

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในระดัของค์การบริหารส่วนตำบล และเพื่อศึกษาและพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติโดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาวิจัยจากเอกสารต่าง ๆ และใช้วิธีสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผลการวิจัยทั้ง 16 แห่ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อบต. แม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

สภาพทั่วไป

อบต. แม่เปา จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2539 เป็น อบต. ขนาดกลาง มีพื้นที่ประมาณ 111 ตารางกิโลเมตร หรือ 95,000 ไร่ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอพญาเม็งราย ห่างจากที่ทำการอำเภอพญาเม็งรายประมาณ 7 กิโลเมตร มีอาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับตำบลตาลวัน และตำบลแม่ต้า อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ทิศใต้ติดต่อกับตำบลไม้ยาอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลเม็งราย อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลผางาม อำเภอเวียงชัยและตำบลทุ่งก่องิ่งอำเภอยางรัฐ จังหวัดเชียงราย สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นเทือกเขาสลับที่ราบหุบเขาเหมาะสำหรับทำการเกษตร มีแม่น้ำสายสำคัญ ได้แก่ แม่น้ำเปา แม่น้ำแม่ต้าก ห้วยแม่เลียบ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 19 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,620 คน สภาพทางเศรษฐกิจประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ ทำนา ทำไร่

ทำสวน และมีหน่วยธุรกิจที่สำคัญ ได้แก่ ร้านค้า จำนวน 8 แห่ง โรงสีจำนวน 18 แห่ง และโรงงานขนาดเล็กจำนวน 3 แห่ง สภาพทางสังคมและองค์กรทางศาสนาที่สำคัญ มีศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลแม่เปา ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 4 จำนวน 1 แห่ง โรงเรียนบ้านแม่เปา วัดพระธาตุคอกยพระเจ้า และวัดป่าบุญเย็น ศักยภาพของชุมชนโดยรวม มีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ช่วยเกื้อกูลให้ชุมชนเข้มแข็ง มีการสืบทอดรักษาและปรับใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นตลอดจนพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมที่เหมาะสม นำมาใช้ประโยชน์กับการพัฒนา และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันมีจำนวนผู้สูงอายุ 1,091 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. แม่เปา

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. แม่เปา ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาคำบล (2552-2554) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการส่งเสริมสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและได้รับสวัสดิการที่ทั่วถึง และตามเป้าหมายที่วางไว้ต้องการให้ผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ภายในครัวเรือนที่ค้ำอย่างมั่นคงและได้รับสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกหมู่บ้านอย่างเป็นธรรม (2) โครงการส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และมีสัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่ม และตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุได้พบปะแลกเปลี่ยนแนวคิด ประสบการณ์และวิถีการดำเนินชีวิตร่วมกัน (3) โครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยใช้สมุนไพรพื้นบ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการใช้ยาสมุนไพรพื้นบ้านในกลุ่มผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องการให้ผู้สูงอายุได้ใช้องค์ความรู้ ภูมิปัญญาพื้นบ้าน ในการดูแลรักษาสุขภาพตามวิถีชีวิตดั้งเดิม และอนุรักษ์ถ่ายทอดให้แก่คนรุ่นหลัง (4) โครงการประเพณีรดน้ำคำหัวผู้สูงอายุในวันสงกรานต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมยกย่องคุณค่าผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ต้องการเชิดชู คุณค่า และส่งเสริมให้คนรุ่นหลังได้ให้ความสำคัญแก่ผู้สูงอายุ ในฐานะที่ทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมมาอย่างช้านาน และ (5) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในการดำรงชีพขั้น-

พื้นฐาน และตามเป้าหมายที่วางไว้จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุจำนวน 964 คน เดือนละ 500 บาทต่อคน

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. แม่เปา ได้จัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่นำองค์ความรู้และภูมิปัญญาของท้องถิ่นมาสังเคราะห์และประยุกต์ในการจัดทำโครงการดังที่ปรากฏในโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยใช้สมุนไพรพื้นบ้าน เป็นต้น รวมทั้งการจัดโครงการที่ส่งเสริมยกย่องคุณค่าของผู้สูงอายุ ในฐานะที่ทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมอย่างช้านาน

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. แม่เปา ได้จัดบริการที่ครอบคลุมในด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาทต่อคน เป็นต้น ด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการส่งเสริมสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ โครงการประเพณีรดน้ำคำหัวผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านสุขภาพ เช่น โครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เป็นต้น และด้านนันทนาการ เช่น โครงการส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. แม่เปา ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านที่พักอาศัยและด้านการบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. แม่เปา ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์รวมถึงไม่มีความสอดคล้องกับความเป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่น

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. แม่เปา ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนดังนี้ (1) การกำหนดแผนงานที่มีความเชื่อมโยงกับแนวทางปฏิบัติตามหลักแผนรายจ่ายงบประมาณ หน่วยงานรับผิดชอบและบริบทของท้องถิ่น ในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงาน (2) การนำโครงการไปปฏิบัติ อบต. คำนึงความเป็นไปตามลำดับความสำคัญของโครงการที่เห็นว่าโครงการใดควรเป็นโครงการเร่งด่วนที่จะจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่เกิดประโยชน์และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีรวมถึงมีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ

ของผู้สูงอายุในขณะนั้นที่เกิดประสิทธิผล ดังเช่น โครงการส่งเสริมสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพ เป็นต้น (3) กระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติเพื่อ ความคล่องตัวในการปฏิบัติ (4) การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อนาคต. มุ่งเน้นความ- ต่อเนื่องของโครงการเพื่อความเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมศักยภาพ คุณค่าและความ- เป็นธรรมให้แก่ผู้สูงอายุ และ (5) การติดตามและประเมินผลโครงการของผู้สูงอายุอย่าง สม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที่และเกิดความคุ้มค่าด้าน ทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการ

นายก อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการ- สาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อนาคต. แม่เปา กำหนดแผนงานที่มีความสอดคล้องกับ แนวทางการปฏิบัติโดยเฉพาะความพร้อมและเพียงพอของทรัพยากร หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบและโครงการเร่งด่วนที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ รวมถึงบริบททางวัฒนธรรม ค่านิยมของชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของแผนงาน ในหลักการต่อมา ได้มีการประชุมทำความเข้าใจและชี้แจงใน หลักการปฏิบัติให้คณะผู้บริหารท้องถิ่นทราบ ตามกระบวนการบริหารท้องถิ่นที่กำหนด หลังจากนั้นได้กำหนดหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ นายก อบต. ระบุว่า หากเห็นว่าโครงการใดเกิดประโยชน์และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ ยั่งยืนให้แก่ผู้สูงอายุ อนาคต. จะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

นักพัฒนาชุมชน อนาคต. แม่เปา ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในฐานะที่ตนเองมีส่วน รับผิดชอบโดยตรงในขั้นตอนการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติตามที่ระบุเอาไว้ใน แผนการพัฒนาตำบลที่ให้ความสำคัญในการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ แผนงานที่ตรงตามมาตรฐานที่กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด และสอดคล้อง กับความต้องการของผู้สูงอายุ ยืนยันได้จากการจัดโครงการผู้สูงอายุ ดังเช่น โครงการ จ่ายเบี้ยยังชีพ เป็นต้น เมื่อมีการติดตามผลการนำโครงการดังกล่าวไปปฏิบัติ พบว่า ผู้สูงอายุได้รับการดูแลด้านสวัสดิการที่มั่นคงขึ้น มีรายได้ในการดำรงชีพที่ดีและมี สุขภาพที่แข็งแรงขึ้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อนาคต. แม่เปา มีการกำหนดแผนงานที่มีความเชื่อมโยงกับแนวทาง

การปฏิบัติในด้านแผนรายจ่ายของงบประมาณ หน่วยงานผู้ปฏิบัติและให้ความสำคัญกับโครงการเร่งด่วนที่เห็นว่ามิใช่ประโยชน์และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุ รวมถึงมีการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงเพื่อความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับบริบททางวัฒนธรรมค่านิยมของท้องถิ่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบรม. แม่เปา ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอน การกำหนดแผนงานที่เชื่อมโยงกับแนวทางปฏิบัติ การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ กระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานผู้ปฏิบัติ รวมถึงการนำโครงการไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า ยังไม่มีความพึงพอใจในการบริการของ อบรม. แม่เปา เนื่องจากตนเองไม่เคยทราบว่า อบรม. แม่เปา จัดทำโครงการอะไรบ้าง ที่เกิดผลประโยชน์แก่ผู้สูงอายุและไม่มีผู้ใดมาให้คำแนะนำ

ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการบริการของ อบรม. แม่เปา ในบางโครงการ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท ซึ่งเป็นการช่วยบรรเทาความเดือนร้อนให้แก่ตนได้ระดับหนึ่งเพื่อนำมาใช้จ่ายในการดำรงชีพ และมีความพึงพอใจในโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยใช้สมุนไพรพื้นบ้าน เหตุผลที่พึงพอใจเนื่องจาก อบรม. แม่เปา ได้ให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาของท้องถิ่นและนำองค์ความรู้ต่าง ๆ จากปราชญ์ชาวบ้านมาสังเคราะห์จัดทำโครงการ และสนับสนุนงบประมาณจำนวน 30,000 บาท ตามที่ระบุไว้ในแผนงบประมาณการพัฒนาตำบล (2552-2554) รวมถึงผู้บริหาร อบรม. ได้มาติดตามความก้าวหน้าในโครงการดังกล่าวถึงชุมชน

ปลัด อบรม. แม่เปา ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในฐานะที่ตนเองมีความรับผิดชอบในการดูแลโครงการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ ในลักษณะภาพรวมตั้งแต่กำหนดแผนงาน การนำโครงการไปปฏิบัติและการติดตามประเมินผล ปรากฏพบว่า โครงการที่บรรลุตาม

เป้าหมายและประสพผลสำเร็จที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุมากที่สุด คือ โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุซึ่ง อบต. สามารถให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ครอบคลุมทุกคนตามจำนวนผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพในปัจจุบัน 964 คนเป็นประจำทุกเดือน และโครงการส่งเสริมสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ เหตุผลที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเนื่องจากการระบุเป้าหมายและการมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติได้ติดตามผลและเข้าไปดูแลผู้สูงอายุถึงพื้นที่ซึ่งส่งผลให้เกิดการต่อเนื่องในการบริการ ส่วนโครงการอื่น ๆ ที่ผู้สูงอายุยังไม่มีความพึงพอใจมากนัก เกิดจาก อบต. ยังไม่มีความพร้อมและเพียงพอด้านทรัพยากรที่สนับสนุนในการจัดทำโครงการที่ต่อเนื่องและประกอบกับการจัดบริการยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุบางรายยังไม่ได้รับการบริการที่ทั่วถึง เนื่องจากบางพื้นที่มีความสลับซับซ้อนค่อนข้างมาก

นักพัฒนาชุมชน อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในฐานะที่ตนเองมีส่วนรับผิดชอบในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติและได้รับมอบหมายในการดูแลผู้สูงอายุโดยตรงปรากฏพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริการในบางโครงการ ดังเช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ส่งเสริมสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยใช้สมุนไพรพื้นบ้าน เป็นต้น ซึ่งโครงการดังกล่าวเมื่อจัดการบริการแล้วส่งผลให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุดีขึ้น ส่วนบางโครงการที่ผู้สูงอายุยังไม่เกิดความพึงพอใจในการบริการสืบเนื่องจาก อบต. ขาดความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแผนงานตั้งแต่ต้น สาเหตุมาจากขาดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในการจัดทำโครงการและขาดความเพียงพอของทรัพยากรที่สนับสนุน

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. แม่เปา ยังขาดการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงผู้รับบริการอย่างทั่วถึง จึงส่งผลให้ผู้รับบริการบางรายอาจไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง จึงส่งผลให้ไม่พึงพอใจในการบริการเพราะ อบต. แม่เปา มีอาณาเขตพื้นที่รับผิดชอบที่กว้างในการจัดบริการ ประกอบกับมีเทือกเขาสลับซับซ้อนจึงทำให้เจ้าหน้าที่ อบต. ไม่อาจเดินทางเข้าถึงพื้นที่พักอาศัยของกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงทุกชุมชน

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่ประสพความสำเร็จและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการของ อบต. แม่เปา ที่เห็นได้อย่างชัดเจนดังที่ปรากฏใน

โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โครงการสงเคราะห์สวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ โครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ซึ่งโครงการดังกล่าวสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นและส่วนบางโครงการที่ไม่อาจสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสืบเนื่องจาก งบประมาณ ความพร้อมและเพียงพอของทรัพยากรที่สนับสนุนและขาดการกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า งบประมาณ ยังขาดการให้บริการที่กระจายทรัพยากรให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมกัน มีการกระจุกตัวอยู่เฉพาะพื้นที่หมู่บ้านที่อยู่ใกล้กับพื้นที่ งบประมาณ. ทำให้ผู้สูงอายุบางหมู่บ้านไม่ได้รับบริการจากโครงการที่ งบประมาณ. แม่เปา จัดให้อย่างทั่วถึง ผู้สูงอายุเสนอแนะว่า งบประมาณ. ควรมีนโยบายให้สมาชิก งบประมาณ. เข้ามาติดตามสำรวจปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุแล้วจะทำให้ผู้สูงอายุเข้าถึงการบริการได้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อที่จะได้นำปัญหาเหล่านั้นไปนำเสนอให้ผู้บริหาร งบประมาณ. ทราบและจะได้รับการแก้ไขในการบริการให้ดีขึ้น รวมถึงควรกระจายข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงให้มากขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ตอนหนึ่งว่า

“เวลาที่มีการจัดทำแผนพัฒนาตำบล งบประมาณ. ได้มีการทำประชาคมหมู่บ้าน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของข้อกฎหมายที่บังคับ แต่ถ้าในเชิงปฏิบัติจริง ๆ นั้นมันเป็นเรื่องของอิทธิพลของผู้ที่อยู่ดีว่าจะเคารพหลักประชาคมแค่ไหน และให้ความสำคัญกับประชาชนอย่างไรในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเป็นธรรม”

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า งบประมาณ. ยังไม่ค่อยมีความชัดเจนในการจัดการบริหารที่เกิดความเท่าเทียมกันมากนัก สังเกตได้จากการจัดทำโครงการผู้สูงอายุในแผนการพัฒนาตำบล (2552-2554) ที่ผ่านมา โครงการที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากแนวคิดของ งบประมาณ. เสียส่วนใหญ่จึงส่งผลกระทบต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้นด้วยดังที่ปรากฏได้ชัดเจนในโครงการส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ขาดการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมและบางคนไม่ทราบข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึงจึงส่งผลให้โครงการดังกล่าวไม่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายเท่าที่ควร ผู้สูงอายุเสนอแนะว่า

อบต. ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ในการคิดค้นการจัดทำโครงการ ผู้สูงอายุให้มากขึ้นและควรกระจายข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุ มีความตระหนักและให้ความสำคัญกับโครงการต่าง ๆ ที่ อบต. จัดให้เพิ่มมากขึ้นมิใช่ มองแค่การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเพียงอย่างเดียวแต่โครงการอื่นไม่ให้ความสำคัญ เท่าที่ควร

ปลัด อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ ผู้สูงอายุของ อบต. แม่เปา โดยพื้นฐานแล้ว อบต. มีนโยบายการบริการที่ให้ความสำคัญ กับหลักความเสมอภาคเป็นที่ตั้งแต่ตามหลักปฏิบัติแล้วในบางครั้ง การบริการที่ อบต. จัดให้แก่ผู้สูงอายุอาจเป็นไปได้ที่ผู้รับบริการบางคนอาจไม่ได้รับบริการที่ตรงตาม เป้าหมายครบทุกขั้นตอน สาเหตุมาจากผู้รับบริการบางรายอาจไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่ อบต. แจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึง รวมถึงหน่วยงานและผู้รับผิดชอบมีความบกพร่องใน การสื่อสารทำความเข้าใจในกระบวนการของแผนงานที่ชัดเจนและเข้าถึงพื้นที่ไม่ ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

นักพัฒนาชุมชน อบต. แม่เปา กล่าวเพิ่มเติมว่าเหตุผลที่ผู้สูงอายุบางรายมี ความคิดเห็นว่า อบต. แม่เปา ยังขาดความเสมอภาคในการให้บริการสาเหตุมาจาก สมาชิกอบต. แต่ละหมู่บ้านไม่ได้ทำความเข้าใจ ชี้แจงและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ ผู้สูงอายุได้ทราบอย่างทั่วถึง ทั้งที่แท้จริงแล้ว อบต. ได้ให้ความสำคัญต่อหลักความ-เสมอภาคและความเท่าเทียมในการจัดบริการให้กับทุกคน

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า เหตุผลที่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า อบต. แม่เปา ยังขาดความเสมอภาคด้านการบริการ สาเหตุมาจาก อบต. ไม่ได้ให้ความสำคัญ ในการทำความเข้าใจในกระบวนการวางแผนการจัดทำโครงการผู้สูงอายุไว้ตั้งแต่ต้น รวมถึงมีความละเอียดในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการอย่างเป็นรูปธรรมที่ ชัดเจน

กล่าวได้ว่าการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. แม่เปา ยังขาดความ-เสมอภาคด้านการให้บริการ เนื่องจากขาดการกระจายทรัพยากรให้แก่ผู้รับบริการที่ ทั่วถึง มีการกระจุกตัวอยู่บางพื้นที่ รวมถึง อบต. ยังไม่ให้ความสำคัญในการกระจาย ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า เห็นมีเพียงแต่โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเท่านั้น ที่ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว พอทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน อบต. ได้ให้เจ้าหน้าที่นำเงินมาให้จำนวน 500 บาท เป็นประจำทุกเดือน ส่วนโครงการอื่น ๆ ยังเกิดความล่าช้าอยู่ในการบริการเนื่องจาก อบต. มีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบที่มีจำนวนน้อยแต่ผู้สูงอายุมีจำนวนมากขึ้น ประกอบกับมีความซับซ้อนเชิงพื้นที่ทางกายภาพของ อบต. ด้วย

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. แม่เปายังให้การบริการที่ล่าช้าเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีอยู่จำนวนจำกัดอย่างที่เห็นอยู่เป็นประจำก็มีเพียงนักพัฒนาชุมชนและประกอบกับ อบต. แม่เปา ยังไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุนในการให้บริการ สำหรับโครงการที่ อบต. ให้การบริการที่มีความรวดเร็วเห็นได้ชัดเจน คือการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุซึ่งในบางครั้งมีนักพัฒนาชุมชนนำเบี้ยยังชีพมาให้ถึงที่บ้าน ผู้สูงอายุให้เหตุผลว่าตนเองแก่แล้วไม่อยากเดินทางไปรับที่ อบต. ได้ทุกครั้งเป็นการดีหาก อบต. ส่งเจ้าหน้าที่มาให้การบริการถึงที่บ้าน และควรมีหน่วยการให้บริการเคลื่อนที่เข้าถึงพื้นที่ชุมชน

นักพัฒนาชุมชน อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า อบต. แม่เปา ยังมีข้อจำกัดด้านบุคลากรอาจส่งผลให้การบริการแก่ผู้สูงอายุไม่ครอบคลุมในบางโครงการแต่ก็พยายามให้บริการที่รวดเร็วในกรณีโครงการเร่งด่วน อย่างเช่นการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. แม่เปา ยังขาดบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในการให้บริการจึงส่งผลให้ผู้สูงอายุบางรายยังไม่ได้รับความสะดวกในด้านการบริการเท่าที่ควรและประกอบกับ อบต. มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนมากด้วย หากเป็นการที่ดี อบต. แม่เปา ควรมีการเตรียมวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรเพิ่มเติมไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่จำนวนผู้สูงอายุอาจเพิ่มขึ้นในอนาคต

กล่าวได้ว่าการให้บริการของ อบต. แม่เปา ยังมีความล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึงเนื่องจากข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ แต่ขณะเดียวกันมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เห็นว่าโครงการใด

เป็นโครงการเร่งด่วนที่ผู้สูงอายุควรจะได้รับบริการก่อน อนาคต. จะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการบริการที่รวดเร็วคั่งเช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2552-2554) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการศึกษาดังนี้

นายก อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลว่า ตามแผนการพัฒนาดำบลแม่เปาได้กำหนดแนวทางการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับทุนทางสังคมภายในท้องถิ่นเป็นสำคัญ ก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ให้มีความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผน-จังหวัด และแผนอำเภอ รวมถึงมีการประเมินผลการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนที่ผ่านมาด้วย และในการจัดทำแผนการพัฒนา อบต. แม่เปา ได้ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ครอบคลุมทุกภาคส่วน ก่อนที่นำมากำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น การตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการพัฒนาตามราย โครงการและกิจกรรมดังกล่าว สำหรับแผนการพัฒนาในปัจจุบัน อบต. แม่เปา ได้กำหนดยุทธศาสตร์ของแผนไว้ 6 ยุทธศาสตร์ คือ (1) การจัดการความยากจน (2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (3) การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (4) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ (5) การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (6) ส่งเสริมการบริหารจัดการที่ดี นายก อบต. แม่เปา ระบุว่า โครงการและกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ อบต. นำมาบรรจุไว้ในยุทธศาสตร์ “การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ซึ่งประกอบด้วยโครงการที่สำคัญ คือ (1) โครงการส่งเสริมสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ (2) โครงการส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ (3) โครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยใช้สมุนไพร (4) โครงการประเพณีรดน้ำคำหัวผู้สูงอายุในวันสงกรานต์ และ (5) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ

นายก อบต. แม่เปา กล่าวเพิ่มเติมว่า ก่อนที่จะดำเนินการตามแผนงานในโครงการต่าง ๆ อบต. ได้มีการประชุมบุคลากรเพื่อมอบนโยบายและแนวทางการปฏิบัติให้แก่หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบก่อนทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนใน

วัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมาย ตามที่ระบุเอาไว้ตามแผนการพัฒนาในทุกโครงการ แต่ขณะเดียวกัน อบต. แม่เปา ยังพบกับปัญหาและอุปสรรคอยู่บ้าง เนื่องจากพื้นที่อาณาเขตของ อบต. แม่เปา มีพื้นที่ซับซ้อนและมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น ถึงแม้ว่า อบต. จะกำหนดแนวทางวัตถุประสงค์ของแผนงานดีเพียงใด แต่หากการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติที่ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ ได้ทั่วถึง ก็ไม่อาจบรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนงานได้เช่นกัน

นักพัฒนาชุมชน อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลว่า นายก อบต. แม่เปา มีการกำหนดแผนงานด้านผู้สูงอายุที่มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาคำบล มีการชี้แจงและมอบหมายภารกิจให้ผู้ปฏิบัติอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติมีขอบเขตการดำเนินงานที่ชัดเจนขึ้น และเกิดผลลัพธ์ในทางปฏิบัติ ส่งผลให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการจาก อบต. ที่มีความพึงพอใจมากขึ้นกว่าเดิม แต่ขณะเดียวกันอาจมีปัญหาด้านการบริการให้อยู่บ้างเนื่องจากบางพื้นที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ห่างไกลจากที่ตั้งของ อบต. จึงไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือข้อมูลด้านการบริการจาก อบต. อย่างทั่วถึง

กล่าวได้ว่า อบต. แม่เปา มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ยืนยันได้จากการจัดโครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุ ที่มีการระบุถึงวัตถุประสงค์เป้าหมาย งบประมาณ หน่วยงานรับผิดชอบและมอบภารกิจความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติที่ชัดเจน ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาคำบล แต่อาจเกิดปัญหาบางกรณีที่ผู้สูงอายุอาจไม่ได้รับทราบข้อมูลที่ทั่วถึง จึงส่งผลกระทบต่อ การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ ปลัด อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลว่าด้านบุคลากร อบต. แม่เปา มีบุคลากรทั้งสิ้น 18 คน ประกอบด้วย (1) สำนักปลัด อบต. จำนวน 8 คน (2) ส่วนการคลังจำนวน 3 คน (3) ส่วนโยธา จำนวน 3 คน และ (4) ส่วนสวัสดิการสังคม จำนวน 4 คน สำหรับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับผิดชอบและดูแลโครงการ

ผู้สูงอายุ มีจำนวน 2 คน ประกอบด้วยนักพัฒนาชุมชน และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ปลัด อบต. ระบุว่า จำนวนบุคลากรของ อบต. แม่เปา ที่รับผิดชอบด้านโครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุ ยังมีไม่เพียงพอเนื่องจาก อบต. แม่เปา มีพื้นที่ขนาดใหญ่ และมีความสลับซับซ้อนเชิงพื้นที่อาจทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าไปดูแลผู้สูงอายุได้ไม่ทั่วถึงทุกหมู่บ้านเนื่องด้วยข้อจำกัดด้านบุคลากร

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลว่า สำหรับในแผนการพัฒนาคำบล (2552-2554) อบต. แม่เปา ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ มีงบประมาณทั้งสิ้น 3,922,200 บาท สามารถแยกแต่ละรายโครงการ ดังนี้ (1) โครงการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 225,000 บาท (2) โครงการส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 60,000 บาท (3) โครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยใช้สมุนไพรพื้นบ้าน ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 30,000 บาท (4) โครงการประเพณีรดน้ำคำหัวผู้สูงอายุในวันสงกรานต์ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 48,000 บาท และ (5) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งมีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 964 คน ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 3,559,200 บาท

นายก อบต. กล่าวเพิ่มเติมว่า งบประมาณที่ใช้ในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุของ อบต. แม่เปา ที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอต่อการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ ประกอบกับปัจจุบัน อบต. แม่เปา มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นเฉลี่ยแต่ละปีมีประมาณร้อยละ 10 และส่วนกลางมีการจัดสรรงบประมาณที่เหลื่อมล้ำกันมากโดยไม่ได้พิจารณาถึงความเดือดร้อนของ อบต. ที่อยู่ชายขอบอย่างทั่วถึงและประกอบกับมีการกระจายทรัพยากรทางการบริหารที่ไม่เป็นธรรม ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“งบประมาณของรัฐ อบต. เราได้มาเฉพาะการจัดสรรสวัสดิการเบี้ยยังชีพเดือนละ 500 บาท แค่นั้น ส่วนสวัสดิการด้านอื่น เรายังไม่ได้รับเลย ดังนั้นการช่วยเหลือด้านงบประมาณในส่วนโครงการต่าง ๆ อบต. เราเอางบประมาณของเราเอง มาสนับสนุน นายก อบต. ย้ำว่าการบริหารงบประมาณ รัฐต้องเอาปัจจัยความขาดแคลนของ อบต. ที่อยู่ชายขอบ มาพิจารณาบ้าง ไม่ใช่ดูแต่ปัจจัยทางการเมืองเพียงอย่างเดียว หากไม่ดูให้



ครอบคลุมอาจทำให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำกันมากทีเดียว เพราะจะเกิดเป็นวัฒนธรรมการบริหารท้องถิ่นที่ไม่ดีและที่ฝังลึกต่อไป”

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์ นักพัฒนาชุมชน อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลว่า อบต. แม่เปา มีความขาดแคลนด้านวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการผู้สูงอายุเนื่องจาก อบต. มีงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุเพียง 75,000 บาท ที่ระบุนเอาไว้ในแผนการพัฒนาคำบล (2552-2554) ทั้งที่ อบต. มีประชากรผู้สูงอายุ จำนวนมาก 1,209 คน และคาดว่าจะเพิ่มมากขึ้นอีกในอนาคต ตามความคิดเห็นของผู้วิจัยมีความเห็นว่า อบต. ยังไม่มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินการเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณที่สนับสนุนมีไม่เพียงพอทั้งที่มีโครงการผู้สูงอายุอยู่ 5 โครงการและผู้สูงอายุอาจมีจำนวนเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. แม่เปา ยังขาดความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรที่สนับสนุนในการจัดโครงการผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านงบประมาณที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ เนื่องจาก อบต. ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลางและการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นมีจำนวนจำกัดแต่ขณะเดียวกันมีการขยายตัวด้านโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุที่อยู่ในอัตราที่สูง เฉลี่ยอย่างน้อยเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี ส่วนด้านบุคลากร อบต. แม่เปายังมีไม่เพียงพอเช่นกัน ซึ่งปัจจุบันมีบุคลากรที่รับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุเพียงจำนวน 2 คน ทั้งที่ อบต. แม่เปา มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนทั้งสิ้น 10,620 คน และอาจเพิ่มขึ้นอีกในอนาคตและด้านวัสดุอุปกรณ์ อบต. ยังขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุนในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุเช่นกัน เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ที่เพียงพอ

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. แม่เปา มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลว่า อบต. แม่เปา มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายตามที่ อบต. มอบหมายเป็นอย่างดี เนื่องจากบุคลากรมีประสบการณ์ในเชิงปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนานกว่า 5 ปีขึ้นไป รวมถึงได้ผ่านการฝึกอบรมอยู่เสมอ และได้กำชับให้สำนักปลัด อบต. ได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานทุกสัปดาห์ ยืนยันได้จากการจัดทำแผนงานผู้สูงอายุที่มีความ-

สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของ อบต. ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึง การนำแผนงานไปปฏิบัติที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตามที่ตั้งเอาไว้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ตามรายงานผลการปฏิบัติงานให้ทางคณะผู้บริหาร อบต. ทราบ เมื่อประชุมสามัญประจำปีครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2553 ตามคำสั่งหมายเลข 283/2553

กล่าวได้ว่า อบต. แม่เปา บุคลากรผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน การทำงาน และกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ ไปปฏิบัติเป็น อย่างดี ประกอบกับบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ อบต. มอบหมายเป็นอย่างดี เนื่องจากมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มานานกว่า 5 ปีขึ้นไป รวมถึง ได้มีการอบรมและพัฒนาทักษะอยู่เสมอ

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสาร และ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. แม่เปา มีผลการศึกษา ดังนี้

ปลัด อบต. แม่เปา ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานความ- รับผิดชอบในการดูแลโครงการและกิจกรรมด้านผู้สูงอายุของ อบต. แม่เปา มีหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องอยู่ 2 สำนักที่สำคัญ คือ สำนักปลัด อบต. มีหน้าที่ในการจัดสรรงบประมาณ วิเคราะห์โครงการ และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำนักสวัสดิการสังคม มี หน้าที่ศึกษาปัญหาความต้องการผู้สูงอายุในชุมชนต่าง ๆ และนำแผนงานโครงการต่าง ๆ ไปปฏิบัติรวมถึงจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท นอกจากนี้ การมอบหมาย งานของ อบต. แม่เปา เป็นลักษณะการทำงานร่วมกันระหว่างทุกหน่วยงานแต่ที่ระบุไว้ อย่างชัดเจนคือ สำนักปลัด อบต. กับสำนักสวัสดิการสังคม ปลัด อบต. ระบุว่าในส่วน สำนักปลัด อบต. ได้มอบหมายให้นักวิเคราะห์นโยบายและแผนได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูลพื้นฐานก่อนทำโครงการ โดยเฉพาะด้านความต้องการของผู้สูงอายุ ปัญหาและ ทรัพยากรของ อบต. ว่ามีความเพียงพอและสอดคล้องกับแผนการพัฒนาของ อบต. หรือไม่และในส่วนสำนักสวัสดิการสังคม ได้มอบหมายให้นักพัฒนาชุมชนเป็น ผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายใน อบต. และองค์กรภายนอก เช่น เครือข่าย ชุมชนผู้สูงอายุ พัฒนาสังคมจังหวัดเชียงราย เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้ติดตามผลการ-

ดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ตรงตามเป้าหมายของนโยบายตามที่ตั้งไว้

กล่าวได้ว่า อบต. แม่เปา มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานในการดูแลโครงการผู้สูงอายุที่ประกอบด้วย สำนักปลัด อบต. และสำนักสวัสดิการสังคม ที่ดูแลในลักษณะภาพรวมแต่ได้มีการระบุตัวบุคคลที่รับผิดชอบในการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติและเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก คือ อยู่ในความรับผิดชอบของนักพัฒนาชุมชนเป็นส่วนใหญ่

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปได้โดยสาระสำคัญดังนี้

1. ขาดความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์
2. ขาดการกระจายข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงผู้รับบริการอย่างทั่วถึง
3. ความซับซ้อนเชิงพื้นที่และความหลากหลายทางวัฒนธรรม
4. ขาดการติดตามประเมินผลเชิงลึกของสมาชิก อบต. และคณะผู้บริหาร
5. ขาดการจัดบริการด้านที่พักอาศัย และด้านบริการและเครือข่ายการเกี่ยวพัน

สรุป

จากผลการศึกษาค้นคว้า อบต. แม่เปา ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไป-ปฏิบัติที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดด้อย ด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบขาดปัจจัยการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดด้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบขาดปัจจัยการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการเสนอแนะข้อมูลและคิดค้นโครงการ ขาดปัจจัยการกระจายทรัพยากรให้แก่ผู้รับบริการที่ทั่วถึงและขาดปัจจัยการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง และ (3) ด้านความตรง-

ต่อเวลาซึ่งมีจุดค้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ผู้สูงอายุและมีข้อจำกัดด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัดทำให้ไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ครอบคลุมทุกพื้นที่

