงยังมีเหตุการณ์ที่สะท้อนว่ายังไม่ได้นำหลักการนั้นไปใช้อย่างแท้จริง จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.33$) ทูล คำแอ่น (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบวค่าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบวค่าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยละเอียดในแต่ละข้อพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมฟังในการประชุมสภาท้องถิ่น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่น มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน 5) ด้านหลักความรับผิดชอบ กัมปนาท บุญประเสริฐสิน (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านหลักความคุ้มค่า ในภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.60 เทศบาลมีกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด มีการใช้งบประมาณในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จัดสรรตำแหน่งบุคลากรมีความเหมาะสมและชำนาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติหน้าที่

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

(1) ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ (1)วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย (2)ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย (3)การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดตาม (4)คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (5)เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และสังคม และ(6)ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น อังใน ศุภชัย ยาวะประภาช และปิยากร หวังมภาพร (2563) การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จยังขึ้นอยู่กับกระบวนการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติต้องรู้ว่าเขาต้องทำอะไร นโยบายต้องส่งต่อไปยังผู้ปฏิบัติอย่างชัดเจน แน่นอน และตรงเวลานอกจากนั้นองค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีทรัพยากร การสื่อสารระหว่างองค์กรด้วยกัน และ

ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายการเมือง ทั้งด้านความช่วยเหลือ คำแนะนำต่างๆ องค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีเจ้าหน้าที่ ผู้นำที่มีความสามารถ มีความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้กำหนดนโยบาย และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ได้แก่ ความเห็นสาธารณะ กลุ่มผลประโยชน์ จะต้องสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย ความสำเร็จส่งผลให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อาทิเช่น เทศบาลมีการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทันตามกำหนด มีความเชี่ยวชาญและมีศักยภาพการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ทั่วถึงชัดเจน ติดต่อประสานงานมีความสะดวก ผู้สูงอายุได้ผ่อนคลายภาวะครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัย ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไป ปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผลการวิจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งเทศบาลตำบลชมพู มีผลการดำเนินการ ตามภารกิจที่จะนำเสนอข่าวสารไปสู่ประชาชน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้องตรงประเด็นและแก้ไข ตลอดจนความรับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ประชาชนให้รับรู้ เข้าใจ และสร้างความเชื่อมั่น ตามตัวชี้วัด การพัฒนา เทคโนโลยีดิจิทัล การบริหารการจัดการ เกิดการบูรณาการ การประสานงาน ได้แก่ การพัฒนา ฐานข้อมูลของท้องถิ่น การพัฒนาระบบบริหารงานท้องถิ่น การพัฒนาระบบข้อมูล ภูมิสารสนเทศ การพัฒนาศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและบริการของท้องถิ่น และจัดตั้งผู้ดูแลหรือ หน่วยงานรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล งานวิจัย เอมวิภา อยู่เย็น (2562) ประสิทธิภาพการนำนโยบายการถ่ายโอนภารกิจ 6 ด้านให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการนำนโยบายการถ่ายโอนภารกิจ 6ด้าน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี มีการนำนโยบายการถ่ายโอนภารกิจ 6 ด้าน ไปปฏิบัติ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการจัดบริการสาธารณะได้อย่างประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดภารกิจบริการสาธารณะ ที่รัฐดำเนินการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2545 มีด้วยกันทั้งสิ้น 6 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานวิจัยของไพศาล ขุนวิเศษ (2565) การนำนโยบายการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงไปปฏิบัติในพื้นที่ อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท พบว่า

จากผลการวิจัยที่พบว่า การนำนโยบายการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่อำเภอสรรพยา จังหวัด ชัยนาท เกิดความสำเร็จในระดับมาก ทั้งด้านการจัดบริการ และด้านบริหารจัดการ คือ ความสำเร็จ ของการนำนโยบายการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงไปปฏิบัติในพื้นที่อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งด้านการจัดบริการ และด้านบริหารจัดการนั้น เป็นผลสืบเนื่องจากการ กระบวนการนำนโยบายการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงมาปฏิบัติในพื้นที่อำเภอสรรพยา จังหวัด ชัยนาท ที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ เริ่มจากขั้นระดมพลัง ซึ่งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งมีการพิจารณารับนโยบายด้วยความสนใจและยึดถือหลักปฏิบัติตาม นโยบายที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 50 (7) ที่กำหนด ว่าเทศบาลมีหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ และพระราชบัญญัติสภา ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 66 และมาตรา 67 (6) ที่กำหนดว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10) ที่ระบุว่าให้เทศบาลมีอำนาจและหน้าที่ในการสังคม สงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (กรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่น, น. 1-2) โดยมีการแสวงหาการสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายด้วยการแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการสนับสนุนการจัดบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในระดับพื้นที่ อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อในขั้นการปฏิบัติได้ร่วมกันดำเนินงานตามประกาศหลักเกณฑ์ และคู่มือจากส่วนกลาง และมีการสร้างความเป็นปึกแผ่นของการทำงานร่วมกันระหว่าง คณะอนุกรรมการฯ LTC โดยมีการทบทวน สรุปผลการดำเนินงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของ การดำเนินงานตามนโยบายอย่างต่อเนื่องจนถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ซึ่งกระบวนการ ดังกล่าวทำให้บรรลุผลสำเร็จทั้งองค์การที่ปฏิบัติตามนโยบาย และต่อผู้รับประโยชน์จากนโยบาย

(2) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ (1)การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (3) การให้บริการอย่างพอเพียง (4)การ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5)การให้บริการอย่างก้าวหน้า สะท้อนความคิดเห็นของ และสะท้อนความคิดเห็น จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet) อ่างในเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2562) การให้บริการสาธารณะมี เป้าหมายที่สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน จะเห็นว่า ประสิทธิภาพพิจารณาจากการนำผลงานของการให้บริการหรือความสามารถของเทศบาลที่จะดำเนินการให้ บรรลุเป้าหมาย ผู้รับบริการได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ต่อเนื่องทุกเดือน บริการที่ทั่วถึงมีความครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุ เทศบาลมีการปรับปรุงพัฒนาการ

ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ดีขึ้นจากเดิม เจ้าหน้าที่เทศบาลบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาสุภาพ

3) วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและเสนอแนะกลยุทธ์ในการปรับปรุง ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร ข้อมูลแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่เทศบาลและผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี อภิปราย SWOT การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ดังนี้

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล

ผลการวิเคราะห์ SWOT พบว่า เจ้าหน้าที่มีจุดแข็งของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของแก่ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญต่อการบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีจิตมุ่งบริการ ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันขับเคลื่อนการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จุดอ่อน คือ การจัดการข้อมูลระบบสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังขาดระบบสนับสนุนเชื่อมโยงข้อมูลเครือข่าย ขาดการถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญ การสอนงานบุคลากรใหม่ และการพัฒนานวัตกรรม การประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ยังดำเนินการได้ไม่ทั่วถึง ขาดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนางาน ซึ่งเทศบาลเห็นโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล จากเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุทำให้เกิดนโยบายและมาตรการแนวทางที่ชัดเจนในการเตรียมการรองรับ รัฐบาลมีนโยบายสวัสดิการผู้สูงอายุที่ชัดเจนและความทั่วถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และเข้าถึงได้ง่ายในปัจจุบันทำให้มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น หน่วยงานระหว่างแต่ละเทศบาลและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่จะเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันมีจำนวนมาก เทศบาลให้โอกาสในการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงาน มีระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญต่องานการทำงาน เจ้าหน้าที่ร่วมมือกับหน่วยงานนอกอย่างดี ปัจจุบันมีเว็บไซต์สามารถนำมาปรับใช้ในการจัดทำฐานข้อมูล ปัญหา อุปสรรคหรือภาวะคุกคามในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ไม่สามารถควบคุมได้ เทศบาลที่ดำเนินงานการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังขาดการพัฒนาแบบการดำเนินงาน เพื่อการส่งเสริมคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ เทศบาลมีความร่วมมือในการเตรียมความพร้อมรองรับสังคมผู้สูงอายุยังไม่เต็มที่ ขาดการส่งเสริมบทบาทสมาชิกในครอบครัวผู้สูงอายุ ให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและร่วมรับทราบแนวทางการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ บุคคลภายนอกไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานของการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ระเบียบ กระทรวงมหาดไทยหนังสือ

ซึกซ้อมไม่มีความชัดเจน ขาดแนวทางในการดำเนินการที่ถูกต้อง ในบางครั้งอาจไม่ได้รับการสนับสนุน หรือร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความคลาดเคลื่อนตกล่นของฐานข้อมูล ทำให้ฐานข้อมูล ไม่สมบูรณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องขาดทักษะและความเข้าใจในการใช้ระบบคิวอาร์โค้ดและเทคโนโลยีที่ เกี่ยวข้องในการบูรณาการฐานข้อมูลผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในกรณีการจัดเก็บข้อมูลของรัฐบาล อยากให้มีการอัปเดตข้อมูลให้ ครบถ้วน เพื่อง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เช่น การเช็คสิทธิ์ในการได้รับสวัสดิการ ของรัฐ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการด้านนโยบาย ให้บัตรประชาชนที่ใช้ให้มีข้อมูลที่ ครบคลุม มีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่วนกลางจัดฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อทำ ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทราบเกี่ยวกับข้อบังคับ กฎระเบียบ หรือแนวทางรูปแบบกิจกรรม ที่รัฐมีการปรับเปลี่ยน หรือเงื่อนไขข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รัฐบาลควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและ หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนตื่นตัวและรับรู้ถึงข้อควรปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาสิทธิ์ของตนเอง หน่วยงานส่วนกลางรวบรวมข้อมูลต่างๆ ให้ครบ หรือมีเว็บไซต์เป็นข้อมูลในการตรวจสอบ เช่น การผ่านการเกณฑ์ทหาร การรับบำเหน็จบำนาญ ให้ครบคลุม เพื่อไม่ให้เกิดการเรียกคืนเงิน ให้มีระบบจัดการโดยอัตโนมัติ โดยอยากให้ผู้สูงอายุไม่ต้องมาลงทะเบียน ให้ได้รับสิทธิ์ตามอายุ 60 ปี บริบูรณ์ ให้มีการจัดทำ one stop service เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเป็น การลดต้นทุนในการเดินทางติดต่อหน่วยงานของรัฐ ทั้งเรื่องของเวลา ค่าใช้จ่ายของประชาชนผู้สูงอายุ รัฐควรให้ประชาชนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวางและอิสระได้มากขึ้นเพื่อส่งเสริม การเข้าถึงข้อมูลแต่ละโครงการหรือนโยบายของรัฐบาล

พบว่า ผู้สูงอายุที่มารับบริการเห็นว่าการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาล มีการติดต่อประสานงานกับผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่โดยตรง เพื่อการขอ ความร่วมมือและแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเบี้ยยังชีพให้ทราบถึงระเบียบการด้าน เบี้ยยังชีพ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีจิตบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารต่างๆ สิ่งที่เกี่ยวข้องในการให้บริการมีข้อจำกัดในการเข้าถึงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีการรับการสื่อสาร ผ่านบุตรหลานหรือสมาชิกในครอบครัว ควรพัฒนาในการรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลควรมีการใช้ช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายช่องทางทำให้สามารถสื่อสารกับผู้สูงอายุได้ อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เช่น เสียงตามสายของชุมชน กลุ่มไลน์แอฟพลิเคชั่นของชุมชนหรือท้องถิ่น เว็บไซต์ ส่งไปรษณีย์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร และมีการสื่อสารผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน กำนัน เพื่อช่วยเป็นสื่อกลางในการติดต่อเพื่อแจ้งข่าวสารให้กับประชาชนผู้สูงอายุ หรือติดตามรายชื่อ เพื่อให้มาขึ้นทะเบียน ส่วนในกรณีเว็บไซต์หรือการเข้าถึงสื่อออนไลน์ อุปสรรคในการให้บริการสำหรับผู้ สูงอายุที่รับบริการ คือ การเข้าถึงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเดินทางติดต่อราชการที่ เทศบาล สำหรับข้อเสนอแนะการพัฒนาให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยากให้มีการ

ประชาสัมพันธ้อย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มอัตราการจ่ายหรือการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในจำนวนที่มากขึ้น เนื่องจากปัญหาทางเศรษฐกิจที่ทำให้ต้องพึ่งเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นหลัก รวมถึงการจ่ายอัตราเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุในอัตราเท่าๆ กันหรืออัตราเดียวกัน

ในส่วนการอภิปรายกลยุทธ์ในการปรับปรุง การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอใช้แนวคิด Five Force ของ Michael E. Porter สำหรับการเลือกกลยุทธ์นี้