อบต. ทุ้งแก้ว อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

สภาพทั่วไป

อบต. ทุ้งแก้ว จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2540 เป็น อบต. ขนาดเล็ก มีพื้นที่ทั้งหมด 35,875 ไร่หรือประมาณ 58.5 ตารางกิโลเมตร อาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับตำบลห้วยหม้าย อำเภอสอง ทิศใต้ติดต่อกับตำบลวังหลวง อำเภอหนองม่วงไข่ ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลเวียงต้า อำเภอลอง และทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลหัวเมือง อำเภอสอง ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลทุ้งแก้ว สภาพโดยทั่วไปเป็นภูเขา เป็นที่ราบสูงเหมาะสำหรับเพาะปลูกพืชไร่ โดยมีแม่น้ำยมไหลผ่าน และคลองชลประทานสายใหญ่ฝั่งขวาตัดผ่านตำบล แบ่งเขตการปกครองเป็น 4 หมู่บ้าน คือหมู่ที่ 1 บ้านริมยม หมู่ที่ 2 บ้านทุ้งข้าม หมู่ที่ 3 บ้านทุ้งแก้ว และหมู่ที่ 4 บ้านทุ้งทอง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,255 คน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นหลัก ได้แก่ ทำนา ปลูกข้าวโพด มะขามหวาน ยาสูบ ถั่วเหลือง ถั่วลิสง และลำไย ส่วนอาชีพรอง คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ทั้งภายในตำบลและตำบลใกล้เคียง มีโรงสีข้าว 2 แห่ง ร้านซ่อมจักรยานยนต์ 2 แห่ง และร้านขายของชำทั่วไป 13 แห่ง ศักยภาพและกิจกรรมที่สำคัญของชุมชน มีศูนย์ส่งเสริมสุขภาพราษฎรประจำหมู่บ้าน 4 แห่ง กองทุนความมั่นคง 2 รุ่น จำนวน 50 คน ลูกเสือชาวบ้าน กลุ่มสตรีพัฒนาตำบล จำนวน 5 กลุ่ม กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการเกษตร จำนวน 1 กลุ่ม กลุ่มอนุรักษ์ธรรมชาติและป่าไม้ จำนวน 1 กลุ่ม ปัจจุบัน อบต. ทุ้งแก้ว มีบุคลากรจำนวน 30 คน มีรายได้ประจำปีงบประมาณ 2553 จำนวน 10,755,135.69 บาท แยกเป็นรายได้ที่ อบต. จัดเก็บเอง 250,000 บาท รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้ 6,191,274.79 บาท และเงินอุดหนุนจากรัฐ 4,313,860.90 บาท และมีผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 469 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. พุงแก้ว ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาดำบล (2553-2555) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพคนชรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่คนชรา และตามเป้าหมายที่วางไว้ จ่ายเบี้ยยังชีพแก่คนชรา จำนวน 315 คน เพื่อให้ผู้สูงอายุไว้ใช้จ่ายยามจำเป็น (2) โครงการสนับสนุนกิจกรรม อสม. ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูแลและให้คำแนะนำผู้สูงอายุด้านสุขภาพ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ป้องกันการเกิดโรค และให้คำแนะนำด้านการดูแลสุขภาพโดยร่วมมือกับ อสม. ประจำหมู่บ้าน และ (3) โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ จัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ 1 ครั้งต่อปี เป็นการส่งเสริมคุณค่าและยกย่องศักดิ์ศรีผู้สูงอายุ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ลักษณะโครงการที่ อบต. พุงแก้ว จัดให้แก่ผู้สูงอายุมีการมุ่งเน้นในด้านการดูแลสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุในด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงได้ส่งเสริมในศักยภาพและคุณค่าให้แก่ผู้สูงอายุโดยมีการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุเป็นประจำทุกปีเพื่อปลูกฝังค่านิยมให้อุณชนรุ่นหลังได้เห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. พุงแก้ว ได้จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านสุขภาพ เช่น โครงการสนับสนุนกิจกรรม อสม. ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ เป็นต้น และด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาทต่อ-คน เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. พุงแก้ว ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านนันทนาการ และด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. พุงแก้ว ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจาก มีข้อจำกัดด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ทุงแก้ว ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอน ดังนี้ (1) การกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติ (2) เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น รวมถึงระดมหน่วยงานผู้รับผิดชอบในโครงการ (3) พิจารณาโครงการที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุโดยทำการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และ (4) การนำโครงการไปปฏิบัติได้มีการกำหนดระยะเวลาที่ดำเนินการและติดตามผลการปฏิบัติ

นายก อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. ทุงแก้ว ได้ปฏิบัติตามแนวทางของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อต้องการให้แผนงาน โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ สามารถดำเนินการที่บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนงานที่วางไว้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ปลัด อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. ทุงแก้ว ให้ความสำคัญกับการกำหนดแผนงานที่สอดคล้องแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนไว้ตั้งแต่ต้นและมีการเตรียมความพร้อมทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอเพื่อให้โครงการต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและเข้าถึงผู้รับบริการที่ทั่วถึงอย่างเป็นธรรม

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. ทุงแก้ว มีการเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณสนับสนุนที่ครอบคลุมกับทุกโครงการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้บริหารและสมาชิก อบต. แต่ละหมู่บ้านให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี รวมถึงได้มีการติดตามผลการนำโครงการไปปฏิบัติอยู่เสมอเพื่อปรับปรุงแก้ไขหากเห็นว่าโครงการใดไม่บรรลุตามเป้าหมายตามที่ระบุเอาไว้ตั้งแต่ต้น

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. ทุงแก้ว ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนการกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับแนว-

ทางการปฏิบัติ การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ และพิจารณาการดำเนินงานที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตรงกับปัญหา และความต้องการของผู้สูงอายุ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. ท่งแก้ว มีโครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายหลายโครงการที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ เช่น โครงการสนับสนุนกิจกรรม อสม. ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อดูแลและให้คำแนะนำผู้สูงอายุ ในการดูแลสุขภาพซึ่งทำให้ผู้สูงอายุมีขวัญและกำลังใจที่ผู้บริหาร อบต. ท่งแก้ว เล็งเห็นความสำคัญผู้สูงอายุและไม่ทอดทิ้งผู้สูงอายุรวมถึงยังให้นักพัฒนาชุมชนนำเบี้ยยังชีพคนชรามอบให้เดือนละ 500 บาท ถึงที่บ้าน เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุด้วย นอกจากนี้ อบต. ยังให้ความสำคัญกับคุณค่าและการระลึกถึงพระคุณของผู้สูงอายุ ดังที่มีการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ โดยมีการรดน้ำคำหัวผู้สูงอายุในวันที่ 14 เมษายน ของทุกปี

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. ท่งแก้ว เพราะมีการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการจึงทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขและมีขวัญกำลังใจในการดำรงชีวิตอยู่ต่อไปประกอบกับ อบต. ได้จัดโครงการที่เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุที่บรรลุเป้าหมายตามที่ผู้สูงอายุต้องการ ดังเช่น โครงการสนับสนุนกิจกรรม อสม. ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาทและโครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ

นักพัฒนาชุมชน อบต. ท่งแก้ว ให้ข้อมูลว่าในฐานะที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุโดยตรงรวมทั้งการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติและติดตามประเมินผล พบว่าโครงการที่ อบต. จัดให้แก่ผู้สูงอายุ ก่อนข้างบรรลุตามเป้าหมายเป็นที่น่าพอใจ ผู้สูงอายุให้การตอบรับที่ดี ดังเช่น โครงการสนับสนุนกิจกรรม อสม. ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เมื่อจัดโครงการดังกล่าวให้แก่ผู้สูงอายุแล้วทำให้ผู้สูงอายุมีวิธีการดูแลสุขภาพที่ถูกวิธีมากขึ้นและการเกิด โรคในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีจำนวนน้อยลงกว่า

แต่ก่อน โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุเป็นโครงการที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดเนื่องจากการส่งเสริมคุณค่าให้แก่ผู้สูงอายุให้อยู่ในสังคมอย่างสมศักดิ์ศรี และมีความภาคภูมิใจที่ภาคส่วนต่าง ๆ ยังให้ความสำคัญ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. ทุงแก้ว ได้ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และรับฟังปัญหาโดยจัดกล่อรับฟังความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการทำงานและเพิ่มระดับความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการของ อบต. ทุงแก้ว เห็นได้ชัดเจนดังที่ปรากฏในโครงการจ่ายเบี้ยยังชีพ โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ และโครงการสนับสนุนกิจกรรม อสม. ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เมื่อจัดโครงการดังกล่าวให้แก่ผู้สูงอายุแล้วทำให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลเอาใจในสุขภาพกายและจิตใจที่ดีขึ้น

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. ทุงแก้ว มีความชัดเจนในแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึงความเท่าเทียมกันของผู้สูงอายุทุกเพศ ทุกกลุ่มฐานะทางเศรษฐกิจและทุกกลุ่มอาชีพ สามารถจัดการบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงได้ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของ อบต. และสนับสนุนงบประมาณในการจัดโครงการต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. ทุงแก้ว ได้ให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมกัน และให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่มีการจัดประชุมทำประชาคมหมู่บ้าน เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2553 ณ สถานที่หอประชุมประจำหมู่บ้านซึ่ง อบต. ทุงแก้ว เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ ได้เสนอแนวคิดรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุทำให้เกิด โครงการและกิจกรรมด้านผู้สูงอายุที่เป็นประโยชน์ และ อบต. ยังได้ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ด้วยในการให้บริการ

นักพัฒนาชุมชน อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลว่าตามที่ อบต. ทุงแก้ว ได้มอบหมายภารกิจให้ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่ครอบคลุมและมีการกระจายทรัพยากรที่ทั่วถึงให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุตามเป้าหมาย

ครบทุกโครงการยืนยันได้จากผลการประเมินของผู้รับบริการ เมื่อ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2553 ที่ผ่านมา ผลการประเมินด้านความเสมอภาคในการบริการซึ่งอยู่ในระดับมากเป็นที่น่าพอใจ นักพัฒนาชุมชนระบุว่า อบต. หุ่นแก้ว ได้ให้ความสำคัญมากกับหลักความเสมอภาคในการจัดบริการ โดย อบต. พยายามส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมและรับฟังปัญหาจากกลุ่มผู้สูงอายุเป็นที่ตั้ง ก่อนจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. หุ่นแก้ว ได้จัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับหลักความเสมอภาคในการให้บริการที่ยึดหลักพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2548 เป็นแนวทางในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่าการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. หุ่นแก้ว มีความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการบริการ เนื่องจากได้ส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อยู่สม่ำเสมอและกระจายทรัพยากรให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมกับคนทุกกลุ่มรวมถึงมีแนวทางการให้บริการที่ยึดหลักพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เป็นหลักในการดำเนินการ

3. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่าการบริการของ อบต. หุ่นแก้ว ในปัจจุบันมีความรวดเร็วไม่ล่าช้าเหมือนที่ผ่านมา เนื่องจาก อบต. หุ่นแก้ว ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลและการให้บริการเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการและในการค้นหาข้อมูลผู้รับบริการ และการจัดเก็บข้อมูล เช่น การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท จึงทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกมากขึ้น

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ในปัจจุบัน อบต. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจึงเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุรวมถึง อบต. มีหน่วยเคลื่อนที่การให้บริการที่เข้าถึงชุมชนดังเช่นการนำเบี้ยยังชีพมาจ่ายให้ถึงบ้านหากเห็นว่าผู้สูงอายุรายใดไม่สามารถเดินทางไปรับที่ อบต. ได้สะดวก

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การให้การบริการที่รวดเร็วของ อบต. หุ่นแก้ว เกิดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบุคลากรผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในหลักการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและมีหน่วยเคลื่อนที่การให้บริการที่เข้าถึงชุมชนที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่เป็นประจำ

กล่าวได้ว่า การให้บริการของ อบต. ทุงแก้ว มีความรวดเร็วในการให้บริการสืบเนื่องจากผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ จึงทำให้เกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติและมีความสะดวกคล่องตัวมากขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสาร แผนการพัฒนาตำบล (2553-2555) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลว่า อบต. ทุงแก้ว มียุทธศาสตร์การบริหารตำบลไว้ 8 ด้าน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ซึ่งได้แก่ (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านสาธารณสุข (3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (4) นโยบายด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาอาชีพ (5) ด้านการเมืองการปกครอง (6) ด้านการกีฬา (7) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) ด้านการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส สำหรับโครงการผู้สูงอายุ อบต. ทุงแก้ว บรรจุไว้ใน “ยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุข และยุทธศาสตร์ด้านการสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส” ซึ่งประกอบด้วยโครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ดังนี้ (1) โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพคนชรา (2) โครงการสนับสนุนกิจกรรม อสม. ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ และ (3) โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ นายก อบต. ระบุว่า การจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ อบต. ทุงแก้ว พยายามให้ความสำคัญกับความเป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่นเป็นที่ตั้งเพื่อเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ และชี้แจงแนวทางการปฏิบัติให้ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายที่วางไว้

นักพัฒนาชุมชน อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า นายก อบต. และปลัด อบต. ได้ทำการประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้ปฏิบัติทราบถึงทิศทาง การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ที่มีความสอดคล้องกับแผนงานและก่อให้เกิดประโยชน์

ต่อผู้รับบริการ การใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าและระยะเวลาในการปฏิบัติ นักพัฒนาชุมชน ระบุว่าตามแผนงานที่นำไปปฏิบัติแล้วที่เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมและบรรลุตามเป้าหมายอย่าง ชัดเจนของ อบต. ทุงแก้วในขณะนี้ประกอบด้วยโครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ปัจจุบัน อบต. สามารถจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุครบตามจำนวนที่มีอยู่ 315 คน และ ส่วนโครงการอื่น ๆ เช่น โครงการสนับสนุน อสม. ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โครงการจัด- กิจกรรมวันผู้สูงอายุ เมื่อจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุแล้วเกิดผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ ทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพกายและจิตใจที่ดีขึ้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. ทุงแก้ว มีความชัดเจนในเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ของนโยบาย เนื่องจาก อบต. ได้ชี้แจงแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้ปฏิบัติ ทราบถึงทิศทาง การปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจนรวมถึง อบต. ให้ความสำคัญกับความ- เป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่นเป็นที่ตั้งเพื่อเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุที่ บรรลุตามเป้าหมาย

กล่าวได้ว่า อบต. ทุงแก้ว มีแนวทางในการพัฒนาโครงการและกิจกรรม ผู้สูงอายุที่มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย โดยยืนยันได้จาก ข้อมูล แผนการพัฒนาตำบล (2553-2555) ที่มีแนวทางการดำเนินงานตามแผนพัฒนา- ตำบลที่สอดคล้องกับความเป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่นตำบลทุงแก้ว และในแผนการ- พัฒนาตำบลได้มีการระบุถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณและผู้รับผิดชอบไว้ อย่างชัดเจนทุกโครงการ

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความ- พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่ง จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ ปลัด อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลว่า ตาม โครงสร้างการบริหาร งานด้านบุคลากร ปัจจุบัน อบต. ทุงแก้ว มีบุคลากรทั้งสิ้น 17 คน แบ่งโครงสร้างส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) สำนักปลัด อบต. มีบุคลากร จำนวน 9 คน (2) ส่วนการคลัง มีบุคลากร จำนวน 5 คน และ (3) ส่วน โยธา มีบุคลากร จำนวน 3 คน ปลัด อบต. ทุงแก้ว ระบุว่า ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ มีความเกี่ยวข้องกับ 2 หน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน ประกอบด้วย สำนักปลัด อบต. โดยมี

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบใน โครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุที่สำคัญ คือ นักพัฒนาชุมชน และส่วนการคลัง คือ เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี

ปลัด อบต. ทุงแก้ว ระบุว่า บุคลากรของ อบต. ทุงแก้วที่ทำหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติแก่ผู้สูงอายุแต่ละบุคคลมีการประสานความร่วมมือกันทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติแก่ผู้สูงอายุเกิดประสิทธิผล ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลาที่ตีรวมถึงมีความเพียงพอด้านบุคลากร สังกัดได้จากการที่ไม่มีผู้สูงอายุร้องเรียนถึงพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลว่าสำหรับในแผนการพัฒนาตำบล (2553-2555) อบต. ทุงแก้ว ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ มีงบประมาณทั้งสิ้น จำนวน 5,920,000 บาท สามารถแยกแต่ละรายโครงการ ดังนี้ (1) โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพคนชรา ซึ่งมีผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพอยู่จำนวน 315 คน ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 5,670,000 บาท (2) โครงการสนับสนุนกิจกรรม อสม. ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 100,000 บาท และ (3) โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 150,000 บาท นายก อบต. ทุงแก้ว ระบุว่า งบประมาณที่ใช้ในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ อบต. ทุงแก้ว มีความพร้อมในบางโครงการและบางโครงการยังไม่มีความพร้อมโดยเฉพาะโครงการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเพราะในอนาคตจำนวนผู้สูงอายุ อาจมีจำนวนเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 5 ตามข้อมูลการสำรวจประชากรในครั้งล่าสุด

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลว่า อบต. ทุงแก้ว ได้ตั้งงบประมาณในการซื้ออุปกรณ์ในการจัดทำกิจกรรมแก่ผู้สูงอายุ จำนวน 110,000 บาท อุปกรณ์ที่ซื้อ คือ ของขวัญและของชำร่วยมอบให้แก่ผู้สูงอายุ จำนวน 50,000 บาท ส่วนที่เหลือ 60,000 บาท ใช้ทำกิจกรรมต่าง ๆ นักพัฒนาชุมชนระบุว่า บางครั้งวัสดุอุปกรณ์ อบต. ทุงแก้ว ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานราชการของจังหวัดที่มอบให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมจังหวัดแพร่ กล่าวได้ว่า อบต. ทุงแก้ว มีความพร้อมด้านงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ

กล่าวได้ว่า อบต. ทุงแก้ว มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรที่สนับสนุนในการจัดทำโครงการและการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่พร้อมทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ ซึ่งมีเพียงบางโครงการที่งบประมาณยังไม่เพียงพอ คือ โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเนื่องจาก ในอนาคตอาจมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 5 ตามข้อมูลการสำรวจประชากรในครั้งล่าสุด

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. ทุงแก้ว มีผลการศึกษาดังนี้

ปลัด อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ บุคลากรของ อบต. ทุงแก้ว ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย เนื่องจากได้มีการปฏิบัติหน้าที่เริ่มตั้งแต่เตรียมข้อมูลจัดทำแผน การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงได้มีการประชุม อบรม จากหน่วยงานต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ และบุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายรวมถึงให้ความร่วมมือกับ อบต. ทุงแก้ว เป็นอย่างดี และไม่เคยได้รับคำร้องเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุยืนยันได้ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งผลการประเมินจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 ผลการประเมินร้อยละ 85 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และร้อยละ 15 ที่เห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของ อบต. ทุงแก้ว ได้ปฏิบัติงานโดยยึดกรอบการทำงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดขึ้น เกิดจากจุดเด่นที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในแผนงานการปฏิบัติและสภาพปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุในลักษณะเชิงลึก

กล่าวได้ว่า อบต. ทุงแก้ว บุคลากรผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานและการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติเป็นอย่างดีเนื่องจากมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและรู้ถึงปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี



4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. ทุงแก้ว มีผลการศึกษา ดังนี้

ปลัด อบต. ทุงแก้ว ให้ข้อมูลว่า ในการจัดทำแผนบริหารราชการของ อบต. ทุงแก้ว พ.ศ. 2553-2555 นายก อบต. ทุงแก้ว ได้กำหนดให้มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีตัวชี้วัดในเป้าหมายของโครงการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาคำบล สำหรับการกำหนดโครงสร้างการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ปลัด อบต. ทุงแก้ว ระบุว่า ภารกิจหลักในการดูแลเกี่ยวกับโครงการผู้สูงอายุ สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกับส่วนการคลัง ซึ่งมีการทำงานร่วมกันในลักษณะประสานความร่วมมือและส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติที่ชัดเจน สำหรับบุคคลที่รับผิดชอบในการจัดทำโครงการและติดตามประเมินผลในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ สำนักปลัด อบต. มอบหมายให้นักพัฒนาชุมชนเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดขึ้น เกิดจากการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่มีประสิทธิภาพของ อบต.

กล่าวได้ว่า อบต. ทุงแก้ว มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานในการดูแลโครงการผู้สูงอายุที่ประกอบด้วย สำนักปลัด อบต. และส่วนการคลังที่ดูแลในลักษณะภาพรวมของโครงการ และขณะเดียวกัน ได้มีการระบุด่วนบุคคลที่รับผิดชอบในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติและเป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ คือ อยู่ในความรับผิดชอบของนักพัฒนาชุมชนเป็นส่วนใหญ่

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญดังนี้

1. ขาดงบประมาณในการสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในอนาคต
2. การแข่งขันทางการเมืองภายในท้องถิ่นที่รุนแรง
3. ขาดการจัดบริการด้านที่พักอาศัย ด้านนันทนาการ และด้านการบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

สรุป

จากผลการศึกษาคณิศ ออบต. ท่งแก้ว ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัย ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และ (3) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบ เครือข่ายผู้สูงอายุยังให้ความร่วมมือกับ ออบต. เป็นอย่างดี

อบต. บางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

ข้อมูลทั่วไป

อบต. บางกระทุ่ม จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2539 เป็น อบต. ขนาดเล็ก มีเนื้อที่ประมาณ 25,425 ไร่ หรือ 40.45 ตารางกิโลเมตร อบต. บางกระทุ่ม ตั้งอยู่ตรงกลางของพื้นที่อำเภอบางกระทุ่ม และส่วนราชการต่าง ๆ ของรัฐและเอกชน อาณาเขตทิศเหนือ ติดต่อดำบลน้ำคู้ อำเภอมะนัง จังหวัดพิษณุโลก ทิศใต้ติดต่อดำบลสนามคลี และตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ทิศตะวันออกติดต่อดำบลท่าตาล และตำบลนครป่าหมาก อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก และทิศตะวันตกติดต่อดำบลบ้านไร่ และตำบลโคกสลุด อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก แบ่งเขตการปกครองออก 9 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 4,915 คน สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การทำนา สภาพทางเศรษฐกิจ ประชาชนมีรายได้จากการทำนาร้อยละ 80 ปลูกไม้สัก ทำกล้วยตาก และอื่น ๆ ร้อยละ 20 สภาพสังคม ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95 และอื่น ๆ ร้อยละ 5 โดยมีวัดกระจายตามหมู่บ้านต่าง ๆ มีศูนย์ราชการที่สำคัญ โรงเรียน

บางกระทุ่มวิทยาคม โรงพยาบาลบางกระทุ่ม ศักยภาพของ อบต. ด้านผู้สูงอายุ มีศูนย์พัฒนาผู้สูงอายุประจำตำบล ซึ่งตั้งอยู่ที่ทำการ อบต. บางกระทุ่ม และศูนย์กิจกรรมสถานกีฬา เช่น ลานเปตอง ตั้งอยู่ที่โรงเรียนบางกระทุ่มวิทยาคม ปัจจุบันมีจำนวนผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 912 คน และมีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพอยู่จำนวน 716 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. บางกระทุ่ม

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. บางกระทุ่ม ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2553-2555) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการศูนย์การเรียนรู้อย่างยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุได้พัฒนาตนเองตลอดชีวิต และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ร่วมกับชุมชน และตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องการให้ผู้สูงอายุอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมีคุณค่าและมีศักดิ์ศรี ตลอดจนได้อาศัยภูมิปัญญา องค์ความรู้ ประสบการณ์ของผู้สูงอายุ มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นโครงการที่พัฒนาต่อยอดจากแผนพัฒนาตำบล (2550-2552) (2) โครงการกองทุนสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมให้แก่ผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องการให้ผู้สูงอายุมีเงินออมไว้ใช้จ่ายในบั้นปลายของชีวิตและไว้ใช้จ่ายเมื่อยามจำเป็น ซึ่งเป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2552 (3) โครงการกีฬาผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายและรักษาสุขภาพ และมีเป้าหมายที่วางไว้ต้องการให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่แข็งแรงและมีกิจกรรมทำร่วมกัน และ (4) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท ต่อคน และตามเป้าหมายที่วางไว้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนด้านรายจ่าย ค่าครองชีพขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้สูงอายุ ปัจจุบัน มีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพจำนวน 716 คน

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. บางกระทุ่ม ได้จัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ผู้สูงอายุตลอดชีวิต และเน้นความยั่งยืนในการจัดบริการที่อาศัยองค์ความรู้ ประสบการณ์และภูมิปัญญาของผู้สูงอายุมาประยุกต์ใช้ในการคิดค้นจัดทำโครงการให้แก่ผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. บางกระทุ่ม ได้จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เช่น

โครงการศูนย์การเรียนรู้อย่างยั่งยืน เป็นต้น ด้านรายได้ เช่น โครงการกองทุนสำหรับผู้สูงอายุ โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาทต่อคน เป็นต้น และด้านนันทนาการ เช่น โครงการกีฬาผู้สูงอายุ เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. บางกระทู้ ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านสุขภาพ และด้านความมั่นคงทางสังคม เหตุผลที่ อบต. บางกระทู้ ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้ เนื่องจากปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุไม่ตรงกับด้านดังกล่าว

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. บางกระทู้ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนดังนี้ (1) การนำโครงการไปปฏิบัติมีการระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ (2) การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสนับสนุนในโครงการ (3) กำหนดหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการนำโครงการไปปฏิบัติ รวมถึงมีการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ และ (4) การประเมินผลและติดตามผลเพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของโครงการที่นำไปปฏิบัติ

นายก อบต. บางกระทู้ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. บางกระทู้ ได้ยึดหลักเอาประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการเป็นสำคัญ เพราะการวัดผลความสำเร็จ ของการบริหารจะดีหรือไม่อย่างไร ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสิน และแนวทางที่ อบต. บางกระทู้ ได้กำหนดเป็นกรอบหลักการในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยมีหลักการที่สำคัญคือ เมื่อ อบต. รับนโยบายมาจากส่วนกลาง หรือกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นมาแล้ว ก่อนที่จะนำไปปฏิบัติ อบต. ได้สังเคราะห์ให้มีความสอดคล้องกับบริบทวัฒนธรรมขององค์กร บริบทของชุมชน และสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการแล้วนำมาจัดทำเป็นโครงการที่ครอบคลุมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสัมพันธ์กับทรัพยากรที่ทาง อบต. มีความพร้อม เพื่อต้องการให้เกิดความต่อเนื่องในโครงการ จนกระทั่งนำไปสู่การดำเนินการตามแผนที่มุ่งเน้นถึงการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อ

ผู้รับบริการ เสริมสร้างการพัฒนา อบท. ที่มีความยั่งยืนต่อเนื่องและประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่ากระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบท. บางกลุ่ม ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่สอดคล้องกับความเพียงพอของทรัพยากร และในหลักปฏิบัติได้ส่งเสริมกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติรวมถึงครอบคลุมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบท. บางกลุ่ม ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากร การกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบและกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจาก อบท. บางกลุ่ม เนื่องจาก อบท. บางกลุ่ม ได้ให้ความสำคัญที่จะพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ให้มีคุณภาพชีวิตที่มีความยั่งยืน ดังที่ปรากฏในโครงการศูนย์การเรียนรู้อย่างยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจุบันมีประชากรผู้สูงอายุให้ความสนใจในโครงการดังกล่าวอยู่ จำนวน 268 คน และประกอบกับทางคณะผู้บริหารได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะพัฒนาโครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องรวมถึงมีความพึงพอใจในโครงการอื่น ๆ ที่ อบท. จัดให้ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าเหตุผลที่ อบท. ให้บริการที่พึงพอใจมากขึ้นเนื่องจาก อบท. มีการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้รับผิดชอบมากขึ้น

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของ อบท. บางกลุ่ม อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก อบท. มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายตามที่ระบุเอา ไว้ตั้งแต่ต้นแล้ว เจ้าหน้าที่ของ อบท. บางกลุ่ม ส่วนใหญ่ให้การบริการดี มีจิตสาธารณะและเอาใจใส่ในการให้บริการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่ถูกทอดทิ้ง รวมถึง อบท. บางกลุ่ม ได้คิดค้น โครงการผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับบริบท-

สังคม และความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุ ที่ครอบคลุมกับทุกวัย และมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดทำกิจกรรมผู้สูงอายุที่มาก มีจำนวนถึง 1,486,000 บาท

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า เหตุผลที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. บางกระทุ่ม เกิดจากจุดเด่นที่ อบต. กำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ระบุเป้าหมายในการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและกลุ่มผู้รับบริการเป็นอย่างดี รวมถึงมีการจัดงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอทำให้การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติเกิดความต่อเนื่องและความยั่งยืน

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการของ อบต. บางกระทุ่ม ที่เห็นได้ชัดเจนดังที่ปรากฏในโครงการศูนย์การเรียนรู้อย่างยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ มีกลุ่มผู้สูงอายุให้ความสนใจถึงจำนวน 268 คนและรวมถึงโครงการอื่น ๆ ซึ่งเกิดจากจุดเด่นที่ อบต. บางกระทุ่ม มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรสนับสนุนในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

2. ความเสมอภาคในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. บางกระทุ่ม มีความชัดเจนในแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึงความเท่าเทียมกันของผู้สูงอายุ ยืนยันได้จาก เมื่อมีการจัดทำแผนการพัฒนาตำบล อบต. บางกระทุ่ม ได้ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมและรับฟังปัญหาความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุ ในการจัดทำแผนการพัฒนา ตลอดจนได้นำองค์ความรู้ ประสบการณ์ของผู้สูงอายุมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม ดังที่ปรากฏในโครงการศูนย์การเรียนรู้อย่างยั่งยืนสำหรับผู้สูงอายุ โครงการกองทุนสำหรับผู้สูงอายุ และโครงการกีฬาผู้สูงอายุ ซึ่งโครงการดังกล่าวได้เกิดผลลัพธ์ทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมีชีวิตที่ดีขึ้น

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. บางกระทุ่ม มีความเสมอภาคต่อการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เนื่องจาก อบต. บางกระทุ่ม ได้ยึดหลักการจัดการบริการ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ตามบทบัญญัติ มาตรา 4 บัญญัติไว้ว่า “ศักดิ์ความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง” และ

ตลอดจนทาง อบต. บางกระท่อม ได้ให้ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้สูงอายุ ได้รับทราบผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้สูงอายุได้ทราบข้อมูลด้านการบริการของ อบต. ที่ทั่วถึง

นักพัฒนาชุมชน อบต. บางกระท่อม ให้ข้อมูลว่าในหลักการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุของ อบต. บางกระท่อม มีกรอบแนวคิดการให้บริการตามหลักพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นมาตรฐานในการให้บริการที่สร้างความเท่าเทียมกัน เนื่องจาก อบต. ให้ความสำคัญในคุณค่า ศักดิ์ศรีผู้สูงอายุในฐานะเป็นผู้สร้างและผู้ให้สังคมมาอย่างช้านานและประกอบกับทางผู้บริหารมีแนวทางที่ชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ให้ความสำคัญกับหลักความเสมอภาคในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ เริ่มตั้งแต่การมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติ อนุมัติงบประมาณสนับสนุน เป็นต้น จึงทำให้เกิดความชัดเจนมากขึ้นในการปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. บางกระท่อม มีความเสมอภาคในการให้บริการเพราะมีกรอบการให้บริการตามหลักพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และรัฐธรรมนูญฯ พ.ศ. 2550 เป็นหลักการปฏิบัติงาน และมีจุดเด่นด้านปัจจัยสนับสนุนความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติที่ชัดเจน สนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอและผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในหลักปฏิบัติ

3. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. บางกระท่อม มีความรวดเร็วด้านการบริการแก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากทาง อบต. ได้ลดขั้นตอนความซับซ้อนด้านการบริการและให้การบริการแก่ผู้สูงอายุที่พิเศษมากกว่าประชาชนกลุ่มอื่น มีเจ้าหน้าที่ของ อบต. มาให้การบริการถึงชุมชนเพื่อสอบถามปัญหาความต้องการ และเยี่ยมเยียนให้กำลังใจแก่ผู้สูงอายุอยู่เสมอ อย่างน้อยเดือนละครั้ง รวมทั้งผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ เป็นต้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. บางกระท่อม สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความรวดเร็วและตรงเวลา เนื่องจาก อบต. ได้ลดขั้นตอนด้านการ-

บริการและให้การบริการแก่ผู้สูงอายุที่พิเศษมากกว่าประชาชนกลุ่มอื่น ๆ และมีการปรับปรุงการบริการจากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการทำให้สามารถปรับแนวทางการให้บริการที่ตรงกับปัญหา รวมถึงมีการมอบภารกิจให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการที่มีจิตสาธารณะ

กล่าวได้ว่า อบต. บางกระทุ่ม สามารถให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มีความตรงต่อเวลาและมีความรวดเร็ว เนื่องจากมีการกำหนดภารกิจให้แก่หน่วยงานที่ชัดเจน และผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในหลักปฏิบัติจึงทำให้สามารถส่งการบริการให้แก่ผู้สูงอายุเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2553-2555) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. บางกระทุ่ม ให้ข้อมูลว่า อบต. บางกระทุ่ม มีกรอบแนวทางการบริหาร อบต. ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายของ อบต. บางกระทุ่ม ตามแผนยุทธศาสตร์หลัก 6 ด้าน ที่สำคัญคือ (1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (2) การพัฒนาด้านสังคม (3) การพัฒนาด้านการศึกษา (4) การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม (5) การพัฒนาด้านสาธารณสุข และ (6) ด้านการเมืองและการบริหาร สำหรับโครงการผู้สูงอายุ อบต. บางกระทุ่ม ได้ระบุไว้ใน “ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม” ซึ่งประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการศูนย์การเรียนรู้อย่างยั่งยืน (2) โครงการกองทุนสำหรับผู้สูงอายุ และชมรมผู้สูงอายุ (3) โครงการกีฬาผู้สูงอายุ และ (4) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ นายก อบต. บางกระทุ่ม ระบุว่า อบต. มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุที่ส่งเสริมถึงความยั่งยืนเป็นพื้นฐานหลัก ในการจัดทำโครงการให้แก่ผู้สูงอายุ โดยรับฟังเสียงประชามติของเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุที่สะท้อนปัญหา และความต้องการเป็นสำคัญ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และนำมาบรรจุไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาดำบล เมื่อผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการ และการของบประมาณรายจ่ายประจำปีที่สุดสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย ตลอดจนบรรลุถึง