1) การแข่งขันการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เกี่ยวพันกับหน่วยงานรัฐอย่างน้อย 3 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ซึ่งมีหน่วยงานหลักคือ กรมกิจการผู้สูงอายุและคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้จ่ายเบี้ยยังชีพ และกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารตำบล องค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐทั้งหมด

2) อำนาจต่อรองวัตถุดิบ ปัจจุบันเทศบาลเป็นหน่วยงานหลักที่การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกับประชาชนโดยตรง ดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566 และ พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ทำให้เทศบาลต้องดำเนินการตามระเบียบ

3) พลังอำนาจต่อรองลูกค้า ผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี คือผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป สามารถรับเงินโอนเข้าบัญชีธนาคารหรือเงินสดได้

4) ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน คือ การเปลี่ยนแปลงการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผ่านเทคโนโลยี อาจทำให้อนาคตไม่จำเป็นต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

5) ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่ คือ ถ้าหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันไม่สามารถดำเนินการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเป้าหมายของนโยบายอาจถูกยุบเลิกภารกิจเพื่อให้หน่วยงานอื่นมาทำหน้าที่แทน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลที่ได้จากการศึกษา เรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี” โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ ส่วนที่ 2 เป็นข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี” มีข้อเสนอแนะการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น โดยแบ่งเป็นข้อเสนอแนะด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีและข้อเสนอกลยุทธ์ในการปรับปรุงการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

3.1.1 ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะตามปัจจัยข้างต้น จำแนกรายปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ

จากผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ในภาพรวมจะเห็นว่าปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ดำเนินการดังนี้

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปควรได้รับสวัสดิการผู้สูงอายุแบบถ้วนหน้า ทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกสถานะทางการเงิน การให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่ตรงเวลา ทั้งยังจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

(3) การให้บริการอย่างพอเพียง ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการบริการ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการ หากประชาชนมาใช้บริการมากก็ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มตามอัตราส่วนให้เหมาะสมและควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในด้านระเบียบกฎหมาย ตลอดจนปรับทัศนคติให้เหมาะสมกับการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพด้านการบริการ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะเก้าอ้นั่งพักระหว่างรอรับบริการ ซึ่งต้องจัดหาให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ โดยการขอรับสนับสนุนงบประมาณจากส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการมารับบริการ ควรพัฒนาระบบงานเทคโนโลยี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในด้านการให้บริการให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องสะดวกในการรับบริการ ทางเทศบาลจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานและฐานข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้สามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาเจ้าหน้าที่เทศบาลให้มีจิตสำนึกในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รู้จัก ปรับวิธีคิด วิธีทำงาน เพราะงานบริการคืองานที่ต้องติดต่อกับประชาชน อยู่กับประชาชนและช่วยเหลือประชาชนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการประชาชนที่ดี จะต้องยินดีต้อนรับประชาชนผู้มาติดต่อทุกคน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมและสูงสุดความสามารถโดยเน้นถึงความพึงพอใจและประโยชน์สุขของประชาชน

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรประชาสัมพันธ์ถึงความก้าวหน้า ความทันสมัย ในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ให้ประชาชนได้ทราบอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อเป็นการกระตุ้นและการสื่อสารให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำมาพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการตรวจติดตามและการประเมินผลการให้บริการแต่ละเทศบาลอย่างใกล้ชิด เพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยกำหนดการวัดผลการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เป็นตัวเลข โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานจริง และหลังจากการวัดผลการปฏิบัติงานควรประกาศในรูปแบบที่ตรวจสอบได้ ให้เจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้บริการได้รับรู้ว่ามีจุดบกพร่องจากสาเหตุใด ซึ่งจะช่วยสร้างมาตรฐานในการทำงานและการบริการประชาชนได้ เพราะมีการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นธรรมและสามารถตรวจสอบได้

2) ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

(1) หลักนิติธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการกำหนดการตรา กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ เทศบัญญัติให้เด็ดขาด และชัดเจน ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของทุกคน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการออกกฎระเบียบต่างๆและทุกคนต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับ ข้อบัญญัติ เทศบัญญัติที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งไว้

(2) หลักคุณธรรม ผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการทำงานที่ยึดมั่นในศีลธรรมจริยธรรมอันดีงามปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย

(3) หลักความโปร่งใส ควรมีการปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส สร้างกระบวนการตรวจสอบโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการในการตรวจสอบการบริหารได้ในทุกกระบวนการ

(4) หลักการมีส่วนร่วม ควรสนับสนุนให้มีการเปิดโอกาสให้ชุมชน บุคลากรในท้องถิ่น มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมประเมินผล ร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็น ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะการสร้างเครือข่ายชุมชน ให้มีความยั่งยืนสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

(5) หลักความรับผิดชอบ ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึก ในความรับผิดชอบต่อสังคมใส่ใจในปัญหาของท้องถิ่นการกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาให้มีความพร้อมกระจายความรู้ความสามารถพร้อมให้บริการประชาชนทันทีที่รับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัดตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่างและกล้าที่จะรับ ผลจากการกระทำของตนเองในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(6) หลักความคุ้มค่า ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดประสิทธิผล

3) ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ

(1) วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3 หน่วยงาน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดอยู่กระทรวงมหาดไทย ซึ่งได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้บางครั้งมีความล่าช้าในการทำงาน เรื่องระบบ ที่จะต้องรอหน่วยงานอื่นอนุมัติ ควรทำ one stop service รวมหน่วยงาน ให้สะดวก ลูกค้ามีการบริการที่ตอบสนอง ความรวดเร็ว one stop service รับบริการที่บ้าน ควรส่งเสริมผู้สูงอายุได้รับผลประโยชน์จากนโยบายในการช่วยเหลือสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมากขึ้น

(2) ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย ความเพียงพอของทรัพยากรในการขับเคลื่อนนโยบาย ข้อจำกัดของการใช้งบประมาณและความเพียงพอของงบประมาณมีผลต่อช่วงเวลาในการใช้งบประมาณ แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย การดำเนินการตามกรอบแผนงบประมาณการเบิกจ่ายของทางราชการทำให้การจัดทำโครงการ ข้อจำกัดของการสื่อสารจากเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินนโยบายปฏิบัติ กลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจ

วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการดำเนินนโยบาย ภาครัฐควรส่งเสริมให้หน่วยงานได้รับงบประมาณเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปดำเนินงานตามนโยบายสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