ความต้องการของผู้รับบริการ ตามหลักปรัชญาการทำงานของ อบต. ที่ว่า “คุณค่าผู้สูงอายุอยู่คู่กับการพัฒนา อบต. ที่ยั่งยืน”

นายก อบต. บางกระทุ่ม มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การกำหนดนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ควรมองให้ครอบคลุมถึงแก่นสาระของปัญหาความต้องการผู้สูงอายุให้ลึกมากกว่านี้ มิใช่กำหนดนโยบายออกมาแล้ว โยนแนวทางการปฏิบัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงอย่างเดียวแต่ไม่สนับสนุนงบประมาณที่ตามมา หากให้ อบต. รับภาระเพียงอย่างเดียวคงไม่สามารถจัดการบริการให้มีคุณภาพและไม่ควรสร้างนโยบายด้านผู้สูงอายุที่รู้สึกเหมือนทับในรูปแบบกึ่งหาเสียงมากนัก

นักพัฒนาชุมชน อบต. บางกระทุ่ม ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหาร อบต. บางกระทุ่ม ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย งบประมาณ หน่วยงานรับผิดชอบในแผนงานอย่างชัดเจน ทำให้การทำงานมีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นักพัฒนาชุมชน อบต. บางกระทุ่ม มีข้อเสนอแนะว่า อบต. มีปัญหาที่ขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติเนื่องจาก อบต. ต้องยึดกฎระเบียบ คำสั่งของรัฐบาลและกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้ติดขัดในทางปฏิบัติ จึงส่งผลให้ อบต. ไม่กล้าที่จะคิดค้น โครงการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้ครอบคลุมกับความต้องการของชุมชนที่แท้จริง

กล่าวได้ว่า อบต. บางกระทุ่ม มีความชัดเจนในเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบายยั่งยืน ได้จากการกำหนดแผนงานที่ระบุถึงเป้าหมายของแผนงาน งบประมาณ สนับสนุนการจัดทำโครงการผู้สูงอายุที่ชัดเจนทุกโครงการ รวมถึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุที่ยั่งยืน

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากรจากการสัมภาษณ์ ปลัด อบต. บางกระทุ่ม ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน อบต. บางกระทุ่ม มีบุคลากรอยู่จำนวน 17 คน ประกอบด้วย (1) สำนักปลัด จำนวน 6 คน (2) ส่วนการคลัง จำนวน 5 คน (3) ส่วนโยธา จำนวน 3 คน และ (4) ส่วนการศึกษา ศิลปและวัฒนธรรม จำนวน 3 คน ปลัด อบต. บางกระทุ่ม ระบุว่าปัจจุบันบุคลากรที่

รับผิดชอบในแผนงาน โครงการผู้สูงอายุ มีความเกี่ยวข้องกับ 2 สำนักหลัก ๆ ที่ทำงานร่วมกันประกอบด้วย สำนักปลัด อบต. และ ส่วนการศึกษาศิลปและวัฒนธรรม ทำให้การนำแผนงาน โครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติเกิดผลลัพธ์ในทางปฏิบัติที่ดีและมีความชัดเจน รวมถึงไม่เคยถูกร้องเรียนจากผู้รับบริการ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. บางกระทุ่ม ได้มีการประสานความร่วมมือกับฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่อนข้างมีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่มีเอกภาพ

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. บางกระทุ่ม ให้ข้อมูลว่า ตามแผนการบริหารด้านการเงินการคลัง ของ อบต. บางกระทุ่ม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 อบต. บางกระทุ่ม มีงบประมาณ จำนวน 15,310,000 บาท ซึ่งมีความเพียงพอต่อการบริหารจัดการในการจัดทำโครงการต่าง ๆ นายก อบต. บางกระทุ่ม ระบุว่าสำหรับในแผนการพัฒนาตำบล (2553-2555) อบต. บางกระทุ่ม ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุไว้จำนวนทั้งสิ้น 1,486,000 บาท สามารถแยกแต่ละรายโครงการ ดังนี้

- (1) โครงการศูนย์การเรียนรู้อย่างยั่งยืน ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 200,000 บาท
- (2) โครงการกองทุนสำหรับผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 100,000 บาท
- (3) โครงการกีฬาผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 60,000 บาท และ (4) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพอยู่จำนวน 716 คน ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 1,126,000 บาท

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. บางกระทุ่ม ได้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณแก่กลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีจำนวนมาก ถึง 1,486,000 บาท เพื่อให้การบริหารจัดการในโครงการและกิจกรรมของผู้สูงอายุให้บรรลุตามเป้าหมาย และเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าต่างจาก อบต. อื่น ๆ ที่มุ่งหวังให้ความสำคัญแก่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นเป้าหมายหลักในการจัดสรรงบประมาณ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. บางกระทุ่ม ให้ข้อมูลว่า อบต. บางกระทุ่ม มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากทางผู้บริหารได้เล็งเห็นความสำคัญในคุณค่าของผู้สูงอายุ จึงอนุมัติงบประมาณ

ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ไว้จำนวน 90,000 บาท สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ และหากไม่เพียงพอทางผู้บริหาร อบต. บางกระท่อม ยังให้งบประมาณเพิ่มเติมอีกตามความเหมาะสม

กล่าวได้ว่า อบต. บางกระท่อม มีความพร้อมและเพียงพอ ของทรัพยากร ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เนื่องจาก อบต. มีการวางแผนการจัดการด้านทรัพยากรอย่างเป็นระบบต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงได้ศึกษาข้อมูลเชิงลึกถึงปัญหาความต้องการและการขยายตัวด้านโครงการสร้างประชากรผู้สูงอายุในอนาคต

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. บางกระท่อม มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. บางกระท่อม ให้ข้อมูลว่า ก่อนที่จะมอบหมายภารกิจการปฏิบัติหน้าที่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ตนเองได้เรียกประชุมและชี้แจงถึงแนวทางการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณในแต่ละโครงการหากหน่วยงานใดมีข้อสงสัยเปิดโอกาสให้ได้ซักถาม ทำความเข้าใจในที่ประชุม นายก อบต. บางกระท่อมระบุว่า ปัจจุบัน อบต. ได้ติดตามผลการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานและบุคลากรอยู่เป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละครั้งและ อบต. ได้จัดตั้งกลองแสดงความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรไว้ที่ทำการ อบต. เพื่อให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะด้านการบริการเพื่อใช้เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการของ อบต.

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของ อบต. บางกระท่อม ให้บริการดีและเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเคารพต่อผู้อาวุโส มีความเป็นกันเอง และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ อบต. บางกระท่อม ในด้านการบริการ

กล่าวได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. บางกระท่อม มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการและการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติเป็นอย่างดีซึ่งส่งผลมาจากหน่วยงานได้ทำการชี้แจงในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจนและผู้ปฏิบัติมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่รวมถึงได้ผ่านการอบรมและพัฒนาทักษะอยู่เป็นประจำ

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ของ อบต. บางกระทุ่ม มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. บางกระทุ่ม ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน แก่หน่วยงานในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ มีการระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติ ในการดำเนินการที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแผนการพัฒนาตำบล สำหรับภารกิจความรับผิดชอบเกี่ยวกับโครงการผู้สูงอายุ อบต. บางกระทุ่ม มอบหมายให้สำนักปลัด อบต. และส่วนการศึกษาศิลปและวัฒนธรรมเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกัน และส่งเสริมให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีบทบาทหน้าที่การปฏิบัติที่ชัดเจน

นักพัฒนาชุมชน อบต. บางกระทุ่ม ให้ข้อมูลว่านายก อบต. และปลัด อบต. ได้มอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติที่ระบุถึงเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนก่อนนำแผนงานไปปฏิบัติได้ทำการชี้แจงแนวทางการปฏิบัติให้ทราบก่อนทุกครั้งและได้กระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า อบต. บางกระทุ่ม มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานในการรับผิดชอบโครงการผู้สูงอายุมีการระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติในการดำเนินงานสำหรับภารกิจหลักอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสำนักปลัด อบต.

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญดังนี้

1. ทิศทางนโยบายของภาครัฐ ไม่มีความแน่นอนเปลี่ยนแปลงบ่อยส่งผลต่อการจัดทำโครงการและการบริหารของ อบต.
2. การปฏิบัติงานของ อบต. ที่ขาดความยืดหยุ่นและจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของกรมส่งเสริมฯ และนโยบายภาครัฐ เนื่องจากบริบทของ อบต. แต่ละแห่งแตกต่างกัน
3. ขาดการบริการด้านที่พักอาศัย ด้านสุขภาพและด้านความมั่นคงทางสังคม

สรุป

จากผลการศึกษาคณะ อบท. บางกลุ่ม ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบ อบท. มีการกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติที่ระบุเป้าหมายในการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบมีการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ จึงทำให้สามารถดูแลผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง และ (3) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบ อบท. ได้ลดขั้นตอนการบริการที่ซับซ้อนและให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่พิเศษกว่าประชาชนกลุ่มอื่น ๆ

อบต. โพนแพง อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

สภาพโดยทั่วไป

อบต. โพนแพง จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2540 เป็น อบต. ขนาดเล็ก มีเนื้อที่ 11.12 ตารางกิโลเมตร หรือ 6,950 ไร่ อาณาเขตทิศเหนือติดต่อดำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ทิศใต้ติดต่อดำบลนางงาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ทิศตะวันออกติดต่อดำบลนาถ่อน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ทิศตะวันตกติดต่อดำบลนางงาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ภูมิประเทศมีสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 4,866 คน ประชากรส่วนใหญ่

ประกอบอาชีพทำนา ปลูกพืชไร่หลังฤดูเก็บเกี่ยว และขายแรงงานในต่างประเทศ อบต. โพนแพง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดนครพนม ห่างจากจังหวัดนครพนม ประมาณ 40 กิโลเมตร ตามเส้นทางถนนสาย นครพนม-นาแก และอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอ ชาติพนม ตามเส้นทางหลวงชนบทหมายเลข 3013 ถนนชยางกูร โดยห่างจากอำเภอ ชาติพนมประมาณ 29 กิโลเมตร หน่วยธุรกิจในเขต อบต. มีโรงแรม รีสอร์ท 1 แห่ง โรงเรียนข้าวขนาดเล็ก 15 แห่ง ปิมน้ำมัน 2 แห่ง ศักยภาพโดยรวมของ อบต. โพนแพง มีศูนย์ราชการที่สำคัญ โรงเรียนโพนแพงวิทยาคม สถานีอนามัยโพนแพง มีจำนวน บุคลากรทั้งสิ้น 27 คน และงบประมาณในการบริหารประจำปี 2552 จำนวน 17,542,321.10 บาท มีผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 540 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. โพนแพง ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการปรับปรุงระบบ- สาธารณูปโภค สาธารณูปการให้แก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ผู้สูงอายุ ได้รับความสะดวกด้านการบริการ เช่น ถนน น้ำประปา ทางเดินเท้า เป็นต้น และตาม เป้าหมายที่วางไว้ ต้องการให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกและได้รับการบริการที่เท่าเทียม กับประชาชนกลุ่มอื่น ๆ (2) โครงการด้านกีฬาและนันทนาการแก่ผู้สูงอายุ โดยมี วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความผ่อนคลายด้านสุขภาพกายและจิตใจให้แก่ผู้สูงอายุ และ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การแข่งขันกีฬา ผู้สูงอายุ การเล่นเกมบนโต๊ะที่บ้าน เป็นต้น (3) โครงการส่งเสริมสุขภาพและอนามัย โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อดูแลตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ให้ ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่แข็งแรงและดูแลสุขภาพ โรคขึ้นเบื้องต้น เช่น เบาหวาน ความดัน ปวดเอว ปวดหลัง โรคกระดูก หัวใจ เป็นต้น (4) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โดยดำเนินการต่อเนื่องจากแผนฯ ที่ผ่านมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการช่วยเหลือ ค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาทต่อคน ในการบรรเทาความเดือดร้อนขั้น- พื้นฐาน และตามเป้าหมายที่วางไว้ในทางปฏิบัติลดภาระด้านรายจ่ายของครอบครัว และ

(5) โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำองค์ความรู้ ประสบการณ์ของผู้สูงอายุ มาถ่ายทอดให้คนรุ่นหลังและสังคมรับรู้ รวมถึงอนุรักษ์ ภูมิปัญญาของผู้สูงอายุให้อยู่กับท้องถิ่น และตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องการให้ผู้สูงอายุ รู้สึกมีคุณค่าในสังคมและนำองค์ความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการรับใช้สังคม

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. โพนแพง ได้จัดทำโครงการให้แก่ผู้สูงอายุ ในลักษณะส่งเสริมสร้างความผ่อนคลายด้านสุขภาพกายและจิตใจที่นำศิลป์ด้านดนตรี พื้นบ้านมาประยุกต์ในการจัดทำกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ รวมถึงมีการปรับระบบ- โครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมกับวัยของผู้สูงอายุ เช่น ระบบทางเดินเท้า ถนน เป็นต้น

กล่าวได้ว่าลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ อบต. โพนแพง ได้ จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการปรับปรุงระบบ- สาธารณูปโภค ทางเดินเท้า ถนนให้แก่ผู้สูงอายุ โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านนันทนาการ เช่น โครงการด้านกีฬาและนันทนาการแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านสุขภาพ เช่น โครงการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยให้แก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น และ ด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาทต่อคน เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. โพนแพง ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตาม หลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ด้านที่พักอาศัยและด้าน การบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. โพนแพงไม่สามารถจัดการบริการ ด้านดังกล่าวได้เนื่องจากอยู่ระหว่างการศึกษาทำหลักประชาคมติจากกลุ่มผู้รับบริการ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. โพนแพง ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอน ดังนี้ (1) กำหนดแผนงานที่ เชื่อมโยงกับหลักปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ นโยบาย (2) จัดเตรียมทรัพยากรสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ ที่เหมาะสมที่มีความเพียงพอ (3) ระบุระยะเวลาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (4) ติดตาม- ผลการดำเนินงาน และ (5) หลังจากประเมินผลหากเห็นว่าโครงการใดเกิดประสิทธิผล อบต. จะดำเนินการที่ต่อเนื่อง

นายก อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. โพนแพง ได้แจ้งให้คณะผู้บริหารและคณะกรรมการทราบในหลักการการใช้จ่ายเงินด้านงบประมาณ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ ระยะเวลาที่ดำเนินการ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ และผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ นายก อบต. ระบุว่า แนวทางที่สำคัญในการพิจารณาในการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติ อบต. โพนแพง คำนึงถึงหลักการความเชื่อมโยงระหว่างโครงการปฏิบัติกับทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และระยะเวลา และในการนำโครงการไปปฏิบัติ อบต. ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องด้านการสนับสนุนของคณะผู้บริหาร สมาชิก อบต. และความต้องการของผู้สูงอายุเป็นที่ตั้ง เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนบรรลุตามตัวชี้วัดในเป้าหมาย ดังที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาคำบล

กล่าวได้ว่ากระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. โพนแพง ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนกำหนดแผนงานที่เชื่อมโยงกับแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด วางแผนการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ระบุระยะเวลาในการทำแผนงานไปปฏิบัติและมีการประเมินผลแต่ละโครงการ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. โพนแพง ได้สร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ โดยการทำประชาคมสำรวจความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ โดยให้สมาชิก อบต. เข้ามาเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุถึงที่บ้าน เพื่อนำสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุนำไปแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งได้ส่งเสริมศักยภาพให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ ดังเช่น โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุได้นำประสบการณ์ที่มีอยู่มาแลกเปลี่ยนกัน รวมทั้งทาง อบต. ได้นำไปปรับปรุงทิศทางการพัฒนาคำบลโพนแพง สังเกตได้จากในปีงบประมาณ 2552 ที่ผ่านมาทาง อบต. ได้จัดสรรงบประมาณให้แก่ผู้สูงอายุจำนวน 1,408,538 บาท และมีการพัฒนาโครงการศูนย์เรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ ในปีงบประมาณ 2555

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการจัดบริการของ อบต. โพนแพง อยู่ในระดับมาก เพราะ อบต. สามารถจัดการบริการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ในหลายโครงการ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุกล่าวว่า ตนเองได้รับเบี้ยยังชีพจาก อบต. เป็นประจำทุกเดือนไม่เคยตกค้างเลย รวมถึงผู้สูงอายุรายอื่น ๆ ด้วย โครงการด้านกีฬาและนันทนาการ เป็นต้น ผู้สูงอายุกล่าวว่า เมื่อ อบต. จัดโครงการดังกล่าวให้ตนเองรู้สึกได้มีกิจกรรมที่ทำร่วมกับบุคคลอื่นซึ่งสามารถสร้างความผ่อนคลายด้านจิตใจและทำให้สุขภาพแข็งแรงขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น ผู้สูงอายุระบุว่า เหตุผลที่ อบต. สามารถจัดการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุได้มากขึ้น เกิดจากปัจจัยที่ อบต. มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ให้ความสำคัญต่อกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอรวมถึงผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและปัญหาของผู้สูงอายุมากขึ้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. โพนแพง สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้เนื่องจาก อบต. มีการวางแผนการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการตั้งแต่ริเริ่มโครงการ มีทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ และผู้ปฏิบัติมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

2. ด้านความเสมอภาคในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. โพนแพง ได้คำนึงถึงสิทธิความเสมอภาคในด้านการบริการ ดังที่ได้แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามผล การประเมินที่มาจากทุกภาคส่วน คือ ผู้บริหาร ประธานชมรมผู้สูงอายุตัวแทนประชาชน เป็นต้น มีการรายงานผลเสนอความเห็นต่อฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง คือ ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสิบวัน

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ในฐานะที่ตนเป็นคณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุตำบล โพนแพง เห็นว่าโดยส่วนใหญ่แล้ว อบต. ได้จัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุดรอบคลุมทุกกิจกรรมอย่างที่เห็นได้ชัดเจนมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยให้แก่ผู้สูงอายุ โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาให้แก่ผู้สูงอายุ

โครงการจ่ายเบี้ย ยังชีพ เป็นต้น ผู้สูงอายุระบุว่าเหตุผลหลักที่ อบต. มีความเสมอภาคในการจัดบริการมากที่สุดน่าจะมาจากมีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงผู้ปฏิบัติมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ ทำให้เข้าใจถึงปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุได้ดีขึ้นรวมถึงมีความเข้าใจในพื้นฐานทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ปัจจัยทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่นมีส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ด้านความเสมอภาคในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า อบต. โพนแพง มีหลักความเสมอภาคในการจัดบริการในกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างดีเนื่องจากมีจุดเด่นที่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุที่แท้จริง

3. ด้านความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. โพนแพง ได้ส่งเจ้าหน้าที่มาให้คำแนะนำและคำปรึกษา รวมถึงการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้สูงอายุถึงพื้นที่ได้รับความสะดวกอย่างรวดเร็ว มีความเป็นกันเอง ผู้สูงอายุระบุว่าเพราะเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ใน อบต. โพนแพง ก็เป็นลูกหลานของผู้สูงอายุทั้งนั้น จึงคอยอำนวยความสะดวกเวลาไปติดต่อทำธุรกิจที่ อบต. โพนแพง ได้แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบก่อนล่วงหน้าผ่านประธานชมรมผู้สูงอายุ เช่น มารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท มีเจ้าหน้าที่จัดเตรียมตามบัญชีรายชื่อไว้เรียบร้อยแล้ว ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกและรู้สึกประทับใจในความรวดเร็วในการบริการ

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ โดยเฉพาะการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพราะผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและเข้าใจปัญหาของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า “อบต. ได้เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติของเขาทำให้ผู้สูงอายุอย่างเรารู้สึกประทับใจที่ อบต. ยังเห็นความสำคัญของคนแก่ ไม่ไถ่สิ่งอย่างเรา แต่ยังริบเร่งและให้ความสำคัญในการให้บริการเหมือนกับบุคคลอื่นได้อย่างรวดเร็ว”

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า เหตุผลที่ อบต. สามารถจัดการบริการได้ตรงต่อเวลาเกิดจากปัจจัยสนับสนุนผู้ปฏิบัติมีความรู้ความสามารถเข้าใจในขั้นตอนการ-

ให้บริการและเข้าใจความต้องการของผู้สูงอายุ ผู้บริหารมีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจนให้แก่ผู้ปฏิบัติทำให้มีการวางแผนและเตรียมการล่วงหน้าในการส่งมอบการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่ถูกต้องรวดเร็ว

กล่าวได้ว่า อบต. โพนแพง มีความรวดเร็วในการจัดบริการ เนื่องจากมีจุดเด่นที่ผู้ปฏิบัติเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติและการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจนทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและได้รับการบริการที่ตรงเวลา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาคำบล (2554-2556) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลว่า การบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย อบต. จะต้องบริหารตามแผนการพัฒนาคำบล (2554-2556) ซึ่งในปัจจุบันมียุทธศาสตร์การพัฒนาลึก ๆ 5 ด้าน คือ (1) ด้านงานพัฒนาคนและสังคม (2) ด้านเศรษฐกิจ (3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (4) ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร และ (5) ด้านสิ่งแวดล้อม นายก อบต. ระบุว่า แผนงานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ อบต. บรรจุอยู่ใน “ยุทธศาสตร์ด้านงานพัฒนาคนและสังคม” ซึ่งอยู่ระหว่างการจัดทำหลักประชาวิจารย์ สอบถามความคิดเห็นของประชาชน (ผู้สูงอายุ) ส่วนโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องจากแผนที่แล้ว คือ จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาผู้สูงอายุ สำหรับโครงการที่จะดำเนินการในแผนการพัฒนาคำบล 2554-2556 ซึ่งประกอบด้วย (1) โครงการปรับปรุงระบบสาธารณสุขปโภคสาธารณสุขการให้แก่ผู้สูงอายุ (2) โครงการด้านกีฬาและนันทนาการ (3) โครงการส่งเสริมสุขภาพและอนามัย (4) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โดยดำเนินการต่อจากแผนที่ผ่านมา และ (5) โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาผู้สูงอายุ นอกจากนี้ นายก อบต. โพนแพงกล่าวเสริมว่า ยังมีโครงการที่จะจัดให้ผู้สูงอายุอีกในอนาคต เช่น โครงการวันพบญาติ โครงการที่พักอาศัย โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ และคิดว่าโครงการเหล่านี้น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในระยะยาว

ปลัด อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลว่า การดำเนินการเกี่ยวกับโครงการและ
กิจกรรมผู้สูงอายุ อบต. ได้ใช้แผนพัฒนาสามปี (2554-2556) เป็นแนวทางในการจัด-
กิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อนำไปสู่การบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการให้-
บริการ ตามที่กำหนดเอาไว้ในโครงการต่าง ๆ คือ (1) จ่ายเบี้ยยังชีพ (2) ส่งเสริมภูมิ-
ปัญญาผู้สูงอายุ (3) ส่งเสริมสุขภาพ (4) นันทนาการ และ (5) ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
แก่ผู้สูงอายุ ปลัด อบต. โพนแพง ระบุว่า อบต. มีคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผน
ผู้สูงอายุได้ร่วมกับชุมชน ดำเนินการจัดทำประชาคมเพื่อกำหนดแนวทางการจัดทำ
โครงการและกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุให้เกิดความเป็นธรรม และ
ส่งการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ รวมถึงได้ต่อยอดโครงการและ
กิจกรรมในแผนเดิมมาพัฒนาต่อยอด ดัง โครงการส่งเสริมภูมิปัญญาผู้สูงอายุ เป็นต้น

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า แนวทางการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุใน โครงการ
และกิจกรรมต่าง ๆ ของ อบต. โพนแพง ก่อนข้างมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่
สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ มีการให้ความสำคัญในโครงการส่งเสริม
ภูมิปัญญาแก่ผู้สูงอายุ การตรวจสุขภาพ ด้านกีฬาและนันทนาการ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่ของ
อบต. โพนแพง ได้มาสำรวจเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุถึงชมรม ตามที่ตนได้เป็นประธานชมรม
ผู้สูงอายุอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ อบต. รับทราบปัญหาความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุใน
ตำบลโพนแพงอย่างทั่วถึง

กล่าวได้ว่า อบต. โพนแพง มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ
นโยบาย ยืนยันได้จากข้อมูลเอกสารมีการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาตำบล ในแผนสามปี
2554-2556 ได้บรรจุโครงการกิจกรรมผู้สูงอายุไว้หลายโครงการ และมีการสานต่อจาก
แผนเดิมในบางโครงการ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพและส่งเสริมภูมิปัญญาแก่ผู้สูงอายุ
รวมถึงการทำหลักประชาคมในการดำเนินแนวทางการพัฒนาการบริการผู้สูงอายุร่วมกับ
ชุมชน

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความ-
พร้อมและความเพียงพอของบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวล-
ผลข้อมูลเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์นายก อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลว่า อบต.

โพนแพง มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 27 คน แบ่งเป็น พนักงานส่วนตำบล 16 คน ลูกจ้าง ประจำ 1 คน ลูกจ้างชั่วคราว 2 คน สำนักงานปลัด อบต. 4 คน ส่วนการคลัง 2 คน และส่วนโยธา 2 คน สำหรับส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลโครงการและกิจกรรม ผู้สูงอายุ อบต. โพนแพง มอบหมายให้กับสำนักปลัด อบต. เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ซึ่งทาง สำนักปลัด อบต. มอบหมายงานให้นักพัฒนาชุมชนเป็นผู้ประสานงานระหว่างส่วนราชการท้องถิ่น และประสานกับกลุ่มชมรมผู้สูงอายุในตำบลโพนแพง นายก อบต.

โพนแพง ระบุว่า สำหรับบุคลากรในการจัดทำโครงการและรับผิดชอบเกี่ยวกับผู้สูงอายุนั้นมีความเพียงพออยู่แล้ว เพราะผู้สูงอายุเองก็มีอยู่จำนวนไม่มาก คือ มีอยู่จำนวน 540 คน และขณะเดียวกันมีการรวมกลุ่มกันอย่างเหนียวแน่นทำให้บุคลากรที่ไปบริการหรือดูแลมีความสะดวกต่อการติดตาม รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้สูงอายุบางรายที่สามารถเดินทางด้วยตนเองได้มาติดต่อขอรับบริการถึงที่ อบต. โพนแพง

ปลัด อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลว่า สำหรับบุคลากรที่ตนเองรับผิดชอบอยู่โดยตรง มีอยู่ จำนวน 4 คน ซึ่งทุกคนจะมีส่วนรับผิดชอบในการดูแลโครงการและ กิจกรรมผู้สูงอายุร่วมกัน แต่จะเน้นมากหน่อยที่มีหน้าที่ดูแลเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คือ นักพัฒนาชุมชนเพราะผู้สูงอายุมารับเบี้ยยังชีพประจำทุกเดือน และคอยประสานงานกับ ประธานชมรมผู้สูงอายุ เพื่อสำรวจความต้องการและปัญหา รวมทั้งแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบ ปลัด อบต. โพนแพงระบุว่าบุคลากรของ อบต. มีความเพียงพออยู่แล้ว หากไม่เพียงพอ จะแก้ปัญหาโดยขอยืมตัวบุคลากรจากกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวให้มาช่วยงาน บางโครงการ เช่น การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ และนันทนาการ เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานของ อบต.

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า จำนวนบุคลากรที่มีอยู่ของ อบต. โพนแพง คิดว่าน่าจะไม่มีเพียงพอในการบริการผู้สูงอายุในอนาคต ถ้าหากไม่มีการจัดเตรียม ัตรากำลังเพิ่มเติม เนื่องจากในแผนการพัฒนาดำบลในฉบับต่อไป อบต. โพนแพง มีการเตรียมจัดโครงการให้ผู้สูงอายุเพิ่มให้อีกในหลายโครงการ และจำนวนประชากร ผู้สูงอายุอาจมีจำนวนเพิ่มขึ้น

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลว่า ด้านงบประมาณอยู่ระหว่างการจัดสรร ไม่สามารถระบุตัวเลขได้เพราะว่ายังไม่ผ่านคณะ-

กรรมการบริหาร แต่อ้างอิงแหล่งงบประมาณที่เคยจัดไว้แล้วในปีงบประมาณ 2552 ที่ใช้จ่ายในโครงการผู้สูงอายุประมาณ จำนวน 1,408,538 บาท สำหรับงบประมาณที่ใช้จ่ายในโครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุ อบต. โพนแพง มีความเพียงพอเพราะไม่เคยถูกร้องเรียนจากผู้รับบริการ และทุกโครงการที่ดำเนินการอยู่ผู้สูงอายุให้การตอบรับอย่างดี มีการประสานกับทางประธานชมรมผู้สูงอายุอยู่เป็นประจำ และมีธรรมาภิบาลในการจัดสรรงบประมาณทุกโครงการ

ปลัด อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า อบต. มีความเพียงพอด้านงบประมาณในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ เนื่องจาก อบต. มีระเบียบวินัยด้านแผนรายจ่ายที่มีประสิทธิภาพ มีหลักธรรมาภิบาลในการบริหารและสามารถจัดเก็บรายได้จากภาษีของท้องถิ่น ได้ตามเป้าหมายทุกปีจึงทำให้สามารถนำงบประมาณจากส่วนดังกล่าวไปสนับสนุนการจัดทำโครงการให้แก่ผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลว่าคณะผู้บริหาร อบต. โพนแพง ได้มีการสนับสนุนด้านจัดหาอุปกรณ์ในการทำกิจกรรมผู้สูงอายุที่สูงอยู่พอสมควร ซึ่งตั้งงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุร่วมกับโครงการอื่น ๆ เอาไว้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ที่ผ่านมา จำนวน 1,164,035.32 บาท ได้แก่ การสร้างลานกีฬาสำหรับผู้สูงอายุ เช่น สนามเปตอง สร้างสถานที่ชมรมผู้สูงอายุ ร่วมมือกับทางโรงเรียน โพนแพงวิทยาคม แต่ อบต. โพนแพง จะช่วยออกค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาสถานที่ นักพัฒนาชุมชนระบุว่า อบต. โพนแพง มีความพร้อมสำหรับวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ และให้ทุกคนเข้าถึงการบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า อบต. โพนแพง ได้จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการจัดทำกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความเพียงพอและภาคเอกชนให้การสนับสนุนด้วยบางส่วน เช่น การก่อสร้างศูนย์กีฬาผู้สูงอายุ เป็นต้น

กล่าวได้ว่า อบต. โพนแพง มีความเพียงพอด้านทรัพยากรสนับสนุนในการจัดทำโครงการและการให้การบริการแก่ผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ เนื่องจากมีการวางแผนการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและจัดเก็บรายได้



จากภาษีท้องถิ่นได้ตามเป้าหมาย สามารถนำทรัพยากรเหล่านั้นมาใช้ในการพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพและต่อเนื่องให้แก่ผู้สูงอายุ

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. โพนแพง มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลว่า บุคลากรและผู้ปฏิบัติให้ความร่วมมือและมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย รวมถึงการนำแผนไปปฏิบัติที่ตอบสนองปัญหา ความต้องการและศักยภาพของ อบต. พร้อมทั้งสอดคล้องกับแผนจังหวัด นครพนมแบบบูรณาการ รวมทั้งแผนพัฒนาสังคมเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและนโยบาย รัฐบาล สังกัดได้จากการจัดทำแผน งบประมาณหรือข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย นายก อบต. โพนแพง ระบุว่า กรณีที่ อบต. โพนแพง ไม่มีความพร้อมหรือศักยภาพไม่เพียงพอ จะมีการร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์กรเอกชนในการดำเนินงานด้านโครงการผู้สูงอายุ

นักพัฒนาชุมชน ให้ข้อมูลว่า ตามแผนการพัฒนา (2554-2556) อบต. ได้ระบุขอบเขตแนวทางทิศทาง การจัดกิจกรรมผู้สูงอายุ ไว้ในยุทธศาสตร์ด้านงานพัฒนาคนและสังคม ทำให้เกิดโครงการกิจกรรมผู้สูงอายุหลายโครงการที่ตรงกับทิศทางแผนพัฒนาจังหวัดและแนวทางนโยบายของรัฐ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกรอบแนวทางการทำงาน เข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายที่นำไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนขึ้น รวมถึงได้มอบหมายงานที่มีคำสั่งการปฏิบัติหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร ตามคำสั่ง อบต. โพนแพง ที่ 245/2554 ในการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติแก่ผู้สูงอายุที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้ตนเองสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาและให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้ครอบคลุมขึ้น และเกิดผลตามหลักปฏิบัติที่สอดคล้องกับการติดตามประเมินผล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ มีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับดี เนื่องจากเข้าใจปัญหา ความต้องการ และแก้ไขปัญหาที่ผู้สูงอายุต้องการ ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา อย่างเช่น การให้บริการด้านสุขภาพ ทาง อบต. โพนแพง ได้ให้เจ้าหน้าที่อนามัยโพนแพงมา

บริการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางและช่วยเหลือตนเองได้ ด้วยความมีจิตสาธารณะที่ดี