(3) การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดตาม การสื่อสาร เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่จะมีผลต่อการบังคับใช้นโยบาย สิ่งที่ได้เห็นได้ชัดจากการศึกษา ภาครัฐควรเน้นการสื่อสารภายในให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติประชาสัมพันธ์ให้เข้ารับการอบรมรวมทั้งสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุที่มารับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แม้ว่าจะเป็นการจ่ายเงินสวัสดิการ แต่เทศบาลสามารถประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุมากที่สุด

(4) คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อพิจารณาเฉพาะหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ กรมกิจการผู้สูงอายุและคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย โดยเทศบาลเป็นผู้จ่ายเบี้ยยังชีพ และกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยภารกิจของทุกหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้งหมดทุกด้าน และบางหน่วยงานไม่ได้ภารกิจในการให้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุโดยตรง จึงทำให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ใกล้ชิด ประชาชนมากที่สุด หนึ่ง เทศบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งในองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยลักษณะองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติเป็นองค์ประกอบปัจจัยเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อการเกิดโอกาสในการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ปฏิบัติ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือจากความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเพื่อนำนโยบายการดำเนินงานการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐมีผลต่อการดำเนินนโยบาย ผู้นำต้องความเข้าใจของผู้บริหารบนหลักวิชาการ มีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานบริหารองค์การที่จะส่งผลการพิจารณาแผนงาน การจัดทำ ผลักดัน และดำเนินโครงการให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งที่ผ่านมามีข้อสังเกตว่า ผู้บริหาร เป็นบุคคลที่มาจากประชาชนที่ได้รับการเลือกตั้งซึ่งอาจจะไม่ค่อยเข้าใจในภารกิจของการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แต่อาศัยประสบการณ์ที่พบปะพูดคุยกับชาวบ้าน ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์และการจัดทำโครงการที่ตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ในประเด็นดังกล่าวได้สะท้อนได้ ปัญหาการวิเคราะห์งานไม่ตรงก็ปัญหาต่อในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยเฉพาะความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ มีผลทำให้เกิดกิจกรรมฝึกอบรมไม่ได้มีรูปแบบที่หลากหลายกลายเป็นว่าการดำเนินงานอบรมของอนุมัติงบประมาณได้ง่าย นิยมใช้แนวทางนั้น จึงทำให้กิจกรรมลักษณะนี้มีมากที่สุด ค่านิยมส่วนบุคคลและความสามารถในการทำงานมีผลต่อความน่าเชื่อถือของการดำเนิน

นโยบาย ในประเด็นดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการรับรองมาตรฐานแรงงานในรูปแบบต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบจำเป็นต้องมีความซื่อสัตย์ เพราะมีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือ

(5) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และสังคม การบังคับใช้นโยบาย ที่จะมีผลต่อการจูงใจและการลงโทษให้ทำตาม พบว่า บางหน่วยงานไม่มีสภาพบังคับชัดเจน ดังตัวอย่าง ควรส่งเสริมให้ส่วนราชการระดับอำเภอให้ความร่วมมือและสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนในการนำนโยบายของการดำเนินงานบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

(6) ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ทศนคติและความเต็มใจของผู้ปฏิบัติ มีผลต่อการดำเนินงานทั้งทางตรงทางอ้อม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแปลงนโยบายมาปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในระดับนโยบายส่วนกลาง และระดับปฏิบัติในพื้นที่ จำเป็นต้องเพิ่มทักษะการวิเคราะห์เพื่อให้ได้นโยบายที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการที่พิกที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยินดีที่จะให้บริการและให้ความร่วมมือแก่บุคคลในหน่วยงานในการนำนโยบายสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

3.2 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล เพื่อให้การวิจัยมีการพัฒนาองค์ความรู้ และเพื่อให้การวิจัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ นอกเหนือจากเทศบาล หลังจากมีได้เปลี่ยนเป็นระบบรับเงินผ่านการโอนเงินทางธนาคารแล้ว ว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากหรือน้อยกว่าระบบเดิมเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรในการปฏิบัติงานและแนวนโยบายของโครงการดังกล่าวมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

3.2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล โดยมีตัวแปรสำคัญที่สามารถอธิบายความผันแปรกับประสิทธิผลของการขอรับบริการ ได้แก่ ความนำนโยบายไปปฏิบัติ การบริการสาธารณะ อย่างไรก็ตามความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลของการให้บริการยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ อีกหลายประการซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้สนใจสามารถวิจัยปัจจัยเหล่านั้น



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยศรี

นครินทรวิโรฒราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). *กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2023/5/23_65_6294.pdf
- _____. (2566). *ซักซ้อมแนวทางการตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗*
เงินอุดหนุนทั่วไป รายการเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายสำหรับสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุ เงินอุดหนุนสำหรับสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และเงินอุดหนุน
สำหรับสนับสนุนการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์. สืบค้นจาก
https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2023/7/29647_1_1689155205639.pdf?time=1708964122839
- _____. (2565). *ข้อมูลรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*
 สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/work/money/data/03/summary_65.pdf
- _____. (2564). *การจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านราย*
ได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งวดที่ 3 จำนวน 3 เดือน (เดือนเมษายน
- เดือนมิถุนายน 2564). สืบค้นจาก [https://www.dla.go.th/upload/document](https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2021/3/25169_1_1616402982372.pdf?time=1705255112286)
[/type2/2021/3/25169_1_1616402982372.pdf?time=1705255112286](https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2021/3/25169_1_1616402982372.pdf?time=1705255112286)
- _____. (2564). *การจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านราย*
ได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพิ่มเติม. สืบค้นจาก
[https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2021/9/26145](https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2021/9/26145_1_1632281529950.pdf?time=1705255359359)
[_1_1632281529950.pdf?time=1705255359359](https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2021/9/26145_1_1632281529950.pdf?time=1705255359359)
- _____. (2564). *การจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านราย*
ได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งวดที่ 4 จำนวน 3 เดือน
(เดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน 2564). สืบค้นจาก [https://www.dla.go.th](https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2021/6/25659_1_1624957101063.pdf?time=1705255471812)
[/upload/document/type2/2021/6/25659_1_1624957101063.pdf?time=1705255471812](https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2021/6/25659_1_1624957101063.pdf?time=1705255471812)
- _____. (2564). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*
(พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งวดที่ 2 เพิ่มเติม (เดือนมกราคม 2563)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/2/22985_1_1580791064644.pdf?time=1705253496266
- _____. (2563). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งวดที่ 2 เพิ่มเติม (เดือนกุมภาพันธ์ 2563)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/2/23042_1_1580979585089.pdf?time=1705253241061
- _____. (2563). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งวดที่ 2 เดือนมีนาคม 2563*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/3/23181_1_1583469664725.pdf?time=1705253639908
- _____. (2563). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งวดที่ 3 จำนวน 3 เดือน (เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2563)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/3/23370_1_1585646943106.pdf?time=1705253775924
- _____. (2563). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งวดที่ 4 จำนวน 2 เดือน (เดือนกรกฎาคม - เดือนสิงหาคม 2563)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/5/23636_1_1590736433364.pdf?time=1705253945316
- _____. (2563). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งวดที่ 4 (เดือนกันยายน 2563)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/9/24144_1_1599794377339.pdf?time=1705254072974
- _____. (2563). *การจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งวดที่ 1 จำนวน 2 เดือน (เดือนตุลาคม - เดือนพฤศจิกายน 2563)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/10/24265_1_1601544272117.pdf?time=1705254210073

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). การจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งวดที่ 1 (เดือนธันวาคม 2563). สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/11/24534_1_1606725734125.pdf?time=1705254398141
- _____. (2563). การจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งวดที่ 1 เพิ่มเติม (เดือนพฤศจิกายน 2563). สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/10/24415_1_1604033847240.pdf?time=1705254664816
- _____. (2563). การจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งวดที่ 2 จำนวน 3 เดือน (เดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2564). สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2020/12/24584_1_1606806496852.pdf?time=1705254971397
- _____. (2562). แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งวดที่ 2 จำนวน 1 เดือน (เดือนมีนาคม 2562). สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/1/21161_1_1548302057879.pdf?time=1705250054460
- _____. (2562). แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งวดที่ 3 จำนวน 3 เดือน (เดือนเมษายน - มิถุนายน 2562). สืบค้นจาก <https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/3/2153111553756676209.pdf?time=1705249059160>
- _____. (2562). แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งวดที่ 4 จำนวน 2 เดือน (เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2562). สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/6/21957_1_1561712484878.pdf?time=1705252263306
- _____. (2562). แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งวดที่ 4 จำนวน 1 เดือน (เดือนกันยายน 2562). สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/8/22292_1_1567156774328.pdf?time=1705252469870

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งวดที่ 1 จำนวน 3 เดือน (เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2562)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/10/22499_1_1570601781471.pdf?time=1705252837434
- _____. (2562). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 งวดที่ 2 จำนวน 2 เดือน (เดือนมกราคม - เดือนกุมภาพันธ์ 2563)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/12/22845_1_1577093810796.pdf?time=1705253036498
- _____. (2562). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งวดที่ 3 จำนวน 1 เดือน (เดือนพฤษภาคม) ของ 8 จังหวัดในพื้นที่นำร่องตามโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม (ยกเว้นจังหวัดสิงห์บุรี)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/4/21671_1_1556243783359.pdf?time=1705251858882
- _____. (2562). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งวดที่ 3 จำนวน 1 เดือน (เดือนมิถุนายน) ของ 8 จังหวัดในพื้นที่นำร่องตามโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคม และจำนวน 2 เดือน (เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน) ของจังหวัดสิงห์บุรี*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/5/21711_1_1556864798261.pdf?time=1705251942835
- _____. (2562). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งบเงินอุดหนุนทั่วไปโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพิ่มเติม*. สืบค้นจาก <https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/9/2244811569816332985.pdf?time=1705247210090>
- _____. (2562). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งบเงินอุดหนุนทั่วไปโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพิ่มเติม ครั้งที่ 2*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2019/9/22448_1_1569816332985.pdf?time=1705247210090
- _____. (2561). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 งวดที่ 3 จำนวน 3 เดือน (เดือนเมษายน - มิถุนายน 2561)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2018/3/19733_1_1521795013060.pdf?time=1705245809829

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 งวดที่ 4 จำนวน 3 เดือน (เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2561)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2018/6/20127_1_1529637282195.pdf?time=1705246169394
- _____. (2561). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งวดที่ 1 จำนวน 3 เดือน (เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2561)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2018/10/20582_1_1538966849750.pdf?time=1705248298732
- _____. (2561). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งวดที่ 2 จำนวน 2 เดือน (เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2562)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2018/12/21007_1_1545971552402.pdf?time=1705248778970
- _____. (2560). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 งวดที่ 1 จำนวน 3 เดือน (เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2560)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2017/10/18911_1_1508313680253.pdf?time=1705244734729
- _____. (2560). *แจ้งการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 งวดที่ 2 จำนวน 3 เดือน (เดือนมกราคม - มีนาคม 2561)*. สืบค้นจาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2017/12/19228_1_1513153914023.pdf?time=1705245511173
- กัมปนาท กลิ่นเสาวคนธ์. (2563). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนายอำเภอในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.
- กัมปนาท บุญประเสริฐสิน. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- โกษม โภยทอง. (2566). *จะมีรัฐสวัสดิการ รัฐบาลต้องทำอะไรบ้าง? : สำนวนการทำงานของรัฐบาลเดนมาร์ก*. สืบค้นจาก <https://www.the101.world/denmark-welfare-state/>
- ขวัญตา เบ็ญจะขันธุ์. (2563). *แนวทางในการพัฒนาระบบการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชลบุรี*. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี

- จรงค์ เนียมประเสริฐ. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี. ไม่ได้ตีพิมพ์.
- จิตรา วีรบุรินทร์. (2546). *รูปแบบการจัดบริการสังคมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุไทย*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : กรุงเทพฯ.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *เอกสารทางวิชาการปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 6. คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ*.
- จินตนา บุญบงการ, ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). *ทฤษฎีการประเมิน (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรัฏฐ์ ดิฐวัฒน์บุญย์. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี. ไม่ได้ตีพิมพ์.
- จุฑามาศ ทรัพย์แสนดี. (2562). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอหนองหญ้าปล้อง จังหวัดเพชรบุรี*. *วารสาร Lawarath Social E-Journal*, 2(1), 65-76.
- ฐิติพร ธรรมโหร. (2557). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการผู้สูงอายุ*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม. ไม่ได้ตีพิมพ์.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2563). *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ = Public administration/สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 6-10*. (พิมพ์ครั้งที่ 14). นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2562). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ = Concepts theories and principles of public administration/สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 15)*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทูล คำอ่อน. (2558). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลบวักค่าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. ไม่ได้ตีพิมพ์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2562). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ = Concepts theories and principles of public administration/สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 17)*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2562). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ = Concepts theories and principles of public administration/สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15* (พิมพ์ครั้งที่ 15). นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นฤมล สุยะราช. (2558). *ธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลในอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- น้ำผึ้ง แซ่เอ็ง. (2561). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตามนโยบายรัฐบาล ของอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตนฟอร์ด, กรุงเทพฯ.
- นัทธนา ภารภัทรรังษีกร. (2550). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการของสภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- บุญมี โทท่า, ภักดี โพธิ์สิงห์, และชยานิน กฤติยะโชติ. (2561). *การนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ไปปฏิบัติ The policy implementation of cash allowance for the elderly*. *วารสารวิชาการ*, 12(3), 150-151.
- บุษยา พาสูกี้. (2560). *การบริหารจัดการงานสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอโยธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ, ปทุมธานี.
- ปรวัน จันทรงษ์. (2562). *ประสิทธิผลการนำนโยบายไปปฏิบัติในการเพิ่มผลิตภาพแรงงานสาขาบริการที่พัก ภาคการท่องเที่ยวของประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ปิยะดา ภักดีอำนาจ และ พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2557). *แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการ เพื่อผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกาตอง อำเภอยะหา จังหวัดยะลา*. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 31 (2), 121-151.
- พรนภา สมสกุล, นิตยา สีนเฮว. (2564). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมสูงอายุ ตามนโยบายของรัฐบาลในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. *วารสาร Lawarath Social E-Journal*, 3(2), 8-10.