กล่าวได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. โพนแพง มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย แนวทางปฏิบัติ ปัญหาและความต้องการผู้สูงอายุเป็นอย่างดี ยืนยันได้จากการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมายในหลายโครงการ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โครงการส่งเสริมสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการดูแลผู้สูงอายุมานาน จึงทำให้เข้าใจในการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนเป็นอย่างดี

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. โพนแพง มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน อบต. โพนแพง ได้จัดกลุ่มยุทธศาสตร์หลักไว้ 5 ยุทธศาสตร์ และแต่ละยุทธศาสตร์ได้จัดบุคลากรแต่ละตำแหน่งเข้ามาดูแล ในการดำเนินตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละแผนงานโดยการกำกับดูแลของปลัด อบต. และผู้บริหาร ซึ่งได้แบ่งส่วนราชการออก ดังนี้ (1) สำนักงานปลัด อบต. (2) ส่วนการคลัง (3) ส่วนโยธา (4) ส่วนการศึกษา และ (5) ส่วนสวัสดิการและสังคม จากส่วนต่าง ๆ ที่กล่าวมา นายก อบต. โพนแพง ระบุว่า การมอบภารกิจและการมอบหมายงาน ได้ระบุให้สำนักงานปลัด อบต. และส่วนสวัสดิการสังคม เข้ามามีส่วนรับผิดชอบและขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงมีการกระจายอำนาจให้บุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลของ อบต. ประกอบด้วย คณะกรรมการ คือ นายเสริญ เรืองฤทธิ์ เป็นประธาน นางมณีรัตน์ หมูแพง เป็นกรรมการ นายอนันต์ อินาลา เป็นกรรมการ และนางสามใจเพชร กุลทะเล เป็นเลขานุการ

นักพัฒนาชุมชน อบต. โพนแพง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ท่านนายก อบต. และ ปลัด อบต. ได้มอบหมายภารกิจให้แก่ผู้ปฏิบัติที่ระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายให้แก่ผู้ปฏิบัติทราบถึงทิศทางงานทำงานที่ค่อนข้างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และมีความชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติมีหลักแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจนขึ้นรวมถึงมี

การกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นกว่าแต่ก่อนจึงส่งผลให้โครงการผู้สูงอายุ นำไปปฏิบัติประสบความสำเร็จในหลายโครงการ

กล่าวได้ว่า อบต. โพนแพง มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่ระบุไว้อย่างชัดเจน คือ สำนักปลัด อบต. และส่วนสวัสดิการสังคม รวมถึงได้ระบุตัวบุคคลให้รับผิดชอบในการประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการของ อบต. กับเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุโดยตรง คือ นักพัฒนาชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหาร

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความล่าช้าในการจัดตั้งงบประมาณในโครงการผู้สูงอายุ
2. ขาดการสำรวจข้อมูลประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น
3. ขาดการบริการด้านที่พักอาศัย ด้านการบริการ และเครือข่ายการเกื้อหนุน

สรุป

จากผลการศึกษา กรณี อบต. โพนแพง ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และ (3) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน นอกจากนี้ จากข้อค้นพบ เหตุผลที่ อบต. สามารถจัดการบริการในด้านดังกล่าวที่ประสบความสำเร็จเกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมที่ อบต. ได้ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่น

อบต. เหล่าแดง อำเภอคอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี

ข้อมูลทั่วไป

อบต. เหล่าแดง จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2539 เป็น อบต. ขนาดกลาง มีเนื้อที่ประมาณ 29,375 ไร่ หรือประมาณ 47 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตทิศเหนือติดต่อดำบลท่าเมือง อำเภอคอนมดแดง ทิศใต้ติดต่อกับพื้นที่คอนมดแดง อำเภอคอนมดแดง ทิศตะวันออกติดต่อดำบลนาคาย อำเภอตาลอุ่ม และทิศตะวันตกติดต่อดำบลคำไฮใหญ่ อำเภอคอนมดแดง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 13 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 6,902 คน พื้นที่ อบต. เหล่าแดง มีลักษณะภูมิประเทศเป็นลูกคลื่นลอนลาดชันเล็กน้อยถึงลูกคลื่นลอนลาดชันมาก มีความลาดชันตั้งแต่ร้อยละ 2-8 สลับกับพื้นที่ราบเรียบ มีความลาดชันน้อยกว่าร้อยละ 2 เป็นหย่อม ๆ การคมนาคม มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ ถนนคำไฮใหญ่-ท่าศิลา เชื่อมระหว่างตำบลคำไฮใหญ่กับตำบลเหล่าแดง และที่ว่าการอำเภอคอนมดแดง ลักษณะทางเศรษฐกิจ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาเป็นอาชีพหลัก ร้อยละ 36.26 รองลงมาได้แก่ ทำนาควบคู่ไปกับรับจ้างในการเกษตร ร้อยละ 13.76 ทำนาและทำไร่ ร้อยละ 12.95 ทำนาและทำสวน ร้อยละ 11.71 รับราชการ ร้อยละ 4.16 รับจ้าง นอกจากสาขาเกษตร ร้อยละ 2.03 ค้าขาย ร้อยละ 0.79 ทำนาและค้าขาย ร้อยละ 0.34 ลักษณะทางด้านสังคม มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระบูน โรงเรียนคอนมดแดงวิทยาคม ประเพณีที่สำคัญ บุญบั้งไฟ บุญข้าวสาก บุญข้าวจี่ บุญข้าวกรรม บุญออกพรรษา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 99 และศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 1 และศักยภาพโดยรวมของ อบต. มีงบประมาณบริหารที่ผ่านมาใน พ.ศ. 2553 จำนวน 21,876,078.40 บาท มีบุคลากร จำนวน 38 คน และปัจจุบันมีประชากรผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 879 คน และรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 615 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. เหล่าแดง ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการสงเคราะห์ครอบครัว

คนชรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีความยากจนและถูกหลอกลวงทอคิดทิ้ง และตามเป้าหมายที่วางไว้ เพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และลดการพึ่งพิงจากครอบครัว (2) โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมด้านรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้สูงอายุ (3) โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น ตามภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่นจากภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ต้องการสืบทอดวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่นไว้ให้เยาวชนรุ่นหลังได้ศึกษาและอยู่คู่กับ อบต. เหล่าแดง ต่อไป และ (4) โครงการจัดงานวันผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกย่องคุณค่าและเทิดทูนพระคุณผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้รณรงค์นำคำหว่านและจัดกิจกรรมที่เหมาะสมให้แก่ผู้สูงอายุ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ลักษณะโครงการผู้สูงอายุที่ อบต. เหล่าแดง จัดให้แก่ผู้สูงอายุ สืบเคราะห์มาจากประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญาของท้องถิ่น

กล่าวได้ว่าลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ อบต. เหล่าแดง ได้จัดบริการที่ครอบคลุมในด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการสงเคราะห์ครอบครัวคนชรา โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่นตามภูมิปัญญาผู้สูงอายุ โครงการจัดงานวันผู้สูงอายุ เป็นต้น และด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาทต่อคน เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. เหล่าแดง ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านสุขภาพ ด้านนันทนาการ และด้านการบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. เหล่าแดง ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. เหล่าแดง ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนดังนี้ (1) จัดสรรทรัพยากรสนับสนุนแต่ละรายโครงการ ได้แก่ งบประมาณ บุคลากร (2) แต่งตั้งคณะทำงาน

(3) นำแผนงานไปปฏิบัติ (4) ประเมินผลโครงการ และ (5) โครงการใดบรรลุตามเป้าหมายจะดำเนินการที่ต่อเนื่องในแผนการพัฒนาลับต่อไป

นายก อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. เหล่าแดง ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานของ อบต. เริ่มตั้งแต่การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรและหน่วยงานผู้รับผิดชอบในชั้นเบื้องต้น รวมถึงได้แต่งตั้งอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร ในขั้นตอนต่อมา ดำเนินการตามแผนงาน มีการติดตามและประเมินผลของโครงการที่นำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ระบุไว้ในโครงการ นอกจากนั้น หากเห็นว่าโครงการที่นำไปปฏิบัติแต่ละรายโครงการที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุมีผลกระทบหรือมีปัญหา อาจมีการปรับปรุงแก้ไขในระหว่างดำเนินการ เช่น มีผลกระทบต่อผู้ที่ได้รับประโยชน์จากนโยบายและทรัพยากรที่สนับสนุนที่ไม่เพียงพอ รวมถึงหากเห็นว่าโครงการผู้สูงอายุ โครงการใดที่ดำเนินการไปแล้วที่ส่งเสริมต่อการพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อบต. เหล่าแดง จะดำเนินการอย่างต่อเนื่องในแผนการพัฒนาลับต่อไป

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. เหล่าแดง ขาดการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่น

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. เหล่าแดง ให้ความสำคัญในขั้นตอน การหาทรัพยากรมาสนับสนุนโครงการ แต่งตั้งคณะทำงาน การนำแผนไปปฏิบัติ ประเมินผลโครงการและการดำเนินการที่ต่อเนื่องและจากข้อค้นพบของผู้วิจัย อบต. เหล่าแดงยังขาดการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่ยืดหยุ่นที่ปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. เหล่าแดง ในระดับมาก เนื่องจากได้ให้ความสำคัญในการนำองค์ความรู้และวัฒนธรรมประจำถิ่นมาจัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่เกิดประโยชน์ ทำให้วัฒนธรรมของท้องถิ่นยังอยู่คู่กับชุมชนให้ลูกหลานได้รับรู้ และ

ไม่ทิ้งวัฒนธรรมดั้งเดิมที่ผู้สูงอายุรักษาไว้ ผู้สูงอายุนับว่าเหตุผลที่ อบต. ให้การบริการที่น่าประทับใจ เกิดจาก อบต. มีเป้าหมายในการจัดการบริการตั้งแต่ต้น บุคลากรมีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการผู้สูงอายุ รวมถึง อบต. มีการระดมหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. เหล่าแดง โดยเฉพาะการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท ทำให้ผู้สูงอายุมีรายได้เพิ่มขึ้นและได้รับเบี้ยยังชีพเป็นประจำทุกเดือนเพื่อนำมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ผู้สูงอายุเสนอแนะว่า การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังมีความล่าช้าในการบริการอยู่ อบต. เหล่าแดง ควรปรับปรุงด้านการบริการให้มากกว่านี้

จากข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่า อบต. เหล่าแดง สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้เนื่องจาก อบต. มีบุคลากรที่เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุเนื่องจากเป็นบุคคลในท้องถิ่นย่อมที่จะรู้ดีในบริบททางค่านิยมและวัฒนธรรมประจำถิ่น นอกจากนี้ อบต. เหล่าแดง ยังมีข้อค้นพบใหม่ที่สามารถสร้างการบริการที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับสูง เกิดจากปัจจัยการนำองค์ความรู้และวัฒนธรรมของท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำโครงการให้แก่ผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า อบต. เหล่าแดง มีประสิทธิผลที่สร้างความพึงพอใจในด้านการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ เกิดจาก อบต. มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมของทรัพยากร การกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติเข้าใจปัญหาความต้องการผู้สูงอายุ และนำองค์ความรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้จัดทำโครงการให้แก่ผู้สูงอายุ

2. ความเสมอภาคในการบริหาร จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ไม่เห็น อบต. แจกข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบว่าได้จัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุอยู่ที่โครงการ นอกจากการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่ห่างไกลจาก อบต. ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับการบริการจาก อบต. เลย เว้นแต่ผู้ที่อยู่รอบ ๆ อบต. มักจะได้บริการที่ทั่วถึงครบทุกครั้ง

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. เหล่าแดง ยังไม่สามารถมีความเสมอภาคในการจัดการบริการได้ทั่วถึงเกิดจากข้อจำกัดขาดความเพียงพอด้านงบประมาณ

และขาดการให้ความร่วมมือจากสมาชิก อบต. แต่ละหมู่บ้านรวมทั้งการสื่อสารทำความเข้าใจให้แก่ผู้สูงอายุให้เข้าใจ

กล่าวได้ว่า การให้บริการของ อบต. เหล่าแดงยังขาดให้การบริการที่มีความเสมอภาคอย่างทั่วถึงซึ่งเกิดจากปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ ขาดการให้ความร่วมมือจากสมาชิก อบต. และการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบที่ทั่วถึง

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. ได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ โดยได้ส่งเจ้าหน้าที่มารับตนเองถึงที่บ้านในการไปเบิกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ อบต. และรวมทั้งการบริการด้านอื่น ๆ ด้วย

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต. ได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุในด้านการบริการที่ดีขึ้นกว่าแต่ก่อน เนื่องจากท่านนายก อบต. มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการส่งเสริมการให้บริการที่เข้าถึงผู้สูงอายุครบทุกคน รวมถึงผู้ให้บริการเข้าใจวัฒนธรรมและวัยของผู้สูงอายุเป็นอย่างดีแต่ปัญหามีอยู่บ้าง เนื่องจากสมาชิก อบต. บางหมู่บ้านไม่ค่อยนำข้อมูลมาแจ้งให้ทราบ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. ได้มีความพยายามปรับแนวทางการให้บริการที่รวดเร็วแก่ผู้สูงอายุที่ดีขึ้นเนื่องจากหน่วยงานและผู้ปฏิบัติรู้ถึงขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดีและนายก อบต. มีเป้าหมายในการให้บริการที่ชัดเจน

กล่าวได้ว่า การให้บริการของ อบต. เหล่าแดง มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการมากขึ้นเนื่องจากผู้ให้บริการมีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ และการมอบหมายงานที่ระบุอย่างชัดเจน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลว่า อบต. เหล่าแดง ได้มีกรอบแนวทางการบริหาร อบต. เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย อบต. เหล่าแดง

ได้บริหารตามแผนพัฒนาตำบล ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ (1) การพัฒนา ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต (2) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ (3) การพัฒนาด้านโครงสร้าง พื้นฐาน (4) การพัฒนาด้านทรัพยากร (5) การพัฒนาด้านการเสริมสร้างความมั่นคง และ (6) ด้านการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ สำหรับโครงการผู้สูงอายุ อบต. เหล่าแดง ได้ ระบุไว้ใน “ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมและคุณภาพชีวิต” ซึ่งประกอบด้วย โครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการสงเคราะห์ครอบครัวคนชรา (2) โครงการสนับสนุน เบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ (3) โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น ตามภูมิปัญญาของ ผู้สูงอายุ และ (4) โครงการจัดงานวันผู้สูงอายุ นายก อบต. เหล่าแดง ระบุว่า โครงการที่ จัดให้แก่ผู้สูงอายุ อบต. พยายามนำแนวคิดด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นของตำบลเหล่าแดง และความต้องการของผู้สูงอายุมาสังเคราะห์เข้าด้วยกัน ก่อนที่จะนำเสนอโครงการที่ บรรลุไว้ในแผนการพัฒนาคำบล และทำแผนรายจ่ายของงบประมาณ สำหรับปัจจุบัน โครงการต่าง ๆ เหล่านี้ บางโครงการก็บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ แต่บางโครงการก็ไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของนโยบาย เนื่องจากคณะกรรมการและสมาชิก อบต. บางคนไม่ค่อยให้ความสำคัญกับโครงการผู้สูงอายุ เช่น โครงการสงเคราะห์ครอบครัวคนชรา เป็นต้น จึง ทำให้การบริหารจัดการในโครงการต่าง ๆ พบกับปัญหาและอุปสรรคอยู่พอสมควร แต่ ขณะเดียวกันทาง อบต. ยังมีจุดเด่นที่มีหน่วยงานความร่วมมือเป็นอย่างดี

นายก อบต. เหล่าแดง แนะนำว่า หากให้โครงการต่าง ๆ ที่ อบต. จัดทำขึ้น และสามารถบริหารงานได้โดยไม่มีปัญหาและอุปสรรค จะต้องสร้างวัฒนธรรมใหม่ หรือสร้างจิตสำนึกให้แก่สมาชิก อบต. ให้มีความรับผิดชอบต่อประชาชนมากกว่านี้

ปลัด อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. เหล่าแดง มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ นโยบายตามที่ระบุเอาไว้ตั้งแต่ต้นแต่ก็พบปัญหาอยู่บ้างเนื่องจากสมาชิก อบต. เหล่าแดง ยังขาดจิตสำนึกความรับผิดชอบไม่ค่อยให้การสนับสนุนและเห็นชอบในโครงการที่ นำเสนอ ประกอบกับ อบต. เองก็ยังคงงบประมาณในการบริหารที่เพียงพอ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. เหล่าแดง ได้นำแนวคิดทางวัฒนธรรม ของท้องถิ่น มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ ที่สอดคล้องกับความต้องการ

ของผู้สูงอายุ แต่ขณะเดียวกัน อบต. เหล่าแดง ก็ได้พบกับปัญหาการให้การสนับสนุน จากคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและสมาชิก อบต. ในการนำโครงการผู้สูงอายุไปสู่การปฏิบัติ แต่ อบต. มีจุดเด่นที่ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาและวัฒนธรรมของท้องถิ่นเป็นอย่างดีจึงทำให้การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติสามารถบรรลุตาม เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้านความพึงพอใจและด้านความตรงต่อเวลาได้

กล่าวได้ว่า อบต. เหล่าแดง มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ถึงแม้สมาชิก อบต. แต่ละหมู่บ้านไม่ให้การสนับสนุนเท่าที่ควร แต่ผู้นำมีหลักการทำงานที่มุ่งยึดประโยชน์ประชาชนเป็นที่ตั้งในการบริหาร ประกอบกับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติให้การสนับสนุนในการบริหาร

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ ปลัด อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน อบต. เหล่าแดง มีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 38 คน ประกอบด้วย (1) สำนักปลัด จำนวน 20 คน (2) ส่วนการคลัง จำนวน 6 คน (3) ส่วนโยธา จำนวน 4 คน และ (4) ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 8 คน ปลัด อบต. เหล่าแดง ระบุว่า ปัจจุบัน มีบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุ มีความเกี่ยวข้องกับ 2 สำนักหลัก ๆ ที่ทำงานร่วมกัน คือ สำนักปลัด อบต. ที่ระบุให้ นักพัฒนาชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงและ ส่วนการศึกษา ศิลปและวัฒนธรรม ที่ระบุให้นักวิชาการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง กล่าวได้ว่า อบต. เหล่าแดง มีบุคลากรที่รับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุเพียง 2 คน

ปลัด อบต. กล่าวว่า จำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุ มีความเพียงพออยู่แล้ว เพราะเจ้าหน้าที่ค่อนข้างมีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่อยู่แล้วจึงทำให้ไม่เกิดปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์นายก อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลว่า อบต. เหล่าแดง งบประมาณส่วนใหญ่ที่ใช้จัดทำโครงการผู้สูงอายุ ได้รับมาจากเงินอุดหนุนที่รัฐบาลจัดให้ จำนวน 3,690,000 บาทต่อปี เพื่อใช้ในการใช้จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ และ

เงินอุดหนุนเพิ่มเติมจาก อบต. จัดสรรให้ตามที่ระบุไว้ในแผนการพัฒนาคำบล (2554-2556) จำนวน 6,960,000 บาท ซึ่งแยกแต่ละโครงการ ดังนี้ (1) โครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 300,000 บาท (2) โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 6,000,000 บาท (3) โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่นตามภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 60,000 บาท และ (4) โครงการจัดงานวันผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 600,000 บาท นายก อบต. เหล่าแดง กล่าวเพิ่มเติมว่า งบประมาณในการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ยังมีไม่พอเพียง เนื่องจากรายได้ของ อบต. ในบางปี อาจจัดเก็บได้ไม่แน่นอนและการได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลก็มีความล่าช้า บางครั้ง อบต. มีความจำเป็นจะต้องโยกงบประมาณมาจากบางโครงการเพื่อนำมาใช้จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ จึงส่งผลให้ทาง อบต. ขาดประสิทธิภาพในการวางแผนด้านรายจ่ายในแต่ละโครงการ และส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการตามมาด้วย

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลว่า อบต. เหล่าแดง ยังไม่มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ สำหรับทำกิจกรรมด้านผู้สูงอายุ เนื่องจากทาง อบต. ไม่มีการจัดตั้งงบประมาณสนับสนุนไว้อย่างชัดเจน และผู้สูงอายุเองก็ยังไม่เข้าใจว่าตนเองมีสิทธิในการรับบริการจาก อบต. จัดให้ มีโครงการและกิจกรรม อะไรบ้าง

กล่าวได้ว่า อบต. เหล่าแดง มีความเพียงพอของทรัพยากรบุคลากรผู้ปฏิบัติ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ประสบการณ์และเข้าใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นเป็นอย่างดี ส่วนทรัพยากรที่ยังมีไม่เพียงพอ คือ ด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์เนื่องจาก อบต. มีข้อจำกัดในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ไม่ได้ตามเป้าหมายจึงทำให้ขาดงบประมาณในการสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัย ดังนี้

ปลัด อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ บุคลากรส่วนใหญ่ของ อบต. เหล่าแดง มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายตามที่ อบต. มอบหมาย เนื่องจากได้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง

ในพื้นที่มานาน และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 8 ปี ประกอบกับเป็นคนที่มีความรู้ดี
อยู่ในพื้นที่ อบต. เหล่าแดง มานาน ทำให้รู้สึกถึงวัฒนธรรมประจำถิ่นและรู้จักผู้สูงอายุ
เกือบทุกครัวเรือน ทำให้บุคลากรเข้าใจถึงปัญหาและมีความคล่องตัวเป็นพิเศษในการ-
ปฏิบัติหน้าที่

นักพัฒนาชุมชน อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหาร อบต. เหล่าแดง ชุด-
ปัจจุบัน มีความเป็นนักบริหารแบบมืออาชีพ เนื่องจากการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ
และชี้แจงแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ที่มีความคล่องตัวและ
ยืดหยุ่นในการปฏิบัติมากขึ้น

กล่าวได้ว่า อบต. เหล่าแดง มีบุคลากรที่ปฏิบัติมีความรู้และมีประสบการณ์
ในการปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุนานกว่า 8 ปีขึ้นไปและเข้าใจประเพณีวัฒนธรรมของ
ท้องถิ่นเป็นอย่างดี ซึ่งนับได้ว่าเป็นจุดเด่นในการให้บริการของ อบต. เหล่าแดง

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและ
การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. เหล่าแดง มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานแก่
หน่วยงานรับผิดชอบของ อบต. เหล่าแดง มีการระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้แก่
ผู้ปฏิบัติในการดำเนินงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับแผนการพัฒนาดำเนินการ สำหรับ
ภารกิจความรับผิดชอบเกี่ยวกับแผนงานผู้สูงอายุ ทาง อบต. เหล่าแดง มอบหมายให้
สำนักปลัด อบต. และส่วนการศึกษาศิลปและวัฒนธรรม เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกัน และ
ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานที่รับผิดชอบมีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนและ
มอบหมายให้รองนายก อบต. เป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงาน และให้นักพัฒนาชุมชน
เป็นผู้คอยประสานและติดตามโครงการที่นำไปปฏิบัติ

ปลัด อบต. เหล่าแดง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ท่านนายก อบต. ก่อนข้างมี
หลักการทำงานที่ยึดผลประโยชน์ขององค์กรเป็นพื้นฐานในการทำงานจึงส่งผลดีต่อ
หน่วยงานที่ปฏิบัติ และการมอบหมายงานให้แก่หน่วยงานที่ชัดเจน ชี้แจงขั้นตอนการ-
ปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ความพร้อมของทรัพยากรและ
ระยะเวลาในการปฏิบัติ รวมถึงได้ส่งเสริมให้หน่วยงานแต่ละฝ่าย ทำงานในลักษณะ
ประสานความร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่ ยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

กล่าวได้ว่า อบต. เหล่าแดง มีการมอบหมายภารกิจให้แก่หน่วยงานและ ผู้ปฏิบัติที่ระดับถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน ส่วนการดูแลรับผิดชอบ โดยภาพรวม มีการระบุให้สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบและให้นักพัฒนาชุมชนเป็นผู้คอย ประสานและติดตามโครงการที่นำไปปฏิบัติ

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ขาดการให้ความร่วมมือจากสมาชิก อบต. ในการให้การสนับสนุนด้าน งบประมาณและแผนโครงการผู้สูงอายุเท่าที่ควร
2. ขาดงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ โดยเฉพาะงบประมาณจากส่วนกลาง และท้องถิ่น
3. ความล่าช้าในการสนับสนุนเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากหน่วยงาน ส่วนกลาง
4. ไม่มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่มีการส่งเสริมการทำกิจกรรมให้แก่ ผู้สูงอายุ
5. การกระจายด้านการบริการให้แก่ผู้สูงอายุยังไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่
6. ขาดการจัดบริการด้านที่พักอาศัย ด้านสุขภาพ และด้านนันทนาการ

สรุป

จากผลการศึกษา กรณี อบต. เหล่าแดง ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำ- นโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัย ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากข้อค้นพบ เนื่องจาก อบต. มีบุคลากรที่เข้าใจ ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ เพราะเป็นบุคคลในท้องถิ่น และ (2) ด้านความ- ตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ นโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ส่วน ประสิทธิภาพของการนำ นโยบายไปปฏิบัติที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย คือ ด้านความเสมอภาค

ซึ่งมีจุดค้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณวัสดุ อุปกรณ์ และจากข้อค้นพบ ขาดการให้การสนับสนุนจากสมาชิก อบต. และการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้สูงอายุทราบอย่างทั่วถึง

อบต. หนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ข้อมูลทั่วไป

อบต. หนองสาหร่าย จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2539 เป็น อบต. ขนาดกลาง มีเนื้อที่ ประมาณ 92,039 ไร่ มีอาณาเขตทิศเหนือติดต่อดำบลจันทึก อำเภอสีคิ้ว ทิศใต้ติดต่อดำบลไฟ อำเภอปากช่อง ทิศตะวันออกติดต่อกเทศบาลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง และทิศตะวันตกติดต่อดำบลหนองปรุง อำเภอปากช่อง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 25 หมู่บ้าน มีประชากรประมาณ 15,056 คน ลักษณะภูมิประเทศ มีพื้นที่เนินสูงสลับกับพื้นราบ อากาศเย็นสบาย สภาพสังคม ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95 และอื่น ๆ ร้อยละ 5 มีศูนย์ราชการและหน่วยธุรกิจที่สำคัญ ได้แก่ สถานีอนามัยหนองสาหร่าย โรงเรียนหนองสาหร่าย โรงแรมนิโค-ปากช่อง การประกอบอาชีพของประชาชน ได้แก่ ทำไร่ข้าวโพด ไร่อ้อย สวนน้อยหน้า องค์กรของชุมชนที่สำคัญ กลุ่มพัฒนาอาชีพบ้านหนองคู กลุ่มสตรีฝีมือแม่บ้าน โคนสง่า กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต บ้านคลองยาง และกลุ่มพัฒนาสตรีตำบลหนองสาหร่าย ศักยภาพ อบต. มีงบประมาณบริหารที่ผ่านมา พ.ศ. 2552 จำนวน 42,163,157 บาท และมีบุคลากรจำนวน 39 คน ปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 1,977 คน และรับเบี้ยยังชีพอยู่จำนวน 1,562 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. หนองสาหร่าย ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2552-2554) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท และตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องการสนับสนุนและช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพแก่



ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาทต่อคน ในการบรรเทาความเดือดร้อนด้านรายจ่าย (2) โครงการจัดกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ที่สำคัญ คือ ผู้สูงอายุมีกิจกรรมทำในเวลาว่าง และเกิดความสามัคคี และ (3) โครงการส่งเสริมสุขภาพแก่กลุ่มผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดูแล และป้องกันโรคในกลุ่มผู้สูงอายุตามเป้าหมายที่วางไว้ ลดการเกิดโรค ความดัน เบาหวานในกลุ่มผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ อบต. หนองสาหร่าย ได้จัดบริการที่ครอบคลุมในด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ แก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาทต่อคน เป็นต้น ด้านนันทนาการ เช่น โครงการจัดกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น และด้านสุขภาพ เช่น โครงการส่งเสริมสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. หนองสาหร่าย ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านความมั่นคงทางสังคมและด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. หนองสาหร่าย ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณและบุคลากรสนับสนุนที่เพียงพอ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. หนองสาหร่าย ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนดังนี้ (1) กำหนดแผนงานที่เชื่อมโยงกับแผนการปฏิบัติ (2) กำหนดภารกิจให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (3) จัดสรรทรัพยากรสนับสนุน (4) ให้ความสำคัญกับการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการที่สอดคล้องกับทรัพยากร ระยะเวลาและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ (5) กระจายอำนาจให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติ และ (6) ติดตามผลเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและปรับปรุงการให้บริการ

นายก อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. หนองสาหร่าย มีการนำนโยบาย หรือ



แผนงานที่กำหนดขึ้นแล้วแปลงไปสู่แผนโครงการและกิจกรรมที่สอดคล้องกับ
ทรัพยากรของ อบต. และการมอบหมายภารกิจการดำเนินงานให้หน่วยปฏิบัติที่ชัดเจน
เพื่อนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นกระบวนการที่
เชื่อมระหว่างนโยบายและการปฏิบัติ รวมถึงได้มีการติดตามประเมินผลในโครงการอยู่
สม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงแก้ไข

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริหารสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ
อบต. หนองสาหร่าย ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนกำหนดแผนงานที่เชื่อมโยงกับ
แนวทางปฏิบัติ ระบุหน่วยงานรับผิดชอบ จัดสรรทรัพยากรสนับสนุนในโครงการที่
นำไปปฏิบัติ ให้ความสำคัญในการบรรลุเป้าหมายระยะเวลาที่นำไปปฏิบัติและ
ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการประเมินผลโครงการ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า มี
ความพึงพอใจด้านการบริการของ อบต. หนองสาหร่าย ในบางโครงการ ได้แก่ โครงการ
ส่งเสริมสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งเห็นว่า อบต. มีวัตถุประสงค์ เป้าหมายการให้บริการแก่
ผู้สูงอายุ ที่มีความชัดเจน ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่ อบต. จัดให้เป็นประจำทุกเดือน
และยังมาให้บริการถึงหมู่บ้าน เช่น การวัดความดัน ตรวจเบาหวาน ผู้สูงอายุระบุว่า
ส่วนโครงการอื่นที่ อบต. จัดให้ยังไม่เห็นทราบว่า มีโครงการอะไรบ้าง ผู้วิจัยเห็นว่าเกิด
จากปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติไม่ชี้แจงและทำความเข้าใจในหลักด้านการให้ผู้สูงอายุทราบทั่วถึง
ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. ให้การบริการที่ยังไม่ประทับใจมากนักเพราะ
การจัดการบริการเกิดการกระจุกตัวอยู่เฉพาะบริเวณรอบ ๆ ศูนย์กลาง อบต. เห็นมีเพียง
โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพได้รับเป็นประจำทุกเดือน ส่วนโครงการอื่น ๆ อบต. ยังขาด
เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแผนงานไม่เหมือนกับตอนทำหลักประชาสังคม อบต.
สัญญาว่าจะจัดโครงการ โน้น โครงการนี้ แต่ไม่เห็นทำจริงสักอย่าง

นักพัฒนาชุมชน อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า สาเหตุที่ไม่
สามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้รับบริการได้ครอบคลุมทุกคน สาเหตุ
มาจาก อบต. ขาดด้านปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรที่มี

อยู่จำกัด ส่วนด้านปัจจัยอื่น อบต. มีความพร้อมค่อนข้างมากไม่ว่าผู้รับผิดชอบในโครงการที่มีความสามารถ การมอบหมายงานที่ชัดเจนและการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจนเนื่องจาก นายก อบต. ค่อนข้างให้ความสำคัญต่อกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. หนองสาหร่าย ขาดการเผยแพร่ด้านข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบว่า อบต. ได้จัดทำโครงการและให้บริการแก่ผู้สูงอายุอะไรอยู่บ้าง ในปัจจุบันจึงทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงการบริการที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายเท่าที่ควร

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. หนองสาหร่าย ยังไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลเท่าที่ควร เนื่องจากขาดความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรที่รับผิดชอบ และจากข้อค้นพบ อบต. ขาดการให้ข้อมูลและสื่อความหมายของนโยบายให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง

2. ความเสมอภาคในการบริการ จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. หนองสาหร่าย ได้คำนึงถึงการจัดการบริการมีความเสมอภาค ด้านการบริการให้แก่ผู้สูงอายุทุกคน สังเกตได้เมื่อผู้สูงอายুর้องขอความช่วยเหลือ อบต. ได้ส่งเจ้าหน้าที่มาติดตามและแก้ไขปัญหาให้ทุกครั้ง โดยเฉพาะปัญหาการสำรวจรายชื่อผู้รับเบี้ยยังชีพที่ตกค้าง และได้รับปัญหาเคือคร้อในด้านที่ทำกิน

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. จัดการบริการมีความเสมอภาคมากขึ้นกว่าแต่ก่อน เพราะมีข้อกำหนดคุ้มครองในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุมาบังคับใช้ให้ อบต. จะต้องปฏิบัติ ดังเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิเพิ่มมากขึ้น ผู้สูงอายุระบุว่านอกจากหลักการข้อกำหนดดังกล่าวแล้วที่มีผลต่อการให้บริการที่มีความเสมอภาคของ อบต. หนองสาหร่าย ยังมีปัจจัยที่สนับสนุน คือ ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุมากขึ้น

นักพัฒนาชุมชน อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า อบต. มีหลักการปฏิบัติงานที่ยึดความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในการจัดบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ

ให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นพิเศษ เนื่องจาก อบต. มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นที่ต้องการดูแลผู้สูงอายุให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเท่าเทียมกัน