- พิชชาภา เหลืองอ่อน. (2559). *การบริหารจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2562). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ = Concepts theories and principles of public administration/สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. หน่วยที่ 1-7 (พิมพ์ครั้งที่ 17).*
นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพศาล ชุนวิเศษ. (2565). *การนำนโยบายการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงไปปฏิบัติในพื้นที่อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- ภัทรศรี มหัทธพันธุ์. (2564). *การบริหารงานตามหลักการจัดการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอน้ำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ. (2564). *ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลขมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- มนิรัตน์ ไกรสิทธิ์. (2560). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของการยางแห่งประเทศไทย เขตภาคใต้ตอนบน พระนครศรีอยุธยา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- มัทยา ศรีพนา. (2547). *การจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- มาวิน ทรงประไพ. (2563). *ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2560) กรณีศึกษาการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.
- ยุพิน เกื้อนศรี. (2561). *การพัฒนากลไกการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุดรธานี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี.
- รศันย์ อินทร์ปรุง. (2564). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจาก อำเภอเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2557). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2556). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารองค์การภาครัฐ = *Public Organization Administration/สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7* (พิมพ์ครั้งที่ 10). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัฐชาติ ทศนัย, รัชพล อ่ำสุข. (2561). *การสร้างการเป็นหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัษราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ, ปทุมธานี.
- จำพรรณ ศิริจันทน์. (2555). *คุณภาพชีวิตและการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ตำบลหนองผึ้ง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่*. (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.
- วรลักษณ์ วรณกุล. (2559). *การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์, วิชสิณี วิบูลผลประเสริฐ, บุญวรา สุมะโน เจนพิงพร, และสิทธิพงศ์ กนกการ. (2561). *การปรับระบบสวัสดิการสังคมพร้อมรับโลกใหม่ที่ผันผวน*. สืบค้นจาก https://tdri.or.th/2018/06/tdri-apc2018_session3/
- วิจิตรา (ฟุ้งลัดดา) วิเชียรชม. (2556). *การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชัย เอกพลากร, และคณะ. (2564). *สำรวจรายได้ผู้สูงอายุ 39.4% มีรายได้ไม่เพียงพอ เกินครึ่งยังต้องทำงาน-อยากมีรายได้*. สืบค้นจาก <https://www.thecoverage.info/news/content/2549>
- ศุภชัย ยาวะประภาส, ปียากร หวังมหาพร. (2563). *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ = Public administration/สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-5* (พิมพ์ครั้งที่ 14). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน Efficiency Development* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. (2562). *นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ* (พิมพ์ครั้งที่ 30). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สมพล นวะกะ. (2555). *ความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่*. (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์, ปทุมธานี.
- สัญญา เคนาภูมิ, บุรฉัตร จันทร์แดง. (2562). *ตัวแบบทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติ*. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 3(1), 65-115.

- สันธิวุฒิ เปลี่ยนศรี. (2562). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). *ความเป็นมาของรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี*. สืบค้นจาก <https://odloc.go.th/good-management/gm-history/>
- สำนักพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาล. (2564). *แนวทางการยกระดับธรรมาภิบาลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.).
- สุภารัตน์ สุตสมบุรณ์. (2557). สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 7(1), 73-82.
- สุรัชย์ อำหนองบัว. (2560). *การจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เขตอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.
- สุวรรณณี ประมาณ. (2552). *การประเมินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- สุธี ทองแย้ม (2561). *แนวทางการพัฒนาระบบบริหารราชการ มหาดไทย 4.0*. สืบค้นจาก <https://www.dopa.go.th/news/cate2/view2814>
- เสนห์ จัยโต. (2562). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ = Concepts theories and principles of public administration/สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7* (พิมพ์ครั้งที่ 17). นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2558). *การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 3) นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: กรณีศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- อรรถพงษ์ คชศักดิ์. (2562). *แนวทางการจัดสวัสดิการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยสน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- เอมวิภา อยู่เย็น. (2562). *ประสิทธิผลการนำนโยบายการถ่ายโอนภารกิจ 6 ด้าน ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.
- Ditto. (2566). *รัฐบาลดิจิทัลยุคใหม่ ต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงานอย่างไรบ้าง?* สืบค้นจาก [https:// www.dittothailand.com/ditto/news/gov-new-digital-government/](https://www.dittothailand.com/ditto/news/gov-new-digital-government/)
- Flourish Itulua-Abumere (2013). *Should there be Specific Policies to Protect the Welfare of Older People in Britain?*, The Open Access Journal of Science and Technology Vol. 1 (2013), 1-6.
- Johanna Cresswell-Smith, Kristian Wahlbeck, Jorid Kalseth (2022). *Life Conditions as Mediators of Welfare State Effect on Mental Wellbeing among Oldest Old in Europe*, International Journal of Environmental Research and Public Health, 1-19.
- K. N. Fitriana, P. W. Kuncorowati. (2021). *Disaster Mitigation for Elderly: The Challenges of Social Welfare Services for Elderly in The COVID-19 Pandemic*, ICHMGEP 2020, 1- 8.
- Lesley Deacon (2022). *CRITICAL REFLECTION ON PRACTICE DEVELOPMENT Emancipatory practice development in social welfare service evaluation – a worked example*, The Authors 2022 International Practice Development Journal 12 (1), 1-7.
- Maria Salome Ochoa Rico, Arnaldo Vergara-Romero, Jose Fernando Romero Subia and Juan Antonio Jimber del Rio. (2022). *Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations*, PLOS ONE Analysis of citizen satisfaction in urban areas, 1-27.
- Suh Chen HSIAO, Luke HSIAO (2015). *APPLICATION OF DATA ENVELOPMENT ANALYSIS TO EVALUATING ELDERLY SOCIAL WELFARE PERFORMANCE*, REVISTA DE CERCETARE SI INTERVENTIE SOCIALA - VOLUMUL 48/2015 , 83-94.

Zhi-Ping HOU, Zhi-Fei CHEN, Yu-Zhou LUO. (2022). *APPLYING BIG DATA ANALYSIS TO DISCUSS THE ELDERLY SOCIAL WELFARE SERVICE USE CONDITION AND THE RELEVANT FACTOR*, REVISTA DE CERCETARE SI INTERVENTIE SOCIALE – VOLUMUL 68/2020, 53-63.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล
ในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง (ชุดที่ 1)

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้ **สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล** ในจังหวัดชลบุรี เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบ พร้อมทั้งคำตอบทุกคำตอบ จะไม่มีการเปิดเผยในที่ใดๆ ให้เกิดความเสียหาย
2. เมื่อตอบเสร็จแล้ว **กรุณาส่งกลับที่นางสาววิญนุช ทองอ๋ม ที่เทศบาลตำบลบ้านบึง ภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566**
3. ลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาววิญนุช ทองอ๋ม

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาวิทยาการจัดการ

วิชาเอกบริหารรัฐกิจ แขนงวิชารัฐประศาสนศาสตร์

Natch.vivien@gmail.com โทร.086-1128428

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 25 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 25 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 31 – 35 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 36 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 5) 41 – 45 ปี	<input type="checkbox"/> 6) มากกว่า 45 ปี

3. ประเภทเทศบาล

<input type="checkbox"/> 1) เทศบาลตำบล	<input type="checkbox"/> 2) เทศบาลเมือง
<input type="checkbox"/> 3) เทศบาลนคร	

4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1) ปวช. ปวส / อนุปริญญา	<input type="checkbox"/> 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 3) สูงกว่าปริญญาตรี	

5. อายุราชการจนถึงปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 5 -14 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 15 -24 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 25 ปีขึ้นไป

6. ประเภทบุคลากรปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> 1) ลูกจ้างชั่วคราว
<input type="checkbox"/> 2) ลูกจ้างประจำ
<input type="checkbox"/> 3) ข้าราชการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาล						
1	มีการดำเนินการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว					
2	มีการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่					
3	ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
2.ด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล						
4	มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุรับทราบสิทธิของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง					
5	มีการประชาสัมพันธ์การขอรับสวัสดิการเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง					
6	มีความชัดเจนในการแจ้ง วัน เวลา สถานที่จ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุรับทราบ					
3.ด้านบุคลากรในการให้บริการของเทศบาล						
7	เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง					
8	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ					
4.ด้านงบประมาณของเทศบาล						
9	เทศบาลมีการนำงบประมาณที่ใช้จ่ายเป็นไปตามแผนการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่กำหนด					
10	เทศบาลมีการใช้งบประมาณที่คุ้มค่าในการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ
ผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ						
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่เทศบาล ให้บริการให้บริการอย่าง เสมอภาค					
2	การให้บริการที่ตรงต่อเวลา เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการที่ตรงต่อเวลา					
3	การให้บริการอย่างพอเพียง เจ้าหน้าที่เทศบาลมีสถานที่ให้บริการที่ เหมาะสม					
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่เทศบาลมีในการบริการอย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้า เทศบาลในปัจจุบัน มีการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุที่ดีขึ้นจากเดิมอย่างต่อเนื่อง					
2.หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี						
6	หลักนิติธรรม กฎระเบียบในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุมีความชัดเจน					
7	ท่านคิดว่าเทศบาล มีการออกกฎระเบียบที่ ยึดถือประโยชน์ของผู้รับบริการ					
8	หลักคุณธรรม การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ยึดถือหลักความเป็นธรรมในการให้บริการ					

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	เทศบาลมีการ ยึดหลักความถูกต้องในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเพียงใด					
10	หลักความโปร่งใส เทศบาล มีการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการต่อสาธารณชนให้เป็นที่รู้จัก					
11	หลักการมีส่วนร่วม เทศบาล มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
12	หลักความรับผิดชอบ เทศบาลมีการยึดถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
13	เทศบาล มีความรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ เป็นไปตามเป้าหมายเพียงใด					
14	หลักความคุ้มค่า เทศบาลมีการใช้ทรัพยากรในการบริการ เป็นไปอย่างคุ้มค่าเพียงใด					
3.การนำนโยบายไปปฏิบัติ						
15	วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย นโยบายที่ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล มีความชัดเจน					
16	ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้ เป็นไปตามนโยบาย งบประมาณ มีความเพียงพอในการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					

ข้อ	คำถาม	ระดับการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและการติดตามเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน					
18	เทศบาลมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กรมบัญชีกลาง เป็นต้น ในการบริการสวัสดิการผู้สูงอายุ ให้มีความเข้าใจในทิศทางที่ตรงกัน					
19	คุณสมบัติของหน่วยงานที่น่านโยบายไปปฏิบัติ มีการติดต่อประสานงานที่ดีกับผู้สูงอายุที่เป็นผู้รับบริการ					
20	เทศบาลมีความพร้อมในการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในระดับใด					
21	เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ช่วยผ่อนคลายภาระครอบครัวผู้สูงอายุที่เป็นผู้รับบริการเพียงใด					
22	เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และสังคม ภายใต้เศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันเทศบาลได้รับการสนับสนุนในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ที่เพียงพอในระดับใด					
23	ลักษณะของผู้ที่น่านโยบายไปปฏิบัติ เทศบาลมีศักยภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ในระดับใด					

4. ปัจจุบันนี้ท่าน คิดว่าหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีปัญหา อุปสรรคหรือภาวะคุกคาม
อะไรบ้างในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ไม่สามารถควบคุมได้

5. เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ
เทศบาล ท่านมีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้างในอนาคต

** ขอขอบคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม **



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล
ในจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง (ชุดที่ 2)

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถาม **ผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล** ในจังหวัดชลบุรี เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบ พร้อมทั้งคำตอบทุกคำตอบจะไม่มี การเปิดเผยในที่ใดๆ ให้เกิดความเสียหาย