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. หนองสาหร่าย สามารถบรรลุเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความเสมอภาคในการให้บริการเนื่องจาก มีปัจจัยสนับสนุนด้านความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน รวมถึง อบต. ยังให้ความสำคัญต่อข้อกำหนดที่คุ้มครองในการจัดการบริการที่มีความเสมอภาค ดังเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เป็นต้น

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ได้รับการบริการจาก อบต. หนองสาหร่าย ที่ความสะดวกและมีความต่อเนื่องด้านการบริการ ยืนยันได้จาก อบต. มีช่องทางการบริการสำหรับผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษและมีนักพัฒนาชุมชนคอยให้บริการรับเรื่อง สอบถามปัญหาและความต้องการอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะการมาเบิกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. ให้การบริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและการให้บริการในด้านอื่น ๆ เนื่องจากผู้ปฏิบัติเข้าใจในหลักการให้บริการและการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุตัวบุคคลผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนทำให้ผู้สูงอายุได้รับบริการที่ทั่วถึงและรวดเร็วขึ้น

นักพัฒนาชุมชน อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า อบต. มีความพยายามในการลดขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้สูงอายุให้มีความซับซ้อนให้น้อยลงเพื่อตอบสนองการบริการที่ดีขึ้น และในอนาคต อบต. มีนโยบายที่จะไปให้บริการผู้สูงอายุถึงที่บ้านเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการบริการ

กล่าวได้ว่า การให้บริการของ อบต. หนองสาหร่าย มีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุซึ่งเกิดจากจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และ อบต. ได้ลดขั้นตอนความซับซ้อนในการให้บริการเพื่อตอบสนองการบริการที่ตรงต่อเวลาและรวดเร็วขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2552-2554) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลว่า อบต. หนองสาหร่าย มีหลักในการพัฒนาดำบลที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ตามหลักวิสัยทัศน์ที่ว่า “ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง เรียบเรียงปัญหาชาวประชา พัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนร่วมคิดร่วมตัดสินใจ” และมีกรอบแนวทางการพัฒนาดำบล ตามหลักยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 6 ด้าน ประกอบด้วย (1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน (3) การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (4) การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปและวัฒนธรรม (5) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และ (6) การพัฒนาการเมืองและการบริหาร นายก อบต. หนองสาหร่าย ระบุว่า แผนงานและโครงการผู้สูงอายุ อบต. หนองสาหร่าย บรรจุไว้ใน “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน” ซึ่งประกอบด้วยโครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ดังนี้ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ (2) โครงการจัดกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ และ (3) โครงการส่งเสริมสุขภาพแก่กลุ่มผู้สูงอายุ

นายก อบต. หนองสาหร่าย กล่าวว่า อบต. มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ จึงทำให้โครงการผู้สูงอายุมีไม่กี่โครงการ แต่สิ่งที่ อบต. หนองสาหร่าย พยายามจัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่สำคัญ ๆ ให้สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เป็นหลัก รวมถึงสมาชิก อบต. แต่ละหมู่บ้านไม่ค่อยให้การสนับสนุนในแผนงานดังกล่าวตามที่นำเสนอ

นักพัฒนาชุมชน อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลว่าทางคณะผู้บริหาร อบต. หนองสาหร่าย มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายก่อนนำแผนงานไปปฏิบัติ มีการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนในโครงการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ มีการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติเพิ่มมากขึ้นและก่อนนำแผนงานหรือโครงการไปปฏิบัติได้มอบนโยบายและหลักการทำงานที่สอดคล้องกับกิจกรรมที่กำหนด

นักพัฒนาชุมชนระบุว่า อบต. ถึงจะมีเป้าหมายที่ชัดเจนเพียงใดแต่ขณะเดียวกันยังขาดงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ เพราะ อบต. จะต้องรับผิดชอบในโครงการต่าง ๆ อีกหลายโครงการซึ่งบางครั้งอาจเกิดข้อจำกัดและขาดความต่อเนื่องในการนำแผนงานไปปฏิบัติที่ไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ครบทุกโครงการได้

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ตามหลักเอกสารที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนา อบต. ได้กำหนดโครงการที่ระบุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณและหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจนทุกโครงการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย แต่ปรากฏว่าเมื่อนำแผนงานไปปฏิบัติ ในแต่ละโครงการมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ เนื่องจากสมาชิก อบต. ไม่ให้ความร่วมมือในการของบประมาณสนับสนุน จึงทำให้โครงการต่าง ๆ ของผู้สูงอายุไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายสร้างความพึงพอใจได้ครบทุกโครงการ

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ปลัด อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน อบต. หนองสาหร่าย มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 39 คน ประกอบด้วย (1) สำนักปลัด อบต. จำนวน 26 คน (2) ส่วนการคลัง จำนวน 7 คน และ (3) ส่วนโยธา จำนวน 6 คน ปลัด อบต. หนองสาหร่าย ระบุว่า ปัจจุบันมีบุคลากรที่มอบหมายให้ดูแลแผนงานผู้สูงอายุมีเพียง 2 คน คือ นักพัฒนาชุมชน และเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งบุคลากรดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของตนในการดูแลและกำกับการทำงาน จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่าจำนวนบุคลากร อบต. หนองสาหร่าย ที่ดูแลและรับผิดชอบในแผนงานโครงการผู้สูงอายุ ยังมีไม่เพียงพอต่อการบริการผู้สูงอายุ เนื่องจาก อบต. หนองสาหร่าย มีขอบเขตการปกครองที่กว้างประกอบด้วยหลายหมู่บ้าน และมีประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนมาก

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลว่า สำหรับแผนพัฒนาตำบล (2552-2555) อบต. หนองสาหร่าย ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ มีงบประมาณทั้งสิ้น จำนวน 2,933,000 บาท แยกแต่ละ

โครงการ ดังนี้ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพอยู่จำนวน 1,562 คน ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 2,343,000 บาท (2) โครงการจัดกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 300,000 บาท และ (3) โครงการส่งเสริมสุขภาพแก่กลุ่มผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 350,000 บาท นายก อบต. กล่าวเพิ่มเติมว่า งบประมาณที่ใช้ในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุของ อบต. หนองสาหร่าย ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ตามที่มีการสำรวจกลุ่มประชากรที่อยู่ในวัย 55-59 ปี เมื่อเดือนตุลาคม 2553 คาดการณ์ว่าประชากรกลุ่มผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นประมาณ 160 คนในปี 2554 และปี 2555 จะเพิ่มสูงขึ้นเป็นจำนวน 249 คน อาจทำให้ อบต. ไม่สามารถแบกภาระค่าใช้จ่าย ด้านเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุได้ตามเป้าหมาย

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลว่า ตามแผนการพัฒนาตำบล อบต. หนองสาหร่าย ตั้งงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ จำนวน 140,000 บาท และอาจของบประมาณเพิ่มเติมได้อีกหากเห็นว่าไม่เพียงพอ นักพัฒนาชุมชน ระบุว่า อบต. หนองสาหร่าย มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ ในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่เพียงพอเนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนงบประมาณและกิจกรรม โดยส่วนใหญ่จัดขึ้นในส่วนราชการที่อยู่ใกล้เคียง เช่น วัด โรงเรียน เป็นต้น จึงไม่จำเป็นจะต้องใช้งบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์ที่มีจำนวนมาก

กล่าวได้ว่า อบต. หนองสาหร่าย ยังขาดความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านบุคลากรเนื่องจากมีอยู่เพียงจำนวน 2 คน ทั้งที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากถึง 1,977 คน ทำให้การดูแลรับผิดชอบในการนำโครงการไปปฏิบัติและดูแลรับผิดชอบผู้สูงอายุที่ไม่เพียงพอและทั่วถึง ประกอบกับพื้นที่ขอบเขตการปกครองของ อบต. ที่มีพื้นที่กว้างและขาดความพร้อมด้านงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ เนื่องจากจัดเก็บภาษีรายได้จากท้องถิ่นที่ไม่เข้าเป้าและสมาชิก อบต. แต่ละหมู่บ้านไปให้การสนับสนุนในการของบประมาณ ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอเพราะกิจกรรมโดยส่วนใหญ่จัดขึ้นในส่วนราชการที่อยู่ใกล้เคียง

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. หนองสาหร่าย มีผลการศึกษาดังนี้

ปลัด อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะ แก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ บุคลากรส่วนใหญ่ของ อบต. หนองสาหร่าย มีความรู้ความเข้าใจ ในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ตามที่ อบต. มอบหมาย เนื่องจากได้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่มานาน รวมถึงการมอบหมายงานของ อบต. มีหลักการที่ชัดเจน ให้แก่ผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ อบต. ยังมีกรอบการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ตาม บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ตามมาตรา 4 บัญญัติไว้ว่า “ศักดิ์ความเป็นมนุษย์ สิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของบุคคลย่อม ได้รับความคุ้มครอง” เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงาน ที่ตอบสนองผู้รับบริการที่บรรลุถึงเป้าหมายตามหลักปฏิบัติ

นักพัฒนาชุมชน อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลว่า อบต. มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการทำงานและให้เกิดความเชี่ยวชาญในการดูแลรับผิดชอบ ในกิจกรรมผู้สูงอายุอยู่เป็นประจำ รวมถึงได้ส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อนำองค์ความรู้มาใช้ในการพัฒนาทักษะการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ องค์กรและผู้รับบริการ

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรส่วนใหญ่ของ อบต. มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการให้แก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากมี ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะได้ผ่านการอบรมและพัฒนาองค์ความรู้อยู่ ตลอด รวมถึงเป็นบุคคลที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ ย่อมเข้าใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการนำโครงการผู้สูงอายุไป ปฏิบัติค่อนข้างมีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถที่อยู่ในระดับสูงเพราะ อบต. ได้ ส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรอยู่เป็นประจำทำให้ทราบขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและรู้ถึงปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี

กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ อบต. หนองสาหร่าย มีความรู้ความ- เข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายขั้นตอนการปฏิบัติและปัญหาความต้องการของ ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี เนื่องจาก อบต. ได้ส่งเสริมในการพัฒนาองค์ความรู้ทักษะอยู่

สม่ำเสมอ ประกอบกับผู้ปฏิบัติมีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านการดูแลผู้สูงอายุมานานและเป็นบุคคลในพื้นที่ย่อมรู้ดีในบริบททางวัฒนธรรมของท้องถิ่น

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. หนองสาหร่าย มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. หนองสาหร่าย ในการรับผิดชอบด้านโครงการผู้สูงอายุ ตนเองได้มอบหมายให้สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด เนื่องจากบุคลากรที่ทำหน้าที่ในโครงการผู้สูงอายุอยู่ในความดูแลและสั่งการของสำนักปลัด อบต. ได้แก่ นักพัฒนาชุมชนและเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งบุคลากรทั้ง 2 ท่านจะร่วมมือกันทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ปลัด อบต. ทราบถึงทิศทางการปฏิบัติหน้าที่ทุกเดือน เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโครงการที่ได้รับมอบหมาย

นักพัฒนาชุมชน อบต. หนองสาหร่าย ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า นายก อบต. มีการมอบนโยบาย ชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ให้หน่วยงานปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายทราบ ก่อนนำแผนงานไปปฏิบัติและมีการระดมหน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ตามที่ระบุในคำสั่งการปฏิบัติราชการที่ 256/2553 รวมถึงกระจายอำนาจให้กับทุกฝ่ายเพื่อความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. หนองสาหร่าย มีการชี้แจงแนวทางการปฏิบัติให้แก่หน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่ระบุเป็นคำสั่งลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับผิดชอบไม่เกิดความสับสนในทางปฏิบัติและสามารถให้การบริการแก่ผู้สูงอายุที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีประสิทธิผล

กล่าวได้ว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายของ อบต. มีการระดมหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจนรวมถึงกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญดังนี้

1. ขาดแคลนงบประมาณ
2. ขาดความพร้อมด้านบุคลากร
3. ขาดการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง
4. สมาชิก อบต. ไม่ให้การสนับสนุนในแผนงานและงบประมาณในกิจกรรมผู้สูงอายุเท่าที่ควร
5. ขาดการบริการด้านที่พักอาศัย และด้านความมั่นคงทางสังคม

สรุป

จากผลการศึกษากรณี อบต. หนองสาหร่าย ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบ อบต. ให้ความสำคัญกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญฯ พ.ศ. 2550 เป็นต้น และ (2) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบ อบต. ลดขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่พิเศษกว่าบุคคลอื่น ส่วนประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร คือ ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดด้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ และจากข้อค้นพบ อบต. ขาดการเผยแพร่ด้านข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบที่ทั่วถึง

อบต. หัวลำ อำเภอท่าหลวง จังหวัดลพบุรี

สภาพทั่วไป

อบต. หัวลำ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2539 เป็น อบต. ขนาดกลาง มีพื้นที่ทั้งหมด 54,687 ไร่ หรือ 87.50 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูงมีเทือกเขาเป็นแนวเขตพื้นที่ทั้งหมดอยู่ในเขตป่าสงวน เนื่องจากพื้นที่ของ อบต. หัวลำ มีลักษณะที่ราบสูง จึงทำให้อากาศร้อนจัดในฤดูร้อน หนาวจัดในฤดูหนาว ฤดูฝนจะมีพายุลมแรงอยู่เสมอ มีจำนวนประชากร 5,300 คน หรือ 1,579 หลังคาเรือน อาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับตำบลชุม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ทิศใต้ติดต่อกับตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลสมพุง อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี การปกครองแบ่งเป็น 7 หมู่บ้าน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลัก ทำนา รับจ้างเลี้ยงสัตว์ ผลิตอาหารแปรรูปและขนมที่มีชื่อเสียง เช่น ขนมทองม้วน ทองพับ เป็นต้น ศักยภาพโดยรวมของ อบต. มีบุคลากรจำนวน 20 คน มีสถานที่ชุมชนที่สำคัญ วัดหัวลำ วัดชันน้อย โรงเรียนทุ่งดินแดง โรงเรียนบ้านหัวลำ สถานีอนามัยหัวลำ มีศาลาชุมชน มีไว้สำหรับประชาชนมาสนทนาและเปลี่ยนแนวคิดพูดคุยกัน มีสภากาแฟ การคมนาคมตัดผ่าน ถนนบัวขาม-ปากช่อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ติดต่อกับสังคมภายนอกได้สะดวกขึ้น ปัจจุบันมีประชากรผู้สูงอายุ 484 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. หัวลำ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2553-2555) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการช่วยเหลือผู้สูงอายุมีรายได้ใน การดำรงชีพและตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุใน อบต. หัวลำ ร้อยละ 90 จะต้องได้รับบริการได้รับเบี้ยยังชีพครบทุกคนที่เข้าถึงการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม (2) โครงการจัดตั้งชมรม-

ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในตำบล และตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุได้รับการดูแลสุขภาพไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของผู้สูงอายุทั้งหมด (3) โครงการกีฬาผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ป้องกันการเกิดโรคและให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ (4) โครงการอุดหนุนนวดแผนไทยแก่กลุ่มผู้สูงอายุ (กำลังริเริ่มโครงการ ประมาณปลายปี 2554) และ (5) โครงการพบกันวันพระ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการส่งเสริมวัฒนธรรมและการทำบุญให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่พึ่งทางจิตใจ

กล่าวได้ว่าลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ อบต. หัวลำ ได้จัดบริการที่ครอบคลุมในด้านรายได้ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น และด้านนันทนาการ เช่น กิจกรรมจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ กิจกรรมกีฬาผู้สูงอายุ กิจกรรมนวดแผนไทยแก่กลุ่มผู้สูงอายุ กิจกรรมพบกันวันพระ เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. หัวลำ ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. คือ ด้านที่พักอาศัย ด้านสุขภาพ และด้านความมั่นคงทางสังคม เหตุผลที่ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจาก อบต. ขาดแคลนบุคลากรที่รับผิดชอบและวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนในการทำกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุที่เพียงพอ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. หัวลำ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอน ดังนี้ (1) ระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแผนงานที่นำไปปฏิบัติ (2) จัดสรรงบประมาณสนับสนุน (3) มอบหมายงานให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ (4) กระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปฏิบัติ และ (5) การติดตามผลและประเมินผล

นายก อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. ได้มีการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่รับผิดชอบตามกระบวนการขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและ

ความคล่องตัวในการดำเนินการตามแผนงาน ผู้สูงอายุเข้าถึงการบริการด้วยความรวดเร็ว ครอบคลุมทุกชุมชน และระหว่างที่นำโครงการไปปฏิบัติ อบรม. มีการติดตามและ ประเมินผลทุก 3 เดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อปรับปรุงแก้ไขโครงการหากเห็นว่าไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

นายก อบต. หัวลำ เสนอแนะเพิ่มเติมว่า หากให้แผนงานหรือโครงการต่าง ๆ ที่ นำไปปฏิบัติประสบความสำเร็จและเกิดผลลัพธ์ในทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับ ทรัพยากรที่ใช้และเกิดประโยชน์ต่อประชาชน อบรม. แต่ละแห่งจะต้องมีความยืดหยุ่น ในการดำเนินงานและกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติที่ชัดเจน และผู้นำแผนงานไปสู่การ- ปฏิบัติควรมีหลักคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อ ประชาชนในฐานะที่เป็นนายของเรา

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะ แก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบรม. หัวลำ มีการถ่ายโอนกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติและมี หลักคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ขาดการให้ความสำคัญต่อความต่อเนื่อง ของการนำโครงการไปปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า อบรม. หัวลำ ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอน การบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของแผนงาน การจัดสรรทรัพยากรด้านงบประมาณสนับสนุนที่ เพียงพอ การระดมหน่วยงานผู้รับผิดชอบ การกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ การติดตาม ประเมินผล แต่ขาดการให้ความสำคัญต่อความต่อเนื่องของการนำโครงการไปปฏิบัติ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุของ อบรม. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบรม. หัวลำ มีความพึงพอใจในบางโครงการ ได้แก่ โครงการอุดหนุนนวดแผนไทย โครงการพบกัน วันพระ เหตุผลที่พอใจในโครงการดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าโครงการดังกล่าวที่ อบรม. จัดให้มีความเหมาะสมกับวัยของผู้สูงอายุ ได้มีกิจกรรมทำร่วมกัน ปัจจุบันผู้สูงอายุให้ ความสนใจอยู่ประมาณ 150 คน จากจำนวนผู้สูงอายุที่มีอยู่ 484 คน ส่วนโครงการอื่น ๆ ที่ทาง อบรม. จัดให้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ค่อยทราบข้อมูลข่าวสารเท่าที่ควร

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ฟังพอใจในการให้บริการของ อบต. หัวลำ ในระดับมาก โดยเฉพาะการบริการด้านรายได้ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท และการบริการด้านนันทนาการ เช่น กิจกรรมกีฬาผู้สูงอายุ กิจกรรมการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ กิจกรรมพบกันวันพระ ซึ่งเป็นกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพกายและจิตใจเบิกบานทั้งที่บุคลากรที่มีจำนวนจำกัดแต่ยังให้การบริการที่น่าประทับใจ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ถึงแม้ อบต. หัวลำ มีข้อจำกัดด้านของทรัพยากร ด้านงบประมาณและบุคลากร แต่ยังสามารถให้การบริการผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจ เหตุผลมาจาก อบต. มีการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่มีความชัดเจนในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ทำให้มีความคล่องตัวในการบริการให้แก่ผู้สูงอายุทันเวลาและเข้าถึงตัวผู้สูงอายุได้มากขึ้น และยังมีปัจจัยสนับสนุนด้านความชัดเจนในเป้าหมายของ อบต. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติและการมอบหมายงานที่ระบุหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. หัวลำ สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลเนื่องจากมีปัจจัยสนับสนุนด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และจากข้อค้นพบยังมีปัจจัยด้านการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่ทันเวลาและเข้าถึงตัวผู้สูงอายุได้มากขึ้น

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. มีความเท่าเทียมกันในการจัดบริการให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ ดูได้จากมีการส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณแก่ผู้สูงอายุในโครงการต่าง ๆ มากพอสมควร เท่าเทียมกับประชาชนกลุ่มอื่นให้ผู้สูงอายุได้รับบริการที่เป็นธรรมดูแลเอาใจใส่สุขภาพผู้สูงอายุ มีการเยี่ยมเยียนบ้านผู้สูงอายุของคณะผู้บริหาร อบต. สอบถามถึงการบริการ ความต้องการอำนวยความสะดวกในการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ และเปิดเผยข้อมูลด้านงบประมาณ ในการจัดโครงการผู้สูงอายุ ให้แก่ตัวแทนประชาชนชมรมผู้สูงอายุได้ทราบสม่ำเสมอทุกปี

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ในฐานะที่ตนเองเป็นประธานชมรมผู้สูงอายุตำบลหัวลำ การให้บริการของ อบต. ถือได้ว่ามีความเสมอภาคในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

ครอบคลุมกับทุกคน โดยเฉพาะโครงการจ่ายเบี้ยยังชีพและโครงการด้านนันทนาการ อบต. ได้จัดกิจกรรมภายในพื้นที่และนอกสถานที่อยู่เป็นประจำ เช่น การนำผู้สูงอายุ ไปเที่ยวต่างจังหวัดทำให้รู้สึกว่ อบต. ไม่ทอดทิ้งผู้สูงอายุและยังให้ความสำคัญให้แก่ ประชากรกลุ่มอื่น ๆ ผู้สูงอายุระบุว่า ปัจจัยสำคัญที่ อบต. มีความเสมอภาคด้านการ- บริการเหตุผลมาจาก ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมและความต้องการของ วัยผู้สูงอายุเป็นอย่างดีเนื่องจากเป็นลูกหลานและบุคคลในท้องถิ่นเสียส่วนใหญ่

นักพัฒนาชุมชน อบต. หัวลำ กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้บริหารชุดปัจจุบันมีนโยบาย และเป้าหมายที่ชัดเจนให้ความสำคัญต่อการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่ยึดหลักความ- เสมอภาคและความเท่าเทียมที่อยู่บนพื้นฐานแนวคิดดังที่ว่า “ประชาชนทุกคนคือนาย ของเรา” นักพัฒนาชุมชนระบุว่า ปัจจัยภาวะของผู้นำหรือผู้บริหารถือได้ว่ามีส่วนสำคัญ ต่อการจัดการบริการที่มีความเสมอภาคในการให้การบริการประชาชนทุกกลุ่ม เพราะ หากผู้นำไม่ให้ความสำคัญถือได้ว่าเป็นการล้มเหลวโดยสิ้นเชิง ถึงแม้ อบต. จะมีปัจจัย อื่น ๆ สนับสนุนที่เพียงพอก็ตามเพราะผู้นำเป็นผู้กำหนดการจัดสรรทรัพยากรและ กระจายการบริการที่ทั่วถึง

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การจัดการบริการที่มีความเสมอภาคและ ความเท่าเทียมกันให้แก่ผู้สูงอายุได้ดีที่สุดนอกจากปัจจัยสนับสนุนด้านอื่น ๆ ยังมีปัจจัย ด้านภาวะผู้นำหรือผู้บริหาร เพราะผู้นำเป็นผู้กำหนดการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนและ กระจายการบริการที่ทั่วถึงกับคนทุกกลุ่ม

กล่าวได้ว่าการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. หัวลำ สามารถบรรลุ ตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลเนื่องจากมีปัจจัยสนับสนุนด้านความชัดเจนในเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจ ในค่านิยมและความต้องการของวัยผู้สูงอายุจึงสามารถจัดการบริการที่มีความเสมอภาค และจากข้อค้นพบ ยังมีปัจจัยด้านภาวะผู้นำหรือผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนสำคัญ ต่อการให้การบริการที่มีความเสมอภาคเนื่องจากเป็นผู้กำหนดทรัพยากรสนับสนุนและ กระจายการบริการที่ทั่วถึงกับคนทุกกลุ่ม

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. ได้อำนวยความสะดวกในการให้บริการที่มีความรวดเร็ว ให้สิทธิพิเศษแก่ผู้สูงอายุ

มากกว่ากลุ่มอื่น โดย อบต. หัวลำ ได้จัดให้เจ้าหน้าที่มาคอยอำนวยความสะดวกถึงที่บ้าน มีการนัดหมายการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกสิ้นเดือนที่ตรงตามกำหนด รวมถึงการไปติดต่อรุระในเรื่องอื่น ๆ ที่สะดวกรวดเร็วในการบริการเพราะ อบต. มีการระบุนหน่วยงานและผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนทำให้ไม่เกิดความสับสนเมื่อไปรับบริการ

ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. ได้ลดขั้นตอนการให้บริการมากขึ้น รวมถึงได้ระบุนหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนทำให้การบริการมีความตรงต่อเวลาและรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติและเจ้าหน้าที่ยังให้บริการเปรียบเสมือนญาติมีความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีจิตสาธารณะในการให้บริการ ผู้สูงอายุระบุว่าถึงแม้ อบต. จะมีบุคลากรจำนวนน้อยแต่ทุกคนปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถมีจิตใจในด้านการบริการและเข้าใจวัฒนธรรมของคนในพื้นที่เป็นอย่างดี

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การให้บริการที่รวดเร็วของ อบต. หัวลำ เกิดจาก อบต. มีการระบุนหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการให้บริการผู้สูงอายุอย่างชัดเจนและผู้ปฏิบัติมีจิตสาธารณะในการให้บริการ จึงทำให้การส่งมอบการบริการที่รวดเร็วให้แก่ผู้สูงอายุถึงแม้ว่า อบต. จะมีจำนวนบุคลากรที่จำกัดแต่ไม่ใช่ปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. หัวลำ สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจาก มีปัจจัยสนับสนุน ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติที่มีจิตสาธารณะในการบริการและมีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี รวมถึง อบต. มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อรับบริการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2553-2555) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. หัวลำ มีผลการวิจัย ดังนี้



นายก อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า การกำหนดแผนงานกิจกรรมผู้สูงอายุ อบต. ได้ดูแลพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 แผนจังหวัดลพบุรี มาตั้งกระทู้จัดทำโครงการรวมถึงมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ อบต. ปัจจุบัน แผนงานและกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ (2) โครงการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ (3) โครงการกีฬาผู้สูงอายุ (4) โครงการอุดหนุนนวดแผนไทยแก่กลุ่มผู้สูงอายุ (กำลังริเริ่มโครงการประมาณปลายปี 2554) และ (5) โครงการพบกันวันพระ นายก อบต. ระบุเพิ่มเติมว่า จากการจัดโครงการดังกล่าว อบต. มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ในด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุ

ปลัด อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า อบต. หัวลำมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่จัดทำให้การบริการแก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างมากและได้จัดทำโครงการผู้สูงอายุขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุที่ร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ด้วย เช่น ภาคเอกชน เครือข่ายผู้สูงอายุ ปลัดระบุเพิ่มเติมว่า นายก อบต. มีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดประโยชน์ต่อกลุ่มผู้สูงอายุ เพราะถือได้ว่าประชาชนทุกกลุ่มคือนายของเรา นอกจากนี้ก่อนมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติได้ชี้แจงทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย และการปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมายของแผนตามที่ตั้งไว้

นักพัฒนาชุมชน อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่าผู้บริหาร อบต. มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายในการจัดทำโครงการและให้การบริการแก่ผู้สูงอายุ ที่ส่งเสริมในศักยภาพและคุณค่าของผู้สูงอายุที่มีความยั่งยืน และกระจายทรัพยากรทางการบริหารที่เป็นธรรม เพื่อนำไปสู่การจัดการบริการที่เกิดความเสมอภาค

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย อบต. หัวลำ ในการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่สำคัญ คือ การส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความยั่งยืนและเป็นธรรม

กล่าวได้ว่า อบต. หัวลำ มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายเนื่องจากให้ความสำคัญในเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุที่ยั่งยืนและเป็นธรรม โดยการร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่าด้านบุคลากร อบต. หัวลำ มีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 20 คน และได้แบ่งส่วนราชการในแต่ละส่วน ดังนี้ (1) สำนักงานปลัด อบต. มีบุคลากร 8 คน (2) ส่วนการคลัง มีบุคลากร 2 คน (3) ส่วนโยธา มีบุคลากร 2 คน และ (4) ส่วนการศึกษา มีบุคลากร 4 คน ส่วนตำแหน่งหน้าที่ที่ทาง อบต. หัวลำ มอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับโครงการผู้สูงอายุ เป็นภารกิจหลักของสำนักปลัด อบต. และส่วนการศึกษา นายก อบต. กล่าวว่ อบต. หัวลำ ยังขาดแคลนบุคลากรอยู่ในบางตำแหน่ง ซึ่งใน พ.ศ. 2555 อบต. มีนโยบายต้องการขยายรับบุคลากรเพิ่ม ซึ่งตอนนี้ อบต. ได้นำเสนอขอเพิ่มอีก 4-5 ตำแหน่ง เพื่อบรรจุเป็นข้าราชการท้องถิ่น โดยมอบหมายให้สำนักปลัด อบต. ไปทำการศึกษาข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อที่ประชุมสภา อบต.