2. เมื่อตอบเสร็จแล้ว **กรุณาส่งกลับที่นางสาววิญนุช ทองอัม ที่เทศบาลตำบลบ้านบึง ภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566**

3. ลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาววิญนุช ทองอัม

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาศาสาวิทยาการจัดการ
วิชาเอกบริหารรัฐกิจ แขนงวิชารัฐประศาสนศาสตร์
Natch.vivien@gmail.com โทร.086-1128428

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1) 60 – 69 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 70 - 79 ปี
<input type="checkbox"/> 3) 80 – 89 ปี	<input type="checkbox"/> 4) 90 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1) ระดับประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2) ระดับมัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> 3) ระดับอนุปริญญา	<input type="checkbox"/> 4) ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. ประเภทบริการที่ท่านมารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ตามความเป็นจริง

<input type="checkbox"/> 1) ตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุ	
<input type="checkbox"/> 2) การยื่นคำขอเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	
<input type="checkbox"/> 3) การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	
<input type="checkbox"/> 4) การสิ้นสุดการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	
<input type="checkbox"/> 5) การตรวจสอบและจัดทำทะเบียนประวัติผู้มีสิทธิ	

5. ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการต่อปี

<input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 2) 6 - 10 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 3) 10 – 15 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 16 ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประเมินประสิทธิผลของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ของเทศบาล ในจังหวัดชลบุรี

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านคุณภาพชีวิต						
1	สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยทำให้ท่านสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระดับหนึ่ง					
2	สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยทำให้ท่านมีความสุขในการดำเนินชีวิต					
3	สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทำให้เกิดการช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคม					
4	สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยทำให้ท่านมีความมั่นคงด้านการเงิน					
2.ด้านหลักประกัน						
5	ท่านได้รับการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ระดับใด					
6	ท่านคิดว่าสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยทำให้ยังชีพได้					
3.ด้านสุขภาพ						
7	การที่เทศบาลมีการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทำให้ท่านสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยได้สะดวกเพียงใด					
8	ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยด้วยความเท่าเทียมกัน					
4.ด้านรายได้						
9	การได้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทำให้ท่านสามารถลดปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในครอบครัวได้					
10	ท่านคิดว่า การได้รับการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ช่วยบรรเทารายจ่ายตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันของท่านในระดับใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ด้านความต้องการ						
11	ท่านคิดว่าการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุช่วยส่งเสริมให้เกิดการได้รับปัจจัยพื้นฐานอย่างเท่าเทียมกัน					
12	ท่านคิดว่าการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นไปตามกฎหมายเพียงใด					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ						
1	การให้บริการด้วยความเสมอภาค ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลมีการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันอยู่ในระดับใด					
2	การให้บริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการที่ดี ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีการยิ้มแย้มแจ่มใส					
3	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีการพูดจาสุภาพ					
4	การให้บริการตรงเวลา ท่านเห็นว่าการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่เทศบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้อยู่ในระดับใด					
5	การให้บริการอย่างพอเพียง ท่านเห็นว่าการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลมีการบริการที่ทั่วถึงอยู่ในระดับใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	ท่านเห็นว่าการบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากเทศบาลมีความครอบคลุมต่อความต้องการของผู้สูงอายุ					
7	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ท่านได้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องทุกเดือน					
8	ความก้าวหน้าการให้บริการ ท่านเห็นว่าปัจจุบันเทศบาล มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ดีขึ้นจากเดิมอยู่ในระดับใด					
2.หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี						
9	หลักนิติธรรม ท่านเห็นว่าเทศบาลมีกฎ ระเบียบที่ชัดเจนในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับใด					
10	ท่านเห็นว่าเทศบาลได้ยึดถือประโยชน์ในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้รับบริการอยู่ในระดับใด					
11	หลักคุณธรรม เทศบาลให้ความสำคัญเป็นธรรมในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่อยู่ในระดับใด					
12	ท่านเห็นว่าเทศบาลให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ยึดมั่นในความถูกต้องในการให้บริการอยู่ในระดับใด					
13	หลักความโปร่งใส เทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เกิดโปร่งใสตรวจสอบได้อยู่ในระดับใด					
14	หลักการมีส่วนร่วม ท่านเห็นว่าเทศบาลเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในระดับใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15	หลักความรับผิดชอบ ท่านเห็นว่าเทศบาลยึดถึงประโยชน์ของผู้รับบริการในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด					
16	ท่านเห็นว่าเทศบาลคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ถืออยู่ในระดับใด					
17	หลักความคุ้มค่า ท่านเห็นว่าเทศบาลใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการให้บริการอย่างคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด					
18	ท่านเห็นว่าในการที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลในแต่ละครั้งคุ้มค่ากับเวลาที่ท่านเสียไปมากน้อยเพียงใด					
3.การนำนโยบายไปปฏิบัติ						
19	วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย ท่านคิดว่าเทศบาลมีการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทันตามกำหนด มากน้อยเพียงใด					
20	ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย ท่านคิดว่าเทศบาลมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในระดับใด					
21	ทรัพยากรเพียงพอในการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย ท่านคิดว่าเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ได้ทั่วถึงชัดเจนอยู่ในระดับใด					
22	คุณสมบัติของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การติดต่อประสานในเรื่องสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความสะดวกมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	คำถาม	ระดับการรับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23	เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ และสังคม ท่านคิดว่า การได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุได้ผ่อนคลายภาระครอบครัวของท่าน มากน้อยเพียงใด					
24	ลักษณะของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ท่านคิดว่าเทศบาลมีศักยภาพในการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเพียงใด					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

กรุณาเขียนข้อความเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาล

1. ท่านคิดว่าจุดเด่นของการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลของท่าน คืออะไร

2. ท่านคิดว่า การให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล มีจุดอ่อนเรื่องใดบ้างที่ ต้องการแก้ไขในการให้บริการ

3. ท่านคิดว่าการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล มีโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาในการรับบริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเรื่องใดได้บ้าง

4.ท่านคิดว่าการให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาล ยังมีปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการให้บริการอะไรบ้าง

5.เพื่อที่จะให้บริการของเทศบาลประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นในอนาคต ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างในการปรับปรุงหรือการพัฒนาให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น

* * ขอขอบคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม * *

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาววิญนุช ทองอัม
วัน เดือน ปี เกิด	10 มีนาคม 2534
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.2556
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่ง	นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