ปลัด อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน อบต. หัวลำ ยังขาดแคลนบุคลากร ทำให้การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอาจติดขัดอยู่บ้าง แต่ อบต. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยการจ้างพนักงานตามภารกิจและจ้างทั่วไปเข้ามาแทน ทำให้โครงการกิจกรรมของผู้สูงอายุ สามารถดำเนินไปตามแผนงาน ได้ระดับหนึ่ง แต่ไม่ถึงกับประสบความสำเร็จทุกโครงการ อย่างโครงการที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ นันทนาการ อบต. ยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุโดยตรง ซึ่งปัจจุบัน อบต. ใช้วิธีประสานงานให้ อสม. มาช่วยเป็นการเฉพาะกิจ

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า รายได้ของ อบต. หัวลำ ประจำปีงบประมาณ 2552 ที่ผ่านมามีรายได้แต่ละหมวดรายการ ได้แก่ (1) รายได้ที่ อบต. จัดเก็บเอง จำนวน 192,698.17 บาท (2) รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้ จำนวน 5,476,601.74 บาท และ (3) รายได้เงินอุดหนุนจากรัฐบาล จำนวน 4,821,232.17 บาท นายก อบต. หัวลำ ระบุว่า แหล่งรายได้จากท้องถิ่นจัดเก็บเองได้น้อยอยู่ แต่ในปีงบประมาณ 2554 คาดหมายไว้ว่าจะเก็บภาษีภายในท้องถิ่นให้เพิ่มขึ้นอีกประมาณร้อยละ 10 จากที่เคยได้จัดเก็บมา เหตุผลที่เก็บภาษีท้องถิ่นไม่เป็นไปตาม

เป้าหมาย เพราะภาคเอกชนบางรายมีการหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษีให้กับ อบต. สำหรับงบประมาณที่ทาง อบต. หัวลำ จัดตั้งไว้สำหรับโครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุ ตั้งแต่ปี 2553 ถึง 2555 แยกเป็นรายโครงการ ดังนี้ (1) จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งแต่ปี 2553-2555 ตั้งงบประมาณไว้ประมาณ 4,302,000 บาท ซึ่งปัจจุบันมีผู้สูงอายุจำนวน 484 คน (2) จัดตั้งชมรมผู้สูงอายุตั้งงบประมาณไว้ประมาณ 210,000 บาท (3) กีฬาผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ 640,000 บาท (4) อุดหนุนนวดแผนไทยแก่ผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ 20,000 บาท และ (5) พบกันวันพระ ตั้งงบประมาณไว้ 20,000 บาท นายก อบต. หัวลำ ระบุว่ายอดรวมทั้งสิ้นในการจัดกิจกรรมโครงการผู้สูงอายุใน 5 โครงการ ใช้งบประมาณจำนวน 5,192,000 บาท และในอนาคตอาจเพิ่มเติมงบประมาณให้อีกในบางโครงการที่เห็นว่าเกิดประโยชน์และผู้สูงอายุให้การตอบรับที่ดี อย่างเช่น โครงการอุดหนุนนวดแผนไทยแก่ผู้สูงอายุ โครงการพบกันวันพระ ซึ่ง อบต. หัวลำ จะใช้งบประมาณของ อบต. จัดเก็บเองมาเป็นงบประมาณสำรองไว้ นายก อบต. มีความเห็นว่า งบประมาณที่ใช้จ่ายในโครงการผู้สูงอายุที่มีอยู่ 5 โครงการ มีการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพผ่านคณะกรรมการบริหาร อบต. จึงทำให้เกิดผลลัพธ์เข้าถึงผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีความเหมาะสมและเพียงพอ แต่อาจส่งผลกระทบต่อบ้างบางโครงการในอนาคต เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ปี 2555 ที่มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 50 คน จากการสำรวจข้อมูลประชากรของตำบลหัวลำ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า วัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุมีอยู่อย่างจำกัด แต่แก้ไขปัญหาโดยขอความร่วมมือกับทางโรงเรียนบ้านหัวลำ วัดหัวลำ วัดชั้นน้อย และสถานีนามัย เพื่อขอใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ กิจกรรมพบกันวันพระของผู้สูงอายุ นักพัฒนาชุมชนระบุว่า คณะผู้บริหาร อบต. หัวลำให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำกิจกรรมผู้สูงอายุที่ดีและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า อบต. หัวลำ มีความพร้อมและความเพียงพอด้านงบประมาณในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากมีการใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและมีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ ส่วนทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ คือ ด้านบุคลากร

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. หัวลำ มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า ตามแผนนโยบายของ อบต. ก่อนที่จะนำแผนไปปฏิบัติ ได้มีการเรียกประชุมบุคลากรและมอบนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย เพื่อให้ทุกคนเข้าใจในภารกิจหน้าที่ในการทำงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้โดย อบต. หัวลำ ต้องการให้ผู้มารับบริการมีความประทับใจ เกิดความเท่าเทียมกัน และมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ

ปลัด อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า ตามที่ตนเองมีหน้าที่ในการกำกับดูแลบุคลากรของ อบต. ที่ผ่านมามูลค่าของ อบต. หัวลำ ที่ทำหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย สังเกตได้จากที่ได้รับมอบหมายให้ไปจัดทำโครงการผู้สูงอายุ ที่รู้สึกถึงความต้องการของผู้สูงอายุ ว่าต้องการอะไร และผลการสำรวจ พบว่า ผู้สูงอายุต้องการให้มีโครงการจัดกีฬาผู้สูงอายุ โครงการพกวันพระ ปลัด อบต. หัวลำ ระบุว่า โครงการเหล่านี้เกิดจากที่ผู้ปฏิบัติได้สัมผัสและเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายจึงได้นำไปบอกกล่าวให้ผู้สูงอายุทราบก่อนนำมาจัดเป็นโครงการ

นักพัฒนาชุมชน อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า ในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับแผนงานการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ หลักการเบื้องต้นได้ทำการศึกษา นโยบาย แนวทางการปฏิบัติของ อบต. ตามภารกิจหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบก่อนแล้ว ค่อยนำมาจัดทำโครงการที่เกิดขึ้น ปัจจุบันมี 5 โครงการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะโครงการที่เกี่ยวกับนันทนาการ สุขภาพ ชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ก่อนนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ นายก อบต. หัวลำ ได้ชี้แจงและทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ผู้รับผิดชอบทราบถึงหลักการปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมายที่ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการที่เข้าถึงทรัพยากรที่มีความเสมอภาคและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนรวมถึงมีการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ อบต. หัวลำมีความรู้ความเข้าใจใน วัตถุประสงค์ของนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติและความต้องการของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี เนื่องจากได้มีการพัฒนาทักษะด้านองค์ความรู้และมีประสบการณ์ในทางปฏิบัติ

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสาร และ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. หัวลำ มีผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า อบต. อาจมีปัญหาอยู่พอสมควรในกำหนด ภารกิจและมอบหมายงาน เนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากร ขณะนี้ มีบุคลากรจำนวน 39 คน อบต. มอบหมายให้นักพัฒนาชุมชนและนักการศึกษา รับผิดชอบในโครงการ และ ให้บริการผู้สูงอายุ ไม่ได้ระบุถึงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานเป็นลายลักษณ์ อักษรอย่างเป็นทางการมากนัก แต่ก็ให้อำนาจการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ มีการติดตาม ประเมินผลการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นระยะ

ปลัด อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า อบต. ไม่ได้ระบุเป็นคำสั่งที่เป็นทางการใน การมอบภารกิจการปฏิบัติหน้าที่ด้านผู้สูงอายุ เพื่อต้องการให้มีความยืดหยุ่นให้แก่ ผู้ปฏิบัติได้ทำหน้าที่ได้คล่องตัวมากขึ้น แต่ดูที่การจัด โครงการที่เห็นว่าผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจ และได้รับบริการที่ครอบคลุมอย่างทั่วถึงมากกว่า ปลัด อบต. หัวลำ ระบุ ว่า บางครั้งอาจมีการมอบหมายให้ส่วนอื่น ๆ มาช่วยบางภารกิจ เช่น ฝ่ายการคลัง มีส่วน รับผิดชอบในหน้าที่จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น

นักพัฒนาชุมชน อบต. หัวลำ ให้ข้อมูลว่า อบต. ได้ให้อิสระในการปฏิบัติ และการกระจายอำนาจให้สำหรับการจัดทำโครงการและการเบิกจ่ายงบประมาณ เกี่ยวกับผู้สูงอายุ แต่ต้องมีการรายงานแผนการปฏิบัติงานให้คณะกรรมการพัฒนา- ท้องถิ่นและผู้บริหารทราบทุกเดือน

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. หัวลำ มีการระบุหน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนทำให้การบริการมีความตรง ต่อเวลา ต่อเนื่องเกิดความเสมอภาคและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้อย่าง ทั่วถึงเนื่องจากมีการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ มีความยืดหยุ่น ความ- คล่องตัวเพื่อการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. หัวลำ มีการระบุหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจนรวมถึงมีการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นที่สามารถจัดการบริการที่ตรงตามเวลาที่กำหนด เสมอภาค และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญดังนี้

1. ปัญหาทางการเมืองภายใน อบต.
2. ขาดแคลนบุคลากร
3. ขาดการบริการด้านที่พักอาศัย ด้านสุขภาพ และด้านความมั่นคงทางสังคม

สรุป

จากผลการศึกษาคณะ อบต. หัวลำ ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัย ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และ (3) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน นอกจากนี้จากข้อค้นพบเหตุผลที่ อบต. หัวลำ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านดังกล่าวได้เกิดจากผู้นำได้ให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

อบต. คลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ข้อมูลทั่วไป

อบต. คลองสาม จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2538 เป็น อบต. ขนาดกลาง มีเนื้อที่ประมาณ 30,000 ไร่ หรือ 48 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวงห่างจากที่ว่าการอำเภอลองหลวงประมาณ 2 กิโลเมตร อาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับตำบลพะยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศใต้ติดต่อกับตำบลบึงอีโต้ และตำบลประชาธิปไตย อำเภอธัญบุรี ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลคลองสี่ อำเภอลองหลวง และทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลคลองสอง อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม สภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ปัจจุบัน มีการขยายตัวด้านเศรษฐกิจและการให้บริการด้านต่าง ๆ มากขึ้น มีการสนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และการประกอบธุรกิจประเภทต่าง ๆ ได้ดำเนินการไปด้วยความเข้มแข็ง ส่งเสริมการรวมกลุ่มอาชีพ ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 90 และอื่น ๆ ร้อยละ 10 วัฒนธรรมประจำท้องถิ่น มีการแข่งขันพายเรือ ประเพณีลอยกระทง รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ การคมนาคมขนส่ง ตำบลคลองสามอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือประมาณ 26 กิโลเมตร การเดินทางสะดวก มาทางรถยนต์ผ่านถนนรังสิต-นครนายก มีหน่วยธุรกิจที่สำคัญ 6 แห่ง มีศูนย์ราชการที่สำคัญ ได้แก่ สถานีอนามัยคลองสาม ศูนย์บริการสาธารณสุขคลองสาม และศักยภาพโดยรวมของ อบต. มีงบประมาณบริหาร 83,899,883.96 บาท มีบุคลากรจำนวน 50 คน และปัจจุบันมีผู้สูงอายุอยู่ในความรับผิดชอบจำนวน 3,165 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. คลองสาม ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2553-2555) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ จำนวน 2,416 คน (2) โครงการศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาของ

ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำภูมิปัญญา องค์ความรู้ และประสบการณ์ผู้สูงอายุ มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นตามเป้าหมายที่วางไว้ ส่งเสริมคุณค่า ศักดิ์ศรี และให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาของปราชญ์ท้องถิ่น (3) โครงการศูนย์ออกกำลังกายผู้สูงอายุ วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่ผู้สูงอายุ ตามเป้าหมายที่วางไว้ จะจัดศูนย์ออกกำลังกายให้แก่ผู้สูงอายุ จำนวน 3 ศูนย์ เพื่อใช้ออกกำลังกายและได้ทำกิจกรรมร่วมกัน (4) โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสัมพันธภาพ ความปรองดอง และกิจกรรมการผ่อนคลาย ให้แก่ผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ มีสถานที่พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนแนวคิด ประสบการณ์ให้แก่ผู้สูงอายุ และ (5) โครงการฟังธรรมวันพระ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการฟังธรรมเข้าวัดให้แก่ผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ส่งเสริมความสุขทางใจให้แก่ผู้สูงอายุ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุของ อบต. คลองสาม ได้นำหลักทางศาสนามาประยุกต์ใช้ในการจัดการบริการที่สอดคล้องกับวัยผู้สูงอายुरวมถึงได้นำภูมิปัญญาของผู้สูงอายุประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตำบล

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. คลองสาม ได้จัดบริการที่ครอบคลุมในด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพ เป็นต้น ด้านนันทนาการ เช่น โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุ โครงการฟังธรรมวันพระ เป็นต้น ด้านสุขภาพ เช่น โครงการออกกำลังกายผู้สูงอายุ เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. คลองสาม ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. คือ ด้านที่พักอาศัย และด้านความมั่นคงทางสังคม

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. คลองสาม ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอน ดังนี้ (1) กำหนดกิจกรรมเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาตำบล (2) จัดสรรงบประมาณสนับสนุนและมอบหมายงานให้แก่หน่วยงาน (3) กำหนดเป้าหมายในการบรรลุผลตามแผนด้านการใช้จ่ายงบประมาณ ระยะเวลาและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ (4) กระจายอำนาจให้ผู้ปฏิบัติ (5) พิจารณาโครงการที่จะต้องดำเนินการที่

เร่งด่วน และ (6) ประเมินผลโครงการเพื่อปรับปรุงแก้ไขและหากเห็นว่าโครงการใด บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายจะสนับสนุนให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

นายก อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. คลองสาม เริ่มจากกำหนดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ที่ผ่านประชาคมและการเสนอความคิดเห็นของผู้สูงอายุ แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาประชุมร่วมพิจารณาว่าจะมีกิจกรรมอะไรบ้างที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาคำบล ทรัพยากรของ อบต. และสอดคล้องกับบริบททุนทางสังคมของท้องถิ่น แล้วค่อยนำเสนอโครงการที่จัดทำจัดขึ้นไปสู่การพิจารณาของคณะผู้บริหารและคณะกรรมการของตำบลเมื่อผ่านความเห็นชอบ อบต. มีการมอบหมายให้สำนักปลัดเป็นผู้รับผิดชอบที่จะนำโครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ ทาง อบต. คลองสาม ยังพิจารณาในรายละเอียดของโครงการและจัดลำดับความสำคัญของโครงการหรือกิจกรรมว่า โครงการใดควรเป็นโครงการเร่งด่วนที่ควรจัดบริการให้ผู้สูงอายุที่สามารถส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อนำโครงการเหล่านั้นไปปฏิบัติแล้ว และหากเห็นว่าโครงการใดที่นำไปปฏิบัติเกิดผลลัพธ์ที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย อบต. จะสนับสนุนให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ อบต. คลองสาม ได้ให้ความสำคัญในหลักการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและบริบททุนทางสังคมของท้องถิ่น

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. คลองสาม ได้ให้ความสำคัญการกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาคำบล การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนและมอบหมายงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่เกิดผลลัพธ์ รวมถึงกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงาน และพิจารณาโครงการเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่มีความต่อเนื่อง และจากข้อค้นพบ อบต. ยังให้ความสำคัญต่อทุนทางสังคมเป็นที่ตั้งในการนำโครงการไปปฏิบัติ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. คลองสาม เป็นอย่างมาก เนื่องจากจัดโครงการที่ตรงกับความต้องการและได้ส่งเสริมด้านศักยภาพให้แก่ผู้สูงอายุ ดังที่ปรากฏในโครงการศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ โครงการศูนย์ออกกำลังกายผู้สูงอายุ โครงการโรงน้ำชาผู้สูงอายุ และโครงการฟั่งธรรมวันพระ รวมถึง อบต. ได้นำภูมิปัญญาองค์ความรู้และประสบการณ์ผู้สูงอายุมาสังเคราะห์เพื่อใช้ในการพัฒนาตำบล

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการจัดบริการของ อบต. ทุกโครงการ เนื่องจาก อบต. มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ จึงส่งผลให้การจัดบริการบรรลุตามเป้าหมายที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมถึงผู้นำมีวิสัยทัศน์และเอาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งจึงทำให้การกระจายทรัพยากรเกิดความเป็นธรรม

นักพัฒนาชุมชน อบต. คลองสาม กล่าวเพิ่มเติมว่า การจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ โดยส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการ ยืนยันได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของ อบต. เมื่อเดือนตุลาคม 2553 ที่ผ่านมา เหตุผลที่ผู้รับบริการพึงพอใจเกิดจาก อบต. มีความชัดเจนในเป้าหมายในการให้บริการที่ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกมากขึ้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า จุดเด่นที่สร้างความพึงพอใจในการบริการของ อบต. คลองสาม เกิดจากผู้นำได้ให้ความสำคัญต่อการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุและมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. คลองสาม สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความพึงพอใจเนื่องจากมีปัจจัยสนับสนุนด้านความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจน และระบุนหน่วยงานที่รับผิดชอบในโครงการทำให้การนำโครงการไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง และจากข้อค้นพบยังมีปัจจัยด้านผู้นำเป็นแรงส่งเสริมและสนับสนุน

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. คลองสาม มีความเท่าเทียมด้านการบริการให้แก่ผู้สูงอายุทุกคน ตามที่ได้ส่งเสริมการทำ-

ประชาคมสำรวจความต้องการและปัญหา ก่อนนำไปสังเคราะห์บรรจุอยู่ในแผนการ-พัฒนาตำบล (2553-2555) และ อบต. ได้มีหลักนโยบายด้านการบริการที่ชัดเจน ดังที่ว่า “เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้และคุ้มค่า เพื่อสร้างประชาคมที่เข้มแข็ง”

นักพัฒนาชุมชน อบต. คลองสาม กล่าวเพิ่มเติมว่านายก อบต. มีนโยบายที่ชัดเจนในการมอบภารกิจให้แก่ผู้ปฏิบัติ คือ ต้องให้ความเสมอภาคต่อผู้รับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกันและจะต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้ผู้รับบริการเข้ามามีบทบาทในการกำหนดและนำเสนอ กิจกรรมตามปัญหาและความต้องการที่เขาต้องการ มิใช่ อบต. เป็นผู้กำหนด

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การจัดบริการที่มีความเสมอภาคที่เกิดขึ้น อบต. คลองสาม ได้ส่งเสริมให้ผู้รับบริการเป็นผู้นำเสนอปัญหาและความต้องการขึ้นเบื้องต้นเพื่อนำมาสู่การพิจารณาการจัดทำโครงการ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. คลองสาม สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความเสมอภาค เนื่องจากมีปัจจัยสนับสนุนด้านความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายในการสร้างความเท่าเทียมในการบริการเพราะว่าผู้นำได้ความตระหนักและให้ความสำคัญ ต่อการจัดบริการที่ครอบคลุมกับคนทุกกลุ่มรวมถึงมีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติที่ชัดเจนทำให้เกิดการกระจายทรัพยากรที่ทั่วถึงและเป็นธรรม

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. คลองสาม ยังมีความล่าช้าในการให้บริการ ดังเช่น การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุเสนอแนะว่า อบต. ควรปรับปรุงด้านการบริการในด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อาจใช้วิธีการ โดยให้เจ้าหน้าที่หรือสมาชิก อบต. นำมาให้แก่ผู้สูงอายุถึงที่บ้านพักอาศัย เนื่องจากผู้สูงอายุไม่สะดวกในการเดินทางไปรับด้วยตนเอง ประกอบกับปัจจุบันพื้นที่คลองสามมีการเติบโตทางการพัฒนาทั้งเศรษฐกิจที่อยู่อาศัยสูง จึงทำมีรถเป็นจำนวนมากทำให้ผู้สูงอายุไม่กล้าเดินทางไปที่ อบต. ด้วยตนเอง ผู้สูงอายุระบุว่า ส่วนโครงการอื่น ๆ ที่ อบต. ให้บริการมีความตรงต่อเวลาอยู่แล้วเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่โดยเฉพาะนักพัฒนาชุมชนมาติดตามความคืบหน้าและติดตามผลอยู่เป็นประจำทุกเดือน

ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า ได้รับการบริการจาก อบต. ที่มีความตรงต่อเวลาเพราะ ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวก รวมถึง นายก อบต. มีนโยบายส่งเสริมให้หน่วยงานและผู้รับผิดชอบการให้บริการแก่ ผู้สูงอายุที่พิเศษกว่าบุคคลอื่นรวมถึงมีทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การจัดบริการที่รวดเร็วของ อบต. คลองสาม เกิดจากผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในการบริการให้แก่ผู้สูงอายุและระบุนหน่วยงาน รับผิดชอบที่ชัดเจนทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกในการบริการ รวมถึงนายก อบต. มีความชัดเจนในเป้าหมายที่จะดูแลผู้สูงอายุให้เข้าถึงการบริการของรัฐอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. คลองสาม โดย ภาพรวมสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความพึงพอใจ ด้านความ-เสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจากมีปัจจัยสนับสนุนด้านความชัดเจนใน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนด ภารกิจและมอบหมายที่ระบุนหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีความพร้อมและความ-เพียงพอของทรัพยากร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผล ข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2553-2555) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มี ผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลว่า การบริหารท้องถิ่นเพื่อให้บรรลุตาม เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย อบต. ต้องกำหนดแผนการพัฒนาดำบลให้มีความชัดเจนว่ามียุทธศาสตร์อะไรบ้างและมีโครงการกี่โครงการ รวมถึงต้องรับฟังเสียง ประชาคมหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้านด้วย ตอนนี้ อบต. คลองสาม บริหารตำบลตามแผนการ พัฒนาดำบล พ.ศ. 2553-2555 ซึ่งมียุทธศาสตร์หลัก ๆ อยู่ 8 ด้าน คือ (1) การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน (2) การพัฒนาเศรษฐกิจ (3) การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพ สังคม (4) การพัฒนาด้านสาธารณสุข (5) การพัฒนาแหล่งน้ำ (6) การพัฒนาด้าน

การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและข้อมูลข่าวสาร (7) การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (8) การพัฒนาด้านการเมืองและการบริหาร นายก อบต. ระบุว่า สำหรับโครงการผู้สูงอายุจัดอยู่ในกลุ่ม “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพสังคม” ซึ่งประกอบด้วยโครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ดังนี้ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ (2) โครงการศูนย์การเรียนรู้ภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ (3) โครงการศูนย์ออกกำลังกายผู้สูงอายุ (4) โครงการโรงน้ำชาผู้สูงอายุ และ (5) โครงการฟิงธรรมวันพระ นายก อบต. คลองสาม ระบุว่า เมื่อกำหนดยุทธศาสตร์และโครงการต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว มีการประชุมชี้แจงต่อคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล และมอบหมายงานให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ไปปฏิบัติตามแผนงาน เพื่อต้องการสื่อความหมายความเข้าใจที่ตรงกันและให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจาก นายก อบต. คลองสาม กล่าวว่า ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย หากให้บรรลุตามแผนการดำเนินงานที่ตั้งไว้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการปรับปรุงข้อกำหนดในการบริหารท้องถิ่นเสียก่อน เนื่องจากกฎหมายที่ออกมาบังคับใช้ปัจจุบันมีความล้าหลังมาก และไม่มีสอดคล้องกับบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่กล้าที่จะคิดแผนงาน โครงการที่นอกเหนือไปกว่าที่กรอบข้อกำหนดมากนัก ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ผมว่ากฎหมายที่ล้าหลัง เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติ เพราะคนเขียนกฎหมายไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ความลุ่มลึกของบริบทของท้องถิ่น พอนำมาปฏิบัติมันติดขัดเสียหมด มีหลายบทบัญญัติและหลายพระราชบัญญัติที่ซ้ำซ้อนกัน นอกจากข้อกำหนดที่ล้าสมัยแล้ว ยังมีความซ้ำซ้อนของหน่วยงานท้องถิ่นในการจัดบริการ เช่น บางครั้งการบริการของ อบต. อาจไปซ้ำซ้อนกับ อบจ. หรือกระทรวงพัฒนาสังคมบ้าง เลยทำให้สับสน”

นักพัฒนาชุมชน อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ มีความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย ยืนยันได้จากการจัดงบประมาณในโครงการผู้สูงอายุของนายก อบต. และคณะผู้บริหาร ได้ให้การสนับสนุนในการแปรญัตติงบประมาณด้านผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น จำนวน 4,734,000 บาท ซึ่งเพิ่มขึ้นมากกว่าแผนการพัฒนาดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อต้องการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่

ผู้สูงอายุครบตามจำนวนทุกคนและอาจพิจารณาว่าจะให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ แก่ผู้สูงอายุซึ่งยากไร้เพิ่มขึ้น จำนวน 700 บาท ซึ่งข้อเสนอดังกล่าว นายก อบต. ได้ นำข้อเสนอแนะจากประธานชมรมผู้สูงอายุตำบลคลองสามมาพิจารณาและสั่งการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสำรวจ จดทะเบียนผู้สูงอายุที่ยากไร้ เมื่อ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2553 และพิจารณาความเหมาะสมในแนวทางการช่วยเหลือในลำดับต่อไป

กล่าวได้ว่า อบต. คลองสาม มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของนโยบายยืนยันได้จากการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความสอดคล้องกับบริบท สังคม และสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุ รวมถึงมีการกำหนด วัตถุประสงค์เป้าหมาย แผนงบประมาณและหน่วยงานรับผิดชอบในโครงการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความ- พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่ง จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน อบต. คลองสาม มีบุคลากรจำนวน 50 คน ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล 20 คน และ พนักงานจ้างตามภารกิจ 30 คน และแบ่งส่วนราชการออกเป็นดังนี้ คือ (1) สำนักงานปลัด อบต. มีบุคลากร 20 คน (2) ส่วนการคลัง มีบุคลากร 10 คน (3) ส่วนโยธา มีบุคลากร 6 คน และ (4) ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีบุคลากร 14 คน นายก อบต. ระบุว่า สำหรับภารกิจหน้าที่การบังคับบัญชาสั่งการ และติดตามผลการดำเนินงาน ได้มอบให้ สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบ

ปลัด อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลว่า อบต. คลองสาม มีหน่วยงานและบุคลากร ที่มีส่วนรับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุ ประกอบด้วย (1) สำนักปลัด อบต. มีเจ้าหน้าที่ อยู่ 2 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายกับนักพัฒนาชุมชน และ (2) ส่วนการศึกษา ศิลปและวัฒนธรรม มีเจ้าหน้าที่ 1 คน ได้แก่ นักการศึกษา ปลัด อบต. ระบุว่า บุคลากร ของ อบต. คลองสาม มีความเพียงพอสำหรับการจัดทำแผนงานและการให้บริการแก่ ผู้สูงอายุเนื่องจาก อบต. ได้วางระบบการทำงานไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่มี จิตสำนึกความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี

ค่านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลว่า ตามแผนการบริหารด้านงบประมาณเมื่อ พ.ศ. 2552 ที่ผ่านมา อบต. มีรายได้ประมาณทั้งสิ้นจำนวน 83,899,883.96 บาท และได้จัดสรรงบประมาณในการจัดทำแผนงาน โครงการ ผู้สูงอายุไว้จำนวน 4,734,000 บาท สามารถแยกแต่ละรายโครงการ ดังนี้ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 2,416 คน ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 3,624,000 บาท (2) โครงการศูนย์เรียนการเรียนรู้ภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 300,000 บาท (3) โครงการศูนย์ออกกำลังกายผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 150,000 บาท (4) โครงการโรงน้ำชาผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 240,000 บาท และ (5) โครงการฟังธรรมวันพระ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 120,000 บาท นายก อบต. ระบุว่า หากงบประมาณตามที่ตั้งเอาไว้ตามแผนการพัฒนาตำบลมีความไม่เพียงพอ อบต. อาจจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้อีก หากเห็นว่าโครงการเหล่านั้นเกิดประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ สำหรับงบประมาณที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความเพียงพอต่อการจัดทำโครงการและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เนื่องจาก อบต. จัดเก็บงบประมาณรายได้จากภาษีท้องถิ่นได้ตามเป้าหมาย และได้รับอุดหนุนจากรัฐบาลสมทบให้อีกส่วนหนึ่งรวมถึงได้รับการช่วยเหลือจากภาคเอกชนเพิ่มเติมอีกช่องทางหนึ่ง

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า อบต. คลองสาม มีการจัดตั้งงบประมาณและให้การสนับสนุนการจัดทำโครงการผู้สูงอายุที่มีการเตรียมความพร้อมไว้เป็นอย่างดีและให้การสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมหากเห็นว่าโครงการเหล่านั้นเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์ นักพัฒนาชุมชน อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลว่า อบต. คลองสาม มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ สำหรับการจัดทำโครงการ และการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้บริหารของ อบต. คลองสาม ได้ให้ความสำคัญต่อกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ และได้อนุมัติงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ จำนวน 170,000 บาท ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2553-2555

กล่าวได้ว่า อบต. คลองสาม มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากมี



การจัดเตรียมงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถจัดเก็บภาษีจากท้องถิ่น ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดและภาคส่วนต่าง ๆ ให้การช่วยเหลือสมทบ เช่น ภาคเอกชน

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. คลองสาม มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ บุคลากร โดยส่วนใหญ่มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายและให้ความร่วมมือกับทาง อบต. ด้วยดีทุกครั้ง สังเกตได้จากการติดตามประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของสำนักปลัด อบต. พบว่าผู้ที่ทำหน้าที่ในการนำแผนงาน โครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการและไม่เคยถูกร้องเรียนจากผู้รับบริการ นายก อบต. ระบุว่าตนเองได้วางหลักนโยบายการทำงานให้แก่บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามหลักการที่ว่า “การให้บริการที่ประทับใจสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคุ้มค่า เพื่อสร้างการบริการให้ประชาชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน”

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการผู้สูงอายุเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้เป็นอย่างดีซึ่งเห็นได้จากเมื่อนำโครงการต่าง ๆ มาให้บริการ ได้ชี้แจงรายละเอียดของโครงการปฏิบัติถึงผลดีผลเสีย ให้ผู้สูงอายุเข้าใจทุกขั้นตอนทำให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกที่ตนเองไม่ได้ถูกทอดทิ้งยังมีหน่วยงานของรัฐยังให้การดูแลอยู่

กล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรของ อบต. คลองสาม มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติและปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี เนื่องจาก อบต. มีการวางหลักการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติที่ยึดในหลักการ “การให้บริการที่ประทับใจสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้คุ้มค่าเพื่อสร้างการบริการแก่ประชาชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน”

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. คลองสาม มีผลการวิจัย ดังนี้

ปลัด อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานในการดูแลแผนงานโครงการผู้สูงอายุ ทางผู้บริหาร ได้มอบหมายให้ตนเองเป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบ เพื่อสั่งการและติดตามผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานที่มีส่วนรับผิดชอบในภารกิจดังกล่าว ประกอบด้วยสำนักปลัด อบต. ทำงานร่วมกับส่วนการศึกษา ศิลปและวัฒนธรรม

นักพัฒนาชุมชน อบต. คลองสาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติ อบต. ได้ชี้แจงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายแผนการปฏิบัติให้ผู้ปฏิบัติทราบก่อนทุกครั้ง นอกจากนี้กระจายอำนาจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติภารกิจมากขึ้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. คลองสาม เป็นการบูรณาการ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ทำงานร่วมกัน เนื่องจากโครงการผู้สูงอายุที่จัดทำขึ้นมีความเกี่ยวข้องและมีลักษณะเชื่อมโยงกันในการกิจและบทบาทหน้าที่ เพื่อเกิดผลในทางปฏิบัติที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย

กล่าวได้ว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. คลองสาม มีการระบุนโยบายและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน รวมถึงมีการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นในการบรรลุตามเป้าหมายของผลลัพธ์ในการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. การขยายตัวสู่ความเป็นเมืองค่อนข้างสูงอาจทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกต่อการที่ทั่วถึงในอนาคต
2. ข้อระเบียบ กฎหมาย ของหน่วยงานกลางลำสมัย ไม่สอดคล้องกับบริบทของสังคมปัจจุบัน ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ อบต. ขาดความยืดหยุ่น
3. ขาดการบริการด้านที่พักอาศัยและด้านความมั่นคงทางสังคม

สรุป

จากผลการศึกษาคณิศ อบต. คลองสาม ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน นอกจากนี้จากข้อค้นพบเหตุผลที่ อบต. คลองสาม สามารถระบุเป้าหมายด้านดังกล่าวได้ เกิดจากผู้นำได้ให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

อบต. พิกุลออก อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

ข้อมูลทั่วไป

อบต. พิกุลออก จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2540 เป็น อบต. ขนาดกลาง มีเนื้อที่ประมาณ 12,997 ไร่ หรือ 20.7952 ตารางกิโลเมตร อาณาเขตทิศเหนือติดต่อดำบลบ้านนา อำเภอบ้านนา ทิศใต้ติดต่อดำบลอาษา อำเภอบ้านนา ทิศตะวันออกติดต่อดำบลบ้านพร้าว อำเภอบ้านนา และทิศตะวันตกติดต่อดำบลบ้านพริก อำเภอบ้านนา แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน มีประชากรรวมทั้งสิ้น จำนวน 5,261 คน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ได้แก่ การทำนา ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การเพาะปลูก สภาพสังคม ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 95 และศาสนาอื่น ๆ ร้อยละ 5 การตั้งถิ่นฐานของประชาชนเป็นลักษณะชุมชนที่หนาแน่น มีศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วยที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 12 แห่ง ศูนย์ข้อมูลประจำตำบล 1 แห่ง ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน 1 แห่ง โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง

และวัดจำนวน 4 แห่ง การคมนาคมเข้าสู่พื้นที่ อบต. พิกุลออก มาทางถนนสุวรรณศร ระยะทางจากอำเภอบ้านนาประมาณ 5 กิโลเมตร มีศูนย์ราชการและหน่วยงานทางธุรกิจที่สำคัญ ได้แก่ สถานีอนามัยบ้านพิกุลออก โรงเรียนพิกุลออกวิทยาคม และตลาดนัดชุมชนพิกุลออก ศักยภาพของ อบต. พิกุลออก มีงบประมาณบริหารประจำปี 2553 ที่ผ่านมาคิดเป็นจำนวน 17,365,463 บาท และมีจำนวนบุคลากร 24 คน ปัจจุบันมีจำนวนผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบ 840 คน และผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพจำนวน 784 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. พิกุลออก ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการส่งเสริมสนับสนุนสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพที่ถูกรักษาในกลุ่มผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่แข็งแรงขึ้นและได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี (2) โครงการสร้างเสริมสุขภาพจิตในชุมชน ดูแลผู้สูงอายุร่วมโพธิ์ไทรของชุมชนพิกุลออก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการดูแลสุขภาพกายและใจสังคมผู้สูงอายุ และจัดกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมกับวัยผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ กลุ่มประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จะต้องได้รับการดูแลและเอาใจใส่ในสุขภาพกายและจิตใจจากครอบครัว ชุมชน อย่างใกล้ชิด และ (3) โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ผู้สูงอายุได้รับการสงเคราะห์ด้านรายได้เพิ่มขึ้น และตามเป้าหมายที่วางไว้ จ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ จำนวน 716 คน เดือนละ 500 บาท ในการบรรเทาความเดือดร้อนขั้นพื้นฐาน

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การจัดการบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุของ อบต. มุ่งเน้นการจัดบริการด้านการดูแลสุขภาพอนามัยและการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในด้านร่างกายและจิตใจเป็นพิเศษ

กล่าวได้ว่า ลักษณะ โครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. พิกุลออก ได้จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านสุขภาพ เช่น โครงการส่งเสริมสนับสนุนสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการสร้างเสริมสุขภาพจิตใจในชุมชนดูแลผู้สูงอายุร่วมโพธิ์ไทย ชุมชนพิกุลออก เป็นต้น และด้านรายได้

เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. พิกุลออก ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวความคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ด้านที่พักอาศัย ด้านนันทนาการ และด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. พิกุลออกไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจากไม่สอดคล้องกับเป้าหมาย ดังที่ อบต. ต้องการส่งเสริมการบริการ การดูแลคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนให้แก่ผู้สูงอายุในด้านสุขภาพและความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงข้อจำกัดของแผนรายจ่ายงบประมาณในระยะยาว

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. พิกุลออก ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอน ดังนี้ (1) กำหนดแนวทางและวิธีการปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย (2) จัดสรรงบประมาณสนับสนุนโครงการตามความเหมาะสม (3) กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบและบูรณาการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติ (4) การติดตามผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติถึงพื้นที่ชุมชน และ (5) นำข้อบกพร่องมาปรับปรุงและแก้ไขโดยประสานกับกลุ่มเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุ เพื่อนำปัญหาและความต้องการมาสังเคราะห์ปรับปรุงการบริการในแผนการพัฒนาฉบับต่อไป

นายก อบต. พิกุลออก ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. พิกุลออก ได้มอบหมายงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ทำงานร่วมกันในลักษณะเชิงบูรณาการประสานความร่วมมือกันในการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการทำงานที่เข้าถึงพื้นที่ชุมชนอยู่เป็นประจำ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานและสอบถามถึงปัญหาความต้องการเพิ่มเติมจากผู้รับบริการรวมถึงเป็นการให้กำลังใจแก่ผู้สูงอายุ นายก อบต. ระบุว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายได้ อบต. จะต้องคอยติดตามผลการดำเนินงานและเข้าไปถึงพื้นที่ชุมชน เพื่อที่จะได้รู้ถึงทิศทางในการปรับปรุงแก้ไขที่รวดเร็วและไม่เกิดผลกระทบต่อผู้ที่รับนโยบายด้วย

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ
 อบรม. พิกุลออก ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนการกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับการ-
 บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนที่
 เหมาะสม กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบการติดตามผล และนำข้อบกพร่องของปัญหา
 มาแก้ไขปรับปรุง

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า
 มีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบรม. พิกุลออก เนื่องจาก อบรม. มีความพร้อมด้าน
 งบประมาณ บุคลากร และการให้บริการดูแลผู้สูงอายุเข้าถึงชุมชน โดยเฉพาะการ-
 ให้บริการด้านการตรวจสุขภาพ ซึ่งมีประจำทุกเดือน รวมถึงคณะผู้บริหารได้ติดตามผล
 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และมาเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุถึงที่บ้านอย่างสม่ำเสมอ

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบรม. พิกุลออก
 เนื่องจากสามารถจัดบริการที่บรรลุตามเป้าหมายหลายโครงการ เช่น โครงการส่งเสริม
 สนับสนุนสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ โครงการส่งเสริมสุขภาพจิตใจ เป็นต้น เมื่อได้รับ
 การบริการจากโครงการดังกล่าวแล้ว ผู้สูงอายุรู้หลักในการดูแลสุขภาพที่ถูกวิธีและมี
 ความสุขทางจิตใจสูงขึ้น เพราะ อบรม. ได้มาติดตามการให้บริการถึงที่บ้าน อย่างน้อย
 เดือนละหนึ่งครั้ง

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า เหตุผลที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการ-
 บริการของ อบรม. เกิดจากจุดเด่นด้านปัจจัยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่
 ชัดเจน ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมวัฒนธรรมของท้องถิ่น ความต้องการของ
 ผู้สูงอายุและเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย รวมถึง อบรม. สามารถจัดการบริการ
 ให้แก่ผู้สูงอายุถึงที่บ้านและชุมชน

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบรม. พิกุลออก สามารถ
 บรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความพึงพอใจเนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัย
 ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ

และมีความพร้อมของทรัพยากรและจากข้อค้นพบยังมีปัจจัย การจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุถึงที่บ้านและชุมชน

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. พิกุลออก มีความเท่าเทียมกันในการบริการ และให้ความสำคัญต่อการบริการแก่ผู้สูงอายุเป็นพิเศษ เช่น มีการส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสุขภาพและเยี่ยมผู้สูงอายุถึงที่ชุมชน รวมถึงได้แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุได้ทราบอยู่เป็นประจำ ผ่านผู้นำชุมชนและหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า การให้บริการของ อบต. มีความเสมอภาคและมีความต่อเนื่องเพราะผู้นำมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและไม่ทอดทิ้งผู้สูงอายุและได้ส่งเจ้าหน้าที่ อสม. และนักพัฒนาชุมชนมาให้คำปรึกษาในการดูแลสุขภาพรวมถึงได้สนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ ผู้สูงอายุระบุว่า ปัจจัยสำคัญที่ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่มีความเสมอภาค เกิดจากผู้บริหารมีวุฒิภาวะความเป็นผู้นำและมีจิตสำนึกในการรับใช้ประชาชนไม่ถือตัว ทำให้ผู้สูงอายุสามารถนำเสนอปัญหาและความต้องการที่ได้รับการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ดังเช่น โครงการส่งเสริมการสนับสนุนสุขภาพอนามัย เป็นต้น

นักพัฒนาชุมชน อบต. พิกุลออก ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ตามนโยบายของผู้บริหารชุดปัจจุบัน ค่อนข้างให้ความสำคัญต่อหลักความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและได้มอบนโยบายให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติว่าผู้สูงอายุทุกคนคือบุคคลผู้ทรงคุณค่าเป็นแหล่งภูมิปัญญาของท้องถิ่น เพราะฉะนั้นควรดูแลให้บริการที่ดีและเป็นกรณีพิเศษ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า หลักความเสมอภาคการให้บริการที่มีประสิทธิผลของ อบต. พิกุลออก เกิดจากผู้นำได้เล็งเห็นความสำคัญในคุณค่าของผู้สูงอายุการปลูกฝังค่านิยมที่ดีให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติให้มีจิตสำนึกในบทบาทหน้าที่การให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติประกอบกับ อบต. มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการบริการและมีการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. พิศุลออก สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความเสมอภาค เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและหลักการให้บริการ มีการระดมหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและมีทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอและจากข้อค้นพบ ยังมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ คือ ผู้บริหารมีจิตสำนึกที่ดีต่อผู้สูงอายุทำให้เข้าใจในคุณค่าและปัญหาเชิงลึกทำให้สามารถจัดการบริการที่เกิดประโยชน์และเป็นธรรมในที่สุด

3. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. พิศุลออก ในปัจจุบันมีความรวดเร็วในการบริการ ไม่ล่าช้าเหมือนที่ผ่านมา เนื่องจาก อบต. ได้ส่งเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่บ้านและเข้าถึงชุมชนมากขึ้น รวมถึงได้จัดทำข้อมูลผู้สูงอายุไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกมากขึ้นในการมารับบริการ เช่น การเบิกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท

ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า การจัดการบริการของ อบต. พิศุลออก มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ เนื่องจากนายอบต. ค่อนข้างให้ความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุอย่างปัจจุบัน อบต. ได้ส่งเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่บ้าน โดยเฉพาะการมาดูแลด้านการตรวจสุขภาพและการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท ทำให้ผู้สูงอายุทุกคนรู้สึกประทับใจในการให้บริการของ อบต. ที่มีความรวดเร็ว ผู้สูงอายุระบุว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการที่รวดเร็วขึ้นของ อบต. เนื่องจากผู้บริหารมีความชัดเจนในเป้าหมายในการบริการที่ถึงตัวผู้สูงอายุและชุมชน การมอบหมายงานให้แก่หน่วยงานที่ชัดเจนทำให้สามารถส่งการบริการที่รวดเร็วขึ้น ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการและมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและสุดท้าย อบต. ให้ความสำคัญต่อการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ที่เพียงพอ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. พิศุลออก สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความตรงต่อเวลาเนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและ

มอบหมายงานที่ระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติและมีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการ และจากข้อค้นพบ อบต. จัดการบริการที่เข้าถึงตัวผู้สูงอายุและชุมชน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. พิกุลออก ให้ข้อมูลว่า อบต. ได้มีกรอบแนวทางการบริหาร อบต. ให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย อบต. พิกุลออก ได้บริหารตามแผนการพัฒนาดำบลประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ (1) การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ (2) การพัฒนาเมืองน่าอยู่ (3) การพัฒนาด้านการเกษตรก้าวหน้าสู่สากล และ (4) การพัฒนาด้านสังคมฐานความรู้ สำหรับโครงการผู้สูงอายุ อบต. พิกุลออก ได้ระบุไว้ใน “ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมฐานความรู้” ซึ่งประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการส่งเสริมสนับสนุนสุขภาพอนามัย (2) โครงการสร้างเสริมสุขภาพจิตในชุมชน ดูแลผู้สูงอายุรุ่มโพธิ์ไทยของชุมชนพิกุลออก และ (3) โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

นายก อบต. พิกุลออก ระบุว่า อบต. พิกุลออก เน้นการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้าถึงพื้นที่ชุมชนเป็นสำคัญ รวมทั้งเอาใจใส่ในสุขภาพ ผู้สูงอายุในการบริการมากกว่าด้านอื่น ๆ เพราะผู้สูงอายุเมื่อเข้าสู่วัยชรา เขาไม่ต้องการอะไรนอกเหนือไปกว่าสุขภาพ คุณค่า ศักดิ์ศรี และการเอาใจใส่ของผู้ดูแล ดังนั้นการจะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายตามหลักแนวคิดของ อบต. พิกุลออก ที่สำคัญคือ “ผู้สูงอายุมีชีวิตความเป็นอยู่ดีแค่ไหน มากกว่าการหยิบยื่นการบริการที่เน้นเชิงวัตถุ”

ปลัด อบต. พิกุลออก ให้ข้อมูลว่าการจัดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของนายก อบต. มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุและตรงกับสภาพปัญหาของโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนไป จึงเป็นหน้าที่ของ อบต. ที่ต้องให้ความสำคัญต่อการจัดบริการในแก่ผู้สูงอายุในทุกกลุ่มทั้งพึ่งตัวเองได้และผู้ที่ยากไร้ ซึ่ง นายก อบต. ได้

ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงได้กำหนดเป็นนโยบายหลักเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

นักพัฒนาชุมชน อบต. พิกุลออก กล่าวเพิ่มเติมว่า นายก อบต. พิกุลออก มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุที่ยั่งยืนและให้อยู่ร่วมในสังคมอย่างมีคุณค่า ยืนยันได้จากการแต่งตั้งกรรมการเพื่อศึกษาปัญหาและสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุง และจัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุเพิ่มเติม แต่ยังมีจุดยืนเหมือนเดิมคือจะต้อง จัดการบริการที่เกี่ยวกับด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนมิใช่เน้นเชิงวัตถุ โดยโครงการตามที่ท่านนายก อบต. ระบุมาควรเป็นโครงการด้านการดูแลสุขภาพและโครงการพัฒนาจิตใจให้แก่ผู้สูงอายุเป็นโครงการเร่งด่วน

กล่าวได้ว่า อบต. พิกุลออก ได้มุ่งเน้นการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่มีเป้าหมายในการจัดบริการที่ให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพ ส่งเสริมคุณค่า และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ยั่งยืน เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการสังเคราะห์จัดทำโครงการผู้สูงอายุ เพื่อการบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ ปลัด อบต. พิกุลออก ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน อบต. พิกุลออก มีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 24 คน ประกอบด้วย (1) สำนักปลัด อบต. 10 คน (2) ส่วนการคลัง 5 คน (3) ส่วนโยธา 4 คน และ (4) ส่วนการศึกษา ศิลปและวัฒนธรรม 5 คน ปลัด อบต. พิกุลออก ระบุว่า บุคลากรที่รับผิดชอบในแผนงานโครงการผู้สูงอายุ มีจำนวน 3 คน ที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักปลัด อบต. ได้แก่ นักพัฒนาชุมชน และพนักงานที่จ้างตามภารกิจ ซึ่งปัจจุบัน อบต. พิกุลออก ต้องการได้บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ เพิ่มอีก 1 ตำแหน่ง เนื่องจากโครงการโดยส่วนใหญ่ของ อบต. ที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุ เน้นที่ด้านสุขภาพเป็นหลักสำคัญ

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายค อบต. พิgulออก ให้ข้อมูลว่า อบต. พิgulออก มีความพร้อมด้านงบประมาณในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ ที่ครบทุกโครงการเพราะผู้บริหารทุกคนรวมถึงสมาชิก อบต. ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี สำหรับในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) อบต. พิgulออก ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการแก่ผู้สูงอายุ ไว้จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 9,612,000 บาท สามารถแยกแต่ละโครงการ ดังนี้ (1) โครงการส่งเสริมสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 540,000 บาท (2) โครงการสร้างเสริมสุขภาพจิตในชุมชน ดูแลผู้สูงอายุร่วมโพธิ์ไทยของชุมชนพิgulออก ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 72,000 บาท และ (3) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 716 คน ตั้งงบประมาณไว้ ประมาณ 9,000,000 บาท

ความเห็นของผู้วิจัย เห็นว่างบประมาณในการจัดโครงการและการให้บริการผู้สูงอายุ อบต. พิgulออก มีความเพียงพอเพราะสามารถจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุครบตามจำนวน 716 คน ในปัจจุบันและยังเตรียมงบประมาณสำรองไว้สำหรับจ่ายเบี้ยยังชีพในอนาคตอีกประมาณ 2,000,000 บาท ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนรายจ่ายปีงบประมาณ 2555 รวมถึงจัดการบริการในโครงการอื่น ๆ ด้วย ซึ่งผู้วิจัยค้นพบว่า ผู้บริหารและสมาชิก อบต. ทุกคนค่อนข้างให้ความสำคัญต่อการพิจารณาแปรรูปกิจการสนับสนุนงบประมาณในโครงการผู้สูงอายุ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. พิgulออก ให้ข้อมูลว่า อบต. พิgulออก ได้สนับสนุนงบประมาณใช้การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้แก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสไว้ จำนวน 200,000 บาท ตามที่ระบุในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) นักพัฒนาชุมชนระบุว่า งบประมาณดังกล่าวมีความเพียงพอต่อการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า อบต. พิgulออก มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ เนื่องจาก อบต. ได้จัดสรรทรัพยากรสนับสนุนที่สอดคล้องกับโครงการที่จัดทำและมีการจัดเตรียมงบประมาณสำรองไว้อีกส่วนหนึ่งที่มีประสิทธิภาพและให้เกิดความต่อเนื่องในการนำโครงการไปปฏิบัติ

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. พิกุลออก มีผลการศึกษาดังนี้

นายก อบต. พิกุลออก ให้ข้อมูลว่า บุคลากรและผู้ปฏิบัติให้ความร่วมมือและมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย ยืนยันได้จาก ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของแผนงานประจำปี 2553 จำนวน 4 โครงการ ที่บรรลุตามเป้าหมาย จากการสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการของกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในแผนงานปฏิบัติ สูงถึงร้อยละ 70 มีจิตสาธารณะด้านการบริการ ร้อยละ 60 และควรปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานและการบริการ ร้อยละ 30 นายก อบต. ระบุว่า อบต. พิกุลออก ได้ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรด้านองค์ความรู้ ทักษะการทำงานของบุคลากร โดยส่งไปอบรมในหน่วยงานราชการและภาคเอกชนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดการเรียนรู้มิติใหม่ ๆ ในกระบวนการทำงานและมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานมากขึ้น

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติ ยืนยันได้จากการให้บริการผู้สูงอายุในทุกครั้งเจ้าหน้าที่จะอธิบายหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ในการจัดการบริการแต่ละโครงการให้ผู้สูงอายุเข้าใจในเนื้อหาอย่างละเอียด

กล่าวได้ว่า อบต. พิกุลออก มีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างดีเนื่องจากมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและมีจิตสาธารณะในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ นอกจากนี้ อบต. ได้มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ทักษะการทำงานของบุคลากรอยู่เป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดการเรียนรู้มิติใหม่ ๆ ในกระบวนการทำงานและมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงานมากขึ้น

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. พิกุลออก มีผลการศึกษาดังนี้

นายก อบต. พิกุลออก ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน แก่หน่วยงานในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ มีการระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ให้แก่ผู้ปฏิบัติในการดำเนินการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับแผนการพัฒนาตำบล สำหรับภารกิจความรับผิดชอบเกี่ยวกับแผนงานผู้สูงอายุ ทาง อบต. พิกุลออก มอบหมายให้สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบ เนื่องจากมีบุคลากรที่มี

ความรู้ความเข้าใจและสัมพันธ์ในกิจกรรมผู้สูงอายุอยู่เป็นประจำ รวมถึงได้กระจายอำนาจให้บุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเต็มที่ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่และแก้ไขปัญหาได้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ปลัด และนักพัฒนาชุมชน อบต. พิกุลออก ให้ข้อมูลในทางเดียวกันว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของหน่วยงาน นายก อบต. มีการกำหนดภารกิจและแนวทางการนำโครงการไปปฏิบัติที่ชัดเจน และปลัด อบต. ที่ได้รับมอบหมายจะต้องมีการติดตามผลการนำโครงการไปปฏิบัติตามภารกิจอย่างใกล้ชิดเช่นกัน เพราะอบต. พิกุลออก มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี จะมีการวัดผลในระดับผู้บริหารนโยบายโดยภาพรวม

กล่าวได้ว่า อบต. พิกุลออก มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่ระบุผู้ที่รับผิดชอบชัดเจน สำหรับการจัดทำโครงการ และการนำโครงการไปปฏิบัติจะอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด อบต. เสียส่วนใหญ่ โดยมีนักพัฒนาชุมชนเป็นผู้คอยประสานกับส่วนต่าง ๆ เช่น ฝ่ายการคลัง เครือข่ายชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ขาดการจัดบริการด้านสังคมให้แก่ผู้สูงอายุ
2. ขาดการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการคิดค้น โครงการและกิจกรรมโดยกลุ่มผู้สูงอายุเอง
3. ขาดการจัดบริการด้านที่พักอาศัย ด้านนันทนาการและด้านการสร้างบริการ และเครือข่ายการเกื้อหนุน

สรุป

จากผลการศึกษาค้นคว้าของ อบต. พิกุลออก ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัย ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร

ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบ ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยมวัฒนธรรม ความต้องการของผู้สูงอายุและ วัฒนธรรมท้องถิ่น (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนใน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบ ผู้นำได้ปลูกฝังค่านิยมที่ดีให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติให้มีจิตสำนึกในบทบาทหน้าที่ การให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ และ (3) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนด ภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบ อบต. มีการมอบอำนาจและการกระจาย อำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติจึงทำให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

อบต. พลุตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

สภาพทั่วไป

อบต. พลุตาหลวง จัดตั้งขึ้น พ.ศ. 2538 เป็น อบต. ขนาดใหญ่ มีพื้นที่ 54.046 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขาสูงต่ำสลับซับซ้อนล้อมรอบ อาณาเขต ทิศเหนือติดต่อดำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ทิศใต้ติดต่อกับเขตทหาร ทิศตะวันออกติดต่อดำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดระยอง ทิศตะวันตกติดต่อดำบลสัตหีบ อำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี สถานที่สำคัญของตำบล มีโรงพยาบาลสัตหีบ โรงพยาบาล สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ วัดเขาบายศรี โรงเรียนพลุตาหลวงวิทยา เป็นต้น อยู่ห่างจาก จังหวัดชลบุรีประมาณ 90 กิโลเมตร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 19,866 คน ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพ ทำสวน ทำไร่ รับราชการทหาร อาชีพเสริมเลี้ยงสัตว์ แปรรูปผลไม้ แบ่ง เขตการปกครองเป็น 8 หมู่บ้าน สภาพทางสังคมโดยรวมเป็นลักษณะสังคมเมือง เป็น ชุมชนที่กำลังขยายตัวทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย ส่งผลให้ อบต. พลุตาหลวง ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกส่วนหนึ่งก็ยังมีสังคมที่เป็นชนบทได้ตั้งรกรากแต่เดิม ตั้งแต่ สมัยปู่ย่าตายายที่อาศัยเป็นพื้นที่เกษตรกรรม ศักยภาพของชุมชน มีทางหลวงแผ่นดิน

สายสุขุมวิท-บางนา-ตราด เป็นถนนสายหลัก เลียบชายทะเลเชื่อมระหว่าง กรุงเทพฯ-ชลบุรี-ระยอง-จันทบุรี-ตราด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 อบต. พลูตาหลวง ได้งบประมาณรวมทั้งสิ้น จำนวน 80,000,000 บาท ปัจจุบันมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ ประมาณ 1,800 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. พลูตาหลวง ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาคำบล (2552-2553) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตามบริบทท้องถิ่นที่ยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการส่งเสริมวิถีชีวิตผู้สูงอายุที่บูรณาการระหว่างสังคมชนบทกับสังคมเมือง บนรากฐานศักยภาพของท้องถิ่น และตามเป้าหมายที่วางไว้ผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางการพัฒนาที่มีศักยภาพทางสังคม วัฒนธรรมความเป็นท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (2) โครงการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุที่พิเศษจากประชาชนกลุ่มอื่น และตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกต่อการบริการในด้านรายได้ ความมั่นคงทางสังคม เศรษฐกิจ และสุขภาพของผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และ (3) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพ เดือนละ 500 บาท ให้แก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มรายได้ขั้นพื้นฐานแก่ผู้สูงอายุในการดำรงชีพ ไม่เป็นภาระของครอบครัว ผู้สูงอายุที่มีที่มาของแหล่งรายได้ที่มั่นคงในการดำรงชีพ ตามเป้าหมายที่วางไว้

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. พลูตาหลวง ได้จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โครงการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ เป็นต้น และด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาทต่อคน เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. พลูตาหลวง ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวความคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านนันทนาการ ด้านสุขภาพ และด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. พลูตาหลวง ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านปัจจัยความพร้อมและความ-

เพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ และมีจำนวนผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมาก รวมถึงมีความหลากหลายทางสังคมของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. พลุตาหลวง ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนดังนี้ (1) กำหนดแผนงานโครงการที่ผ่านหลักประชาคมและความเห็นชอบของคณะกรรมการพัฒนาตำบลแล้ว ระบุแผนงานเอาไว้ในแต่ละยุทธศาสตร์ (2) ขอความเห็นชอบจากสภาบริหารของ อบต. ในการสนับสนุนด้านงบประมาณในแต่ละโครงการ (3) ระบุหน่วยงานหรือองค์กรผู้รับผิดชอบในโครงการรวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติ (4) ให้นำหน่วยงานและผู้ปฏิบัติ นำโครงการไปสู่การปฏิบัติและมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับปรุงโครงการให้สอดคล้องทั้งงบประมาณที่ใช้จ่าย ระยะเวลาที่ดำเนินการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และ (5) พิจารณาความเหมาะสมของโครงการในการจะดำเนินการตามแผนต่อไปหรือยุติโครงการ

นายก อบต. พลุตาหลวง ให้ข้อมูลว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. พลุตาหลวง ได้จัดลำดับความสำคัญตามความเห็นชอบของคณะกรรมการพัฒนาตำบล สภาผู้บริหารแล้ว ค่อยระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบสนับสนุนงบประมาณและพิจารณาความเหมาะสมของโครงการที่จะดำเนินการต่อไปหรือยุติ

ตามความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. พลุตาหลวง ยังขาดการให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและไม่ระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจน รวมถึงการกำหนดขั้นตอนการนำไปปฏิบัติค่อนข้างยังไม่เป็นระบบ

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. พลุตาหลวง ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอน การขออนุมัติงบประมาณตามความเห็นชอบของคณะกรรมการพัฒนาตำบลและสภาผู้บริหาร ระบุหน่วยงานรับผิดชอบและพิจารณาความเหมาะสมของโครงการที่จะต้องดำเนินการต่อไปหรือยุติ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่ามีความพึงพอใจในการบริการของ อบต. พลุตาหลวง ยังอยู่ในระดับปานกลาง เพราะ อบต. มีโครงการ กิจกรรมที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุน้อยเกินไป ทั้งที่ใน อบต. พลุตาหลวง มีจำนวนผู้สูงอายุ จำนวน 1,800 คน แต่กลับมีโครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุเพียง 3 โครงการ คือ (1) จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ (2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามบริบทท้องถิ่นที่ยั่งยืน และ (3) โครงการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุระบุว่าจาก 3 โครงการที่ อบต. พลุตาหลวง จัดให้รู้สึกว่ามีประโยชน์ในโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามบริบทท้องถิ่นที่ยั่งยืน เนื่องจาก อบต. พลุตาหลวง ได้จัดทำโครงการดังกล่าวขึ้นมาที่เกิดจากการส่งเสริมให้ตัวแทนผู้สูงอายุได้นำเสนอ ในหลักการเบื้องต้นของโครงการตามที่มีการประชุมสามัญ สมัยที่ 2 ครั้งที่ 1 ประจำปี 2553 เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2553 และเห็นว่าโครงการดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุให้อยู่ในสังคมอย่างมีคุณภาพอย่างยั่งยืน

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ในฐานะที่ตนเองเป็นประธานชมรมผู้สูงอายุ การจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุของ อบต. พลุตาหลวง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เนื่องจากไม่สามารถจัดการบริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่รอบนอกหรืออยู่ห่างไกลจาก อบต. มีเพียงโครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเท่านั้นที่ได้รับบริการอยู่เป็นประจำทุกเดือน ส่วนโครงการอื่น ๆ ยังขาดการดูแลเอาใจใส่จาก อบต. ประธานชมรมผู้สูงอายุระบุว่าเหตุผลปัจจัยที่ อบต. ยังไม่สามารถจัดการบริการที่เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุได้มากนักเกิดจากหน่วยงาน อบต. ขาดความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีความรับผิดชอบต่อกลุ่มผู้สูงอายุแต่กลับไปมุ่งเน้นในการจัดการบริการ โครงสร้างพื้นฐานเสียส่วนใหญ่และหน่วยงานของ อบต. ขาดการติดตามปัญหาของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ตามความเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าหาก อบต. มีการปรับกลยุทธ์โดยการศึกษาวิจัยและสำรวจข้อมูลเชิงลึกก่อนการจัดทำโครงการ อบต. น่าจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุได้

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า สาเหตุการจัดบริการของ อบต. ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุบรรลุตามเป้าหมายได้ เกิดจากการขาดการติดตามผลของโครงการที่นำไปปฏิบัติที่ครอบคลุมทุกพื้นที่

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. พลุตาหลวง ยังไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความพึงพอใจเท่าที่ควร เนื่องจากขาดความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายและจากข้อค้นพบหน่วยงาน อบต. ขาดการติดตามผลโครงการที่นำไปปฏิบัติที่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. พลุตาหลวง ได้คำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการบริการกับผู้สูงอายุอย่างเป็นธรรม สังเกตได้จากเมื่อมีการประชุมจัดทำแผนการพัฒนากิจกรรมบริหารส่วนตำบล ทาง อบต. พลุตาหลวง ได้เชิญผู้สูงอายุเข้าร่วมประชุมในกำหนดทิศทางการพัฒนา อบต. และโครงการต่าง ๆ อยู่สม่ำเสมอตามที่มีการประชุมสามัญ สมัยที่ 2 ครั้งที่ 1 ประจำปี 2553 เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2553 รวมทั้ง อบต. พลุตาหลวง ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการประชาคมหมู่บ้าน และมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการผู้สูงอายุ ดิถอยู่บริเวณที่ทำการ อบต. พลุตาหลวง ให้สาธารณชนรับรู้กันอย่างทั่วถึง

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ตามที่ตนเองเป็นประธานชมรมผู้สูงอายุและเป็นผู้ประสานงานกับ อบต. อยู่เป็นประจำ อบต. พลุตาหลวง ค่อนข้างให้ความสำคัญถึงความเท่าเทียมด้านการช่วยเหลือผู้สูงอายุหากผู้สูงอายุมารับบริการที่ อบต. แต่ขาดเพียงอย่างเดียว คือ ไม่มีการติดตามผลด้านการบริการถึงพื้นที่ ผู้สูงอายุระบุว่าจัดการบริการของ อบต. ด้านความเสมอภาคถือว่าดีอยู่แล้ว เพราะ อบต. ได้ยึดหลักการให้บริการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 แต่ อบต. ควรไปหาวิธีการว่าควรทำอย่างไรจะสามารถส่งการบริการที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ

นักพัฒนาชุมชน อบต. พลุตาหลวง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า เสียงสะท้อนส่วนใหญ่จากผู้รับบริการมองว่า อบต. มีความเสมอภาคการจัดการบริการ เนื่องจาก อบต. ได้ยึดหลักการให้บริการบนพื้นฐานแนวคิด พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 แต่บางครั้ง อาจมีผู้รับบริการ

บางรายไม่เข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานของ อบต. หรือการสื่อสารไม่ตรงกัน อาจเรียกร้องสิทธิที่ควรจะได้รับเพิ่มเติมจาก อบต. แต่ตามเป้าหมายการให้บริการของ อบต. มีความพยายามตามศักยภาพที่ อบต. สามารถที่พึงกระทำได้ คือ ต้องการให้การบริการที่เท่าเทียมกันทุกราย นักพัฒนาชุมชนระบุว่า การบรรลุตามเป้าหมายด้านการสร้างความพึงพอใจ อบต. อาจมีความบกพร่องบ้างแต่สำหรับความเสมอภาคในการให้บริการ อบต. พลุตาหลวง ค่อนข้างให้ความสำคัญเพราะถือได้ว่าผู้สูงอายุเป็นปวงชนบุคคลที่สำคัญของ อบต.

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การจัดการบริการที่มีความเสมอภาคของ อบต. พลุตาหลวง เกิดจากการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นกรอบแนวทางในการบริการรวมถึง อบต. มีบุคลากรที่เข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติของผู้สูงอายุที่ลึกซึ้ง หน่วยงานผู้รับผิดชอบมีเป้าหมายชัดเจนที่จะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. เพิ่มขึ้นเพื่อเสนอแนวทางปัญหาและความต้องการให้ อบต. จัดกิจกรรมเพิ่มเติมให้ในแผนพัฒนาฉบับต่อไป

กล่าวได้ว่าการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. พลุตาหลวง สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความเสมอภาคเนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในหลักการปฏิบัติ ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมของทรัพยากร และจากข้อค้นพบยังมีปัจจัยการให้ความสำคัญในข้อกำหนด เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นปัจจัยกำหนดให้การจัดการบริการที่มีความเสมอภาคมากที่สุด

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. พลุตาหลวง ให้การบริการแก่ผู้สูงอายุที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ทุกครั้งอย่างการไปรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก และติดตามเป็นประจำทุกเดือน ผู้สูงอายุระบุว่า มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในส่วนนี้ คือ กองสวัสดิการสังคม จึงทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกต่อการบริการที่ไม่ซับซ้อน เพราะ อบต. มอบหมายกระจายภารกิจมอบหมายงานที่ชัดเจน

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. มีความรวดเร็วในการบริการดีกว่าผู้บริหารชุดก่อน เนื่องจาก อบต. มีการปรับโครงสร้างองค์กรการให้บริการเสียใหม่ที่ขึ้นกับกองสวัสดิการสังคม ซึ่งองค์กรดังกล่าวมีความเชี่ยวชาญและให้คำปรึกษาข้อแนะนำแก่ผู้สูงอายุได้ดีทำให้ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ดังเช่น การมาเบิกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการทำกิจกรรมร่วมกับ อบต. ในโครงการต่าง ๆ ผู้สูงอายุระบุว่า เหตุผลที่ อบต. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการเกิดจากปัจจัยการปรับโครงสร้างในการให้บริการที่ระดมหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติรวมถึงการมีความพร้อมด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการและ อบต. มีเป้าหมายการให้บริการที่ชัดเจนขึ้นที่จะดูแลผู้สูงอายุ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุที่ตรงต่อเวลาและมีความรวดเร็วของ อบต. พลุดาหลวง ที่สำคัญที่สุดเกิดจากปัจจัยการปรับโครงสร้างขององค์กรการให้บริการเสียใหม่ที่ขึ้นกับกองสวัสดิการสังคมที่มีบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุจึงสามารถส่งให้การบริการที่ตรงต่อเวลาและมีความรวดเร็ว

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. พลุดาหลวง สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความตรงต่อเวลาเนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์และขั้นตอนการปฏิบัติ ความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป้าหมายการให้บริการและข้อค้นพบใหม่ปัจจัยการปรับโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมต่อการให้บริการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการศึกษาดังนี้

นายก อบต. พลุดาหลวง ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน อบต. พลุดาหลวง ได้ดำเนินการบริหาร อบต. ตามกรอบแผนการพัฒนาดำบล พ.ศ. 2554-2556 โดยในแผนดังกล่าว

กำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และความสอดคล้องกับพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น พลุดาหลวง จากหลักพื้นฐานดังกล่าวนำมาสู่การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาตำบล พลุดาหลวงไว้ 7 ยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ (1) พัฒนาระบบสาธารณูปโภคโครงสร้างพื้นฐาน (2) พัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณค่าทางสังคม (3) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านสาธารณสุข (4) การจัดการสิ่งแวดล้อม (5) ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน (6) พัฒนาด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และ (7) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี นายก อบต. ได้ระบุว่า สำหรับโครงการผู้สูงอายุ อบต. พลุดาหลวง จัดอยู่ใน “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณค่าทางสังคมและยุทธศาสตร์การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน” ซึ่งยุทธศาสตร์ดังกล่าวที่จัดทำขึ้นจะเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายในการบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุ ตามรายละเอียดของโครงการมีดังนี้ (1) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามบริบทท้องถิ่นที่ยั่งยืน (2) โครงการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ และ (3) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพ เดือนละ 500 บาท ให้แก่ผู้สูงอายุ นายก อบต. ระบุเพิ่มเติมว่า การบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในแผนงานที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุได้แต่ละ อบต. จะต้องระบุโครงการผู้สูงอายุให้ชัดเจนว่าควรอยู่ในยุทธศาสตร์ใดของการจัดทำแผนการพัฒนากลุ่ม เพื่อสะดวกต่อการของบประมาณสนับสนุนแต่ละ โครงการที่เพียงพอและควรผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นรวมถึงสอดคล้องกับปัญหาผู้สูงอายุ

นักพัฒนาชุมชน อบต. พลุดาหลวง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้บริหารคนปัจจุบันนอกจากจะมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุคือการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่ปฏิบัติได้แล้วยังชี้แจงทำความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในแนวทางเดียวกัน โดยมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการในนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนา อบต. ตามหลักการที่ว่า “เมืองน่าอยู่ ด้วยการบริหารจัดการที่ดี สภาพแวดล้อมสะอาดไม่ขาดความร่วมมือ มีการหารือแบบระดม ชุมชนเข้มแข็งและไม่เล็งน้ำใจใฝ่คุณธรรม ก้าวนำด้านเศรษฐกิจ ทุกชีวิตอยู่ดีกินดี” นักพัฒนาชุมชนระบุว่า การจะบรรลุตามเป้า-

หมายของนโยบาย ที่ดีที่สุดควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้สูงอายุในการเสนอแนะข้อคิดเห็นในการจัดทำโครงการและการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ ปลัด อบต. พลุตาหลวง ให้ข้อมูลว่า อบต. พลุตาหลวง มีบุคลากรจำนวน 118 คน ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล 39 คน ลูกจ้างประจำ 3 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 4 คน พนักงานจ้างทั่วไป 72 คน ซึ่งได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการต่าง ๆ ดังนี้ (1) นักบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล (2) สำนักงานปลัด อบต. (3) กองคลัง (4) กองช่าง (5) กองสาธารณสุข (6) กองการศึกษา ศาสนา และ (7) กองสวัสดิการและสังคม ปลัด อบต. ระบุว่า กิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุอยู่ในความรับผิดชอบในส่วนสำนักงานปลัด อบต. และกองสวัสดิการสังคม ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงานจะทำงานร่วมกันในการจัดทำโครงการและให้บริการผู้สูงอายุ ปัจจุบันมีบุคลากรที่รับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุ จำนวน 3 คน ปลัด อบต. กล่าวว่า ปัจจุบันจำนวนบุคลากรมีความเพียงพออยู่แล้ว หากมีภารกิจเร่งด่วนอาจขออัตรากำลังมาจากพนักงานที่จ้างตามภารกิจมาเสริมเพิ่มเติมได้

ตามความเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าจำนวนบุคลากรของ อบต. พลุตาหลวง มีความพร้อมและความเพียงพอ หากมีภารกิจเร่งด่วนในการให้บริการผู้สูงอายุในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของ อบต. ไม่พร้อม อาจใช้วิธีการจ้างบุคลากรตามภารกิจหรือชั่วคราวมาเสริมเพิ่มเติมได้

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. พลุตาหลวง ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน อบต. พลุตาหลวง มีรายได้ในปีงบประมาณ 2552 ที่ผ่านมา 80,000,000 บาท มีรายละเอียดดังนี้ (1) หมวดภาษีอากร จำนวน 3,200,000 บาท (2) หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต จำนวน 1,389,000 บาท (3) หมวดรายได้จากทรัพย์สิน จำนวน 500,000 บาท (4) หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด จำนวน 200,100 บาท (5) หมวดเงินอุดหนุน จำนวน 3,000,000 บาท และ (6) หมวดรายได้จากสาธารณูปโภคและพาณิชย์ จำนวน 4,600,000 บาท จากรายได้แต่ละหมวดรายการ อบต. พลุตาหลวง ได้นำมาจัดโครงการ

และกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ จำนวน 18,208,000 บาท นายท อบต. พลุตาหลวง ระบุว่า งบประมาณที่ตั้งไว้ไม่เพียงพอ อาจเพิ่มเติมให้อีกหากเห็นว่าโครงการเหล่านั้นมี ประโยชน์และผู้สูงอายุตอบรับดี กล่าวได้ว่างบประมาณในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ ของ อบต. พลุตาหลวง มีความพร้อมอยู่พอสมควร และไม่เกิดผลกระทบต่อการจัดการ บริการ ซึ่งแต่ละโครงการมีการจัดตั้งงบประมาณ ไว้ในแผนพัฒนาสามปี (2554-2556) คือ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพ ตั้งไว้ประมาณ 2,800,000 บาท โดยมีผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ อยู่ปัจจุบันจำนวน 1,600 คน (2) โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ ประมาณ 1,800,000 บาท และ (3) โครงการส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ ประมาณ 2,100,000 บาท

ตามความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า งบประมาณในการสนับสนุนการจัด กิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุของ อบต. พลุตาหลวง มีความเพียงพอ เนื่องจากสามารถจัดเก็บ รายได้จากภาษีการบำรุงท้องถิ่นในแต่ละปีมีจำนวนที่สูงและสามารถจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ ผู้สูงอายุครบตามจำนวน 1,600 คน ตามข้อมูลที่ระบุเอาไว้ในแผนรายจ่ายของ ปีงบประมาณ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. พลุตาหลวง ให้ข้อมูลว่า อบต. พลุตาหลวง ได้ดำเนินการจัดทำแผนการจัดหาวัสดุ และแผนการ- ปฏิบัติจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เสนอต่อคณะกรรมการ เรียบร้อยแล้ว สามารถดำเนินการซื้อวัสดุอุปกรณ์มาใช้ในกิจกรรมผู้สูงอายุ และ โครงการอื่น ๆ โดยมีงบประมาณ ค่าวัสดุอุปกรณ์ 7,505,425.56 บาท นักพัฒนาชุมชน ระบุว่า อบต. พลุตาหลวง มีความพร้อมด้านอุปกรณ์สำหรับจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ เพราะผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์

กล่าวได้ว่า อบต. พลุตาหลวง มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณที่สนับสนุนในการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุใน 3 โครงการตามที่ ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) มีจำนวนทั้งสิ้น 18,208,000 บาท และ มีความพร้อมด้านบุคลากร เพราะ อบต. ให้วิธีแก้ปัญหาหากบุคลากรมีไม่เพียงพอโดย การจ้างพนักงานตามภารกิจหรือชั่วคราวเสริมเพิ่มเติม รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์มา สนับสนุนในการทำกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความเพียงพอเพราะผู้บริหารได้ให้

ความสำคัญในการอนุมัติงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ไว้ จำนวน 7,505,425.56 บาท เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. พลูตาหลวง ให้ข้อมูลว่า ผู้ที่ทำหน้าที่การนำนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ยืนยันได้จากการจัดประชุม-สัมมนาประจำปี สมัยที่ 2 ครั้งที่ 1 ประจำปี 2553 เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2553 รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อที่ประชุมถึงแนวทาง และแนวโน้มการจัดโครงการที่เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุในแผนพัฒนาสามปี ที่เกิดโครงการใหม่ ๆ เช่น โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามบริบทท้องถิ่นที่ยั่งยืน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล และจัดทำรายละเอียดโครงการร่วมกับคณะกรรมการพัฒนา อบต. และกลุ่มผู้สูงอายุที่เข้ามาเป็นผู้แทน จำนวน 150 คน รวมถึง อบต. พลูตาหลวง ได้มีหลักการพัฒนากุศลกรอย่างต่อเนื่อง และได้มีเป้าหมายในการสร้างองค์กร อบต. พลูตาหลวง ให้เป็นองค์กรด้านการให้บริการประชาชนที่ดีที่สุด โดยการพัฒนากุศลกรของ อบต. พลูตาหลวง ให้มีการพัฒนาตนเองจนมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม มีความภาคภูมิใจ มีความมุ่งมั่นสูงในการทำงาน เพื่อประชาชน และเป็นแบบอย่างที่ดีควบคู่ไปกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ส่วนความเห็นของปลัด อบต. พลูตาหลวง มีความเห็นว่า ในการส่งเสริมและพัฒนากุศลกรของ อบต. พลูตาหลวง ด้านการบริการแก่ผู้สูงอายุในสาขาวิชาชีพแล้วนั้น ส่วนหนึ่งของการเสนอผลงานทางวิชาการ เป็นรูปแบบหนึ่งในการพัฒนากุศลกรให้มีความสร้างสรรค์พัฒนางานตลอดเวลา ทำให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และนอกจากความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยพบว่า อบต. พลูตาหลวง ได้ให้ความสำคัญต่อการมีจริยธรรมในทางปฏิบัติงาน โดยมีการอบรมด้านจริยธรรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่และนโยบายในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ใน อบต. มีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามาเป็นตัวแทนประชุมนำเสนอโครงการตามที่ต้องการ ดังโครงการส่งเสริม-สวัสดิการผู้สูงอายุและโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามบริบทท้องถิ่นที่ยั่งยืน ที่



เกิดจากการนำเสนอของผู้สูงอายุเองในสมัยประชุมสามัญ สมัยที่ 2 ครั้งที่ 1 ประจำปี 2553 เมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2553 รวมทั้งเจ้าหน้าที่ อบต. พลูตาหลวง มีจิตสาธารณะด้านการบริการและได้รับความสะดวกตรงเวลาทุกครั้งเมื่อมารับบริการ

ปลัด อบต. พลูตาหลวง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าในฐานะที่ตนเองรับผิดชอบในการดูแลบุคลากร โดยภาพรวมคิดว่า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการผู้สูงอายุ มีความรู้และความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายและการให้บริการผู้สูงอายุเพราะการนำแผนงานไปปฏิบัติ ตนเองได้ทำการชี้แจงแนวทางการปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ทราบก่อนทุกครั้งและได้ติดตามผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำทุกเดือน รวมถึงได้ส่งเสริมการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

กล่าวได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. พลูตาหลวง มีความรู้และความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติเนื่องจากผู้บริหารมีการมอบนโยบายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจนและได้ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เป็นประจำ

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

ปลัด อบต. พลูตาหลวง ให้ข้อมูลว่า ในการกำหนดภารกิจและมอบหมายในการปฏิบัติตามแผนบริหารราชการ อบต. พ.ศ. 2548-2551 อบต. พลูตาหลวง มีอยู่ทั้งหมด 5 สำนัก คือ (1) สำนักงานปลัด (2) กองการคลัง (3) กองสาธารณสุข (4) กองการศึกษา และ (5) กองสวัสดิการสังคม นอกจากนี้ ปลัด อบต. พลูตาหลวง ระบุว่า สำหรับภารกิจหลักในการดูแลเกี่ยวกับแผนนโยบายสำนักปลัดเป็นผู้รับผิดชอบหลักแล้วมีการส่งการผ่านตามกระบวนการในสายงานที่รับผิดชอบ อย่างเช่น โครงการผู้สูงอายุ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงคือ กองสวัสดิการสังคม ซึ่งปัจจุบันมีบุคลากร 3 คน ที่มีหน้าที่ในการจัดทำโครงการประเมินผลโครงการและการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลปฏิบัติที่มีความชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามศักยภาพของแต่ละคนอย่างเต็มความสามารถ มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานให้ทราบทุกเดือน เพื่อศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบการดำเนินงาน และการเบิกจ่ายงบประมาณแต่ละโครงการ ตามแผนการพัฒนาตามที่กำหนดเป้าหมายเอาไว้

และจากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่พบว่ามี ความซับซ้อน เพราะมี การมอบหมายงานหลักและกิจกรรมย่อยอย่างชัดเจน

นักพัฒนาชุมชน อบต. พลูตาหลวง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงานของ อบต. พลูตาหลวง ก่อนข้างมีประสิทธิภาพ หลังจากมีการปรับ- โครงสร้างองค์กรเสียใหม่มีการระบุภารกิจตามความรู้ความสามารถของหน่วยงานและ ของบุคลากรที่ชัดเจนมากขึ้น

กล่าวได้ว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. พลูตาหลวง มี การระบุหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการให้บริการผู้สูงอายุที่ชัดเจน สำหรับหน่วยงาน ที่ดูแลในโครงการผู้สูงอายุจะอยู่ในความดูแลของส่วนสวัสดิการสังคมเพราะมีความ- เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้คำปรึกษาและการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหาร

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ขาดความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายด้านแผนงาน กิจกรรมผู้สูงอายุ แต่กลับไปมุ่งเน้นการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจและ อุตสาหกรรม เป็นหลัก
2. ขอบเขตพื้นที่การให้บริการผู้สูงอายุมีขนาดใหญ่
3. ขาดการบริการด้านที่พักอาศัย ด้านนันทนาการ ด้านสุขภาพ และด้านการ- สร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

สรุป

จากผลการศึกษากรณี อบต. พลูตาหลวง ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำ- นโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความชัดเจนใน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และจากข้อค้นพบ การให้ความสำคัญในข้อ- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และการส่งเสริมการมีส่วนร่วม และ (2) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายและจากข้อค้นพบ เกิดจากปัจจัยการปรับโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ส่วนประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย คือ ด้านความพึงพอใจ ซึ่งเกิดจากจุดด้อยด้านปัจจัย ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายและจากข้อค้นพบ หน่วยงาน อบต. ขาดการติดตามผลโครงการที่นำไปปฏิบัติที่ครอบคลุมทุกพื้นที่

อบต. ตาขัน อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

สภาพทั่วไป

อบต. ตาขัน จัดตั้งขึ้น พ.ศ. 2539 เป็น อบต. ขนาดเล็ก มีพื้นที่ 36.66 ตารางกิโลเมตร หรือ 22,880 ไร่ อาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับตำบลชากบท อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ทิศใต้ติดต่อกับตำบลเชิงเนิน อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลบ้านค่ายและตำบลหนองตะพาน อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง และทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลตาขวัญ อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง อบต. ตาขัน ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ตั้งอยู่ที่ถนนสาย อบต. ตาขัน-ไต้วัด หมู่ที่ 4 อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง โดยมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำระยองไหลผ่านพื้นที่แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร 7,657 คน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 55 รับจ้าง ร้อยละ 20 ค้าขาย ร้อยละ 15 รับราชการ ร้อยละ 10 ศักยภาพของ อบต. ได้รับรางวัลองค์กรดีเด่นด้านวัฒนธรรม ประจำปี พ.ศ. 2554 มีองค์กรภาคประชาสังคมที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มสตรีตำบลตาขัน กลุ่มสภาวัฒนธรรมตำบลตาขัน กลุ่มออมทรัพย์ตำบลตาขัน และกลุ่ม อปพร. มีผู้สูงอายุทั้งสิ้น 1,400 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ตาขัน

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. ตาขัน ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุตำบลตาขัน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุมีการดูแลตนเองและมีสุขภาพที่แข็งแรง ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และตามเป้าหมายที่วางไว้ จะออกเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุในตำบลตาขันครบทุกหลังคาเรือนและยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นแก่ผู้สูงอายุ (2) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ของแผนเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุด้านค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตให้ดีขึ้น และตามเป้าหมายที่วางไว้ ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุครบตามจำนวน 938 คน ในการดำรงชีพขั้นพื้นฐานลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว (3) โครงการส่งเสริมชมรมผู้สูงอายุตำบลตาขัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการรวมกลุ่มในการจัดทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ในการดำเนินการจัดกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ คือ ให้ผู้สูงอายุ มาร่วมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน ที่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี (4) โครงการจัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการดูแลคุ้มครองสุขภาพประชากรผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่แข็งแรง และสามารถป้องกัน โรคขั้นเบื้องต้นได้ เช่น เบาหวาน ความดัน หัวใจ เป็นต้น (5) โครงการฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาตโดยแพทย์แผนไทยให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพื่อให้ผู้สูงอายุที่เป็นโรคอัมพฤกษ์อัมพาตฟื้นฟูสุขภาพให้มีชีวิตที่ยืนยาว และ (6) โครงการทัศนศึกษาและส่งเสริมสนับสนุนนันทนาการผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุ ได้มีการรวมตัว พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างกลุ่มคนวัยใกล้เคียงกัน และมีสุขภาพทั้งกายจิตใจและทางด้านสังคม และตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุได้มีเครือข่ายในวัยที่ใกล้เคียงกันและได้เปลี่ยนบรรยากาศ สภาพแวดล้อม บริบทใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าทางสังคม

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ตาขัน ได้จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท ต่อคน เป็นต้น ด้านนันทนาการ เช่น โครงการทัศนศึกษาและส่งเสริมสนับสนุน

นันทนาการผู้สูงอายุ โครงการส่งเสริมชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น และด้านสุขภาพ เช่น โครงการจัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพ โครงการฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาตโดยแพทย์แผนไทย เป็นต้น ส่วนด้านการบริหารที่ อบต. ตาขัน ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านที่พักอาศัยและด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. ตาขัน ยังไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจาก อบต. อยู่ระหว่างการศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ตาขัน ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอน ดังนี้ (1) กำหนดแผนงานที่เชื่อมโยงกับแนวทางปฏิบัติ (2) ให้ความสำคัญในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย (3) การจัดเตรียมทรัพยากรสนับสนุน เช่น งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลาที่นำโครงการไปปฏิบัติ (4) การติดตามผลระหว่างนำแผนงานที่นำไปปฏิบัติ และ (5) ให้ความสำคัญถึงความต่อเนื่องแผนงานที่นำไปปฏิบัติ

นายก อบต. ตาขัน ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. ตาขัน ได้เตรียมการแผนงานที่สอดคล้องกับทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เช่น งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ ระยะเวลาที่นำโครงการไปปฏิบัติ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโครงการผู้สูงอายุ รวมทั้งมีตัวชี้วัดในเป้าหมายการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานตามที่วางไว้และในระหว่างที่ดำเนินการของแผนที่นำไปปฏิบัติ อบต. ได้ติดตามประเมินผลในระหว่างดำเนินการเพื่อติดตามความก้าวหน้าของโครงการทุกเดือน เพื่อนำมาสรุปรายงานให้คณะกรรมการพัฒนาตำบลทราบและเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการในลำดับต่อไป

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริหารสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. ตาขัน ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนการกำหนดแผนงานที่เชื่อมโยงกับแนวทาง-

ปฏิบัติ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การจัดเตรียมทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ การติดตามผลระหว่างปฏิบัติและให้ความสำคัญต่อความต่อเนื่อง

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการบริการของ อบต. ตาขัน อยู่ในระดับมาก เพราะ อบต. ตาขัน ได้จัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่ตรงกับวัยของผู้สูงอายุในหลายโครงการ เช่น โครงการจัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ โครงการฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาตโดยแพทย์แผนไทย ให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงมีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. ตาขัน มีความชัดเจนไม่ซับซ้อนทำให้ผู้สูงอายุ ได้รับการบริการที่สะดวกมากขึ้น และส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุไว้ที่ อบต. ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิกในชมรมผู้สูงอายุทั้งสิ้น 468 คน ตามที่ลงบันทึกไว้ในสมุดผู้มาใช้บริการ

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการบริการของ อบต. ตาขัน เนื่องจากมีการจัดโครงการกิจกรรมผู้สูงอายุที่บรรลุตามแผนการพัฒนา อบต. ตามที่มีการทำประชาคมหมู่บ้าน ก่อนที่ อบต. จะจัดทำโครงการผู้สูงอายุ อย่างเช่น โครงการฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาตโดยแพทย์แผนไทย ก่อนจัดทำโครงการดังกล่าวทาง อบต. ได้รับฟังปัญหาและแนวทางการบริการที่ผู้สูงอายุชื่นชอบมาบรรจุไว้ในแผน โครงการผู้สูงอายุระบุว่าเป็นการนำภูมิปัญญาองค์ความรู้พื้นบ้านมาประยุกต์ในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุที่เหมาะสม

นักพัฒนาชุมชน อบต. ตาขัน กล่าวเพิ่มเติมว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติและการให้บริการของ อบต. ตาขัน ผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการจัดโครงการจัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ โครงการฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาตโดยแพทย์แผนไทย นักพัฒนาชุมชนระบุว่าเหตุผลที่ผู้สูงอายุพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. เกิดจากปัจจัยการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการคิดค้นโครงการ ความชัดเจนในเป้าหมายการจัดทำโครงการ อบต. ระบุหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติใน

กระบวนการของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติ รวมถึง อบรม. มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรสนับสนุนด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์จึงสามารถนำโครงการไปปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมาย

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการบริการของ อบรม. ตาขัน และให้การตอบรับที่ดีเกิดจากปัจจัยที่สำคัญ คือ การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบรม. ในการคิดค้นโครงการ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบรม. ตาขัน สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความพึงพอใจ เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติและมีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และจากข้อค้นพบยังมีปัจจัยด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบรม. ในการคิดค้นโครงการ

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบรม. ตาขัน มีความเสมอภาคในการให้บริการที่เท่าเทียมกันกับคนทุกกลุ่มตามที่ อบรม. พยายามส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการจัดทำแผน โครงการและกิจกรรม ผู้สูงอายุในหลายโครงการ ดังคำสั่งการทำประชามหุ่ที่ 381/2553 วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2553 เช่น การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ โครงการฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาตโดยแพทย์แผนไทย โครงการจัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพ ผู้สูงอายุระบุว่า อบรม. ตาขัน ได้คำนึงถึงพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ในการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ รวมถึงมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้สูงอายุทราบโดยผ่านชมรมผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ

นักพัฒนาชุมชน อบรม. ตาขัน กล่าวเพิ่มเติมว่า การให้บริการของ อบรม. ตาขัน ได้ยึดหลักความเสมอภาคที่ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคน โดยเฉพาะผู้สูงอายุจะให้บริการที่พิเศษมากกว่าบุคคลทั่วไปเพราะถือได้ว่าบุคคลดังกล่าวได้ทำคุณประโยชน์ให้กับสังคมและประเทศชาติมาอย่างช้านาน สำหรับหลักการให้บริการที่มีความเสมอภาคของผู้สูงอายุ อบรม. ได้ให้ความสำคัญตามหลักข้อกฎหมายที่กำหนด ดังเช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช

2550 มาตรา 4 บัญญัติไว้ว่า “ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของบุคคลย่อมได้รับความคุ้มครอง” และมาตรา 53 ที่กำหนดไว้ “บุคคลที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และมีรายได้น้อยไม่เพียงพอ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ และความช่วยเหลือจากรัฐ” และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 16 (10) ที่บัญญัติให้ อบต. มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การให้บริการที่มีความเสมอภาคของ อบต. ตาขัน เกิดจากการให้ความสำคัญในข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 พระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการคิดค้นโครงการ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่สนับสนุนสำคัญ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ความชัดเจนในเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย รวมถึงการมีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ สนับสนุนที่เพียงพอ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ตาขัน สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความเสมอภาค เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร และจากข้อค้นพบใหม่มีปัจจัยการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการคิดค้นโครงการและปัจจัยการให้ความสำคัญในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. ตาขัน ได้อำนวยความสะดวกในการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ที่รวดเร็วในการบริการ เนื่องจาก อบต. ได้ระบุนหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบด้านผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน คือ ส่วน-

การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และส่วนสาธารณสุข รวมถึงผู้บริหารได้ให้สมาชิก อบต. แต่ละหมู่บ้านไปติดตามเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุถึงที่บ้าน เพื่อนำข้อบกพร่องด้านการบริการมาปรับปรุงแก้ไข

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ในปัจจุบัน อบต. ค่อนข้างตรงต่อเวลาในการให้บริการ โดยเฉพาะการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและการให้บริการใน โครงการและกิจกรรมอื่น ๆ เพราะว่า อบต. มีเป้าหมายชัดเจนในการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุ ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุและผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการและปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี รวมถึง อบต. มีงบประมาณสนับสนุนในโครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุที่เหมาะสมและเพียงพอจึงส่งผลให้เกิดการบริการที่ตรงต่อเวลาและมีความรวดเร็วมากขึ้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การให้การบริการที่ตรงต่อเวลา ของ อบต. ตาขัน เกิดจากการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง ว่าในปัจจุบัน อบต. ได้จัดโครงการและกิจกรรมอะไรบ้าง โดยแจ้งข้อมูลผ่านหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน จึงทำให้ผู้รับบริการทราบ วัน เวลา สถานที่ ในการรับบริการ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการดูแลสุขภาพ การขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ เป็นต้น

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ตาขัน สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัย การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจน การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบยังมีปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติม คือการกระจายข้อมูลข่าวสารการบริการที่ทั่วถึง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผล ข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. ตาขัน ให้ข้อมูลว่า การพัฒนาตำบลตามแผน 2554-2556 ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 นโยบายจังหวัดระยอง แผนพัฒนาอำเภอ และสอดคล้องกับพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น โดยสังเคราะห์หลักการดังกล่าวมาสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาตำบล จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ คือ (1) ด้านเศรษฐกิจ (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (4) ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน (5) ด้านสาธารณสุข และ (6) ด้านการบริหารจัดการ สำหรับโครงการผู้สูงอายุจัดอยู่ใน “ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน” ซึ่งประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุตำบลตาขัน (2) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ (3) โครงการส่งเสริมชมรมผู้สูงอายุตำบลตา (4) โครงการจัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ (5) โครงการฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาตโดยแพทย์แผนไทยให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ และ (6) โครงการทัศนศึกษาและส่งเสริมสนับสนุนนันทนาการผู้สูงอายุ

นายก อบต. ระบุว่า ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้านโครงการผู้สูงอายุที่จะเกิดขึ้นได้แต่ละ อบต. ควรบรรจุโครงการเอาไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาตำบล เพื่อความสะดวกต่อการของงบประมาณสนับสนุนและระบุหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน

ปลัด อบต. ตาขัน ให้ข้อมูลว่า การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายเกี่ยวกับแผนกิจกรรมผู้สูงอายุ อบต. ได้ให้ความสำคัญตั้งแต่การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำโครงการที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ และลำดับต่อมา นำข้อมูลที่ผู้สูงอายุนำเสนอในหลักการเบื้องต้นมาสังเคราะห์จัดทำโครงการและของงบประมาณสนับสนุนในแต่ละโครงการ

นักพัฒนาชุมชน อบต. ตาขัน ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายเกี่ยวกับแผนกิจกรรมผู้สูงอายุ นายก อบต. มีความชัดเจนในด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายตั้งแต่ต้น ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรที่สนับสนุน การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานและการชี้แจงในวัตถุประสงค์ของนโยบายเพื่อให้ผู้รับผิดชอบเข้าใจตรงกันด้านเป้าหมายและ

วัตถุประสงค์ของนโยบาย รวมถึงการจัดกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับแผนงานและ
แนวทางการปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย อบต.
ตาขัน มีความชัดเจนตั้งแต่การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ใน
การนำเสนอปัญหาและความต้องการเพื่อนำมาสังเคราะห์จัดทำโครงการ การเตรียม
ความพร้อมด้านทรัพยากรสนับสนุน การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานและชี้แจง
ในวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ผู้รับผิดชอบเข้าใจตรงกันด้านเป้าหมายและ
วัตถุประสงค์ของนโยบาย

2. ความพร้อมและเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อม
และเพียงพอของทรัพยากร บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ จากการประมวลผล
ข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ ปลัด อบต. ตาขัน ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน อบต.
ตาขัน มีบุคลากรทั้งสิ้น 52 คน แบ่งโครงสร้างส่วนราชการออกเป็น 5 ส่วน คือ
(1) สำนักปลัด อบต. มีบุคลากร 15 คน (2) ส่วนการคลัง มีบุคลากร 9 คน (3) ส่วนโยธา
มีบุคลากร 8 คน (4) ส่วนสาธารณสุข มีบุคลากร 8 คน และ (5) ส่วนการศึกษา ศาสนา
และวัฒนธรรม มีบุคลากร 3 คน ปลัด อบต. ตาขัน ระบุว่าผู้ที่รับผิดชอบในการจัดทำ
โครงการและนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติมีความเกี่ยวข้องกับ 3 สำนักหลัก ๆ ที่ทำงาน
ร่วมกันคือ สำนักปลัด อบต. ส่วนสาธารณสุข และส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดแข็งด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของ อบต. ตาขัน ที่ใช้บุคลากรที่
ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้สามารถจัดทำโครงการและการนำไปปฏิบัติในหลาย-
โครงการที่บรรลุตามเป้าหมาย

ตามความเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า ทรัพยากรด้านบุคคลของ อบต. ตาขัน มี
ความเพียงพอต่อการนำนโยบายการบริการสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ เนื่องจากมี
การทำงานร่วมกันของสำนักปลัด อบต. ส่วนสาธารณสุข และส่วนการศึกษา ศาสนาและ
วัฒนธรรมในลักษณะประสานความร่วมมือและมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์นายก อบต. ตาขัน ให้ข้อมูลว่าสำหรับใน
แผนพัฒนาตำบล (2554-2556) อบต. ตาขัน ได้จัดสรรงบประมาณ ในโครงการผู้สูงอายุ

จำนวนทั้งสิ้น 7,124,000 บาท แยกแต่ละรายโครงการ ดังนี้ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท ซึ่งมีผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพจำนวน 938 คน ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 6,150,000 บาท (2) โครงการเยี่ยมเยียนบ้านผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 300,000 บาท (3) โครงการส่งเสริมชมรมผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 300,000 บาท (4) โครงการจัดตั้งกองทุนหลักประกันสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 150,000 บาท (5) โครงการฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาต โดยแพทย์แผนไทยให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 60,000 บาท และ (6) โครงการทัศนศึกษาและส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 164,000 บาท นายกอบต. ตาขัน ระบุว่า งบประมาณสนับสนุนในโครงการผู้สูงอายุมีความเพียงพอ เนื่องจากมีการวางแผนการทรัพยากรด้านงบประมาณได้อย่างเป็นระบบ แต่อาจมีการจัดสรรเพิ่มเติมในบางโครงการ คือ การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุในตำบลตาขัน มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นทุกปีโดยเฉลี่ย ประมาณร้อยละ 10 ขึ้นไป

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน กอบต. ตาขัน ให้ข้อมูลว่าทางคณะผู้บริหาร กอบต. ตาขัน ได้จัดตั้งงบประมาณสำหรับจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในโครงการผู้สูงอายุ ไว้จำนวน 201,700 บาท รวมถึงได้รับบริจาคงบประมาณเพิ่มเติมจากภาคเอกชนที่ทำธุรกิจอยู่ในพื้นที่ กอบต. ตาขัน อีกจำนวน 100,000 บาท รวมยอดทั้งสิ้น 301,000 บาท จากงบประมาณดังกล่าว กอบต. นำไปซื้ออุปกรณ์สำหรับการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น สร้างลานกีฬาให้แก่ผู้สูงอายุ เครื่องมือทางการแพทย์สำหรับตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ เป็นต้น นักพัฒนาชุมชนระบุว่า วัสดุอุปกรณ์ของ กอบต. ตาขัน มีความเพียงพอในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้บริหารให้งบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอรวมถึงภาคเอกชนร่วมบริจาคสมทบเพิ่มเติมในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์อย่างเต็มที่ เพื่อนำมาจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง

ตามความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า วัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุนในการจัดทำกิจกรรมผู้สูงอายุมีความพร้อมและความเพียงพอเนื่องจากผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและได้รับบริจาคเพิ่มเติมจากหน่วยงานภาคเอกชน

กล่าวได้ว่า อบต. ตาขัน มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณที่สนับสนุนในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุใน 6 โครงการ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) มีจำนวนทั้งสิ้น 7,124,000 บาท และมีความพร้อมด้านบุคลากรเนื่องจากแต่ละส่วนมีการประสานความร่วมมือกันทำงานเป็นทีมและค่อนข้างมีเอกภาพ ทำให้สามารถดูแลการให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์มาสนับสนุนในการทำกิจกรรมที่มีความเพียงพอ เพราะผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการอนุมัติงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ไว้จำนวน 301,000 บาท และได้รับบริจาคเพิ่มเติมจากหน่วยงานภาคเอกชนเป็นบางส่วน

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัยดังนี้

นายก อบต. ตาขัน ให้ข้อมูลว่า ผู้นำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในโครงการต่าง ๆ ของ อบต. ได้ให้ความสำคัญต่อโครงการผู้สูงอายุเป็นอย่างดี เพราะ อบต. ได้วางระบบแนวทางการทำงานให้แก่บุคลากรให้รู้ถึงบทบาทหน้าที่ในแต่ละส่วน ทำงานลักษณะเชิงบูรณาการหรือการทำงานร่วมกันในทุกโครงการ โดยเฉพาะในสำนักปลัด อบต. ตาขัน ได้มอบหมายให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ทุก 3 เดือน ตามคำสั่งการปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดังคำสั่ง อบต. ตาขัน ที่ 498/2554 เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในทางปฏิบัติและสอดคล้องตามหลักการประเมินผลตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ที่ระบุเอาไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย รวมถึงได้ส่งเสริมการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อตอบสนองการบริการประชาชนในท้องถิ่นได้ครอบคลุมในทุกโครงการอย่างเสมอภาคและรวดเร็วในการรับบริการ

นักพัฒนาชุมชน อบต. ตาขัน ให้ข้อมูลว่าผู้บริหารได้ระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีความชัดเจนทำให้ผู้รับนโยบายไปปฏิบัติมีความเข้าใจในภารกิจหน้าที่และหลักปฏิบัติเพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้การนำแผนงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุไปปฏิบัติไม่เกิดความสับสนในขั้นตอนและสามารถตอบสนองการบริการที่เข้าถึงผู้รับบริการมากขึ้น

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาคอขวดในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยืนยันได้จากการให้คำแนะนำ ในการดูแลด้านสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุได้อย่างถูกวิธีทำให้การเกิดโรคเบาหวานในกลุ่มผู้สูงอายุลดลง เป็นต้น นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคกับทุกคนเป็นอย่างดี

กล่าวได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. ตาขัน มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติเนื่องจากผู้บริหารมีการมอบนโยบายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน และได้ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เป็นประจำ ทำให้สามารถนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่สร้างความพึงพอใจ มีความเสมอภาคและมีความตรงต่อเวลาให้แก่ผู้รับบริการ

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัยดังนี้

ปลัด อบต. ตาขัน ให้ข้อมูลว่า ตามที่มีการกำหนดโครงสร้างการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. ตาขัน สำหรับภารกิจหลักในการดูแลเกี่ยวกับแผนนโยบายสำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบหลักแล้วมีการส่งการผ่านตามสายงานที่รับผิดชอบ สำหรับโครงการผู้สูงอายุ จะอยู่ในความรับผิดชอบในส่วนสาธารณสุข และส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งมีการทำงานร่วมกันในลักษณะการประสานความร่วมมือและส่งเสริมให้ฝ่ายต่าง ๆ มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการกระจายอำนาจการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และมีความชัดเจนในเป้าหมาย กล่าวได้ว่า อบต. ตาขัน มีการมอบภารกิจและมอบหมายงานที่มีความชัดเจน ยืนยันได้จากได้มีโครงสร้างของหน่วยงานที่สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กรและกระจายอำนาจภารกิจ และมอบหมายงานให้ส่วนต่าง ๆ รับผิดชอบร่วมกันเพื่อต้องการให้ส่วนต่าง ๆ ได้ร่วมมือจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุที่เกิดประสิทธิผล ดังที่เกิดโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุในหลายโครงการที่เป็นประโยชน์

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. มีการระบุนหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนทำให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่สะดวกขึ้น ซึ่ง

ตรงตามเป้าหมายที่ อบต. ได้แถลงนโยบายก่อนเข้ามารับตำแหน่งไว้ว่าจะให้บริการและดูแลประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน และยึดหลักผลประโยชน์ของท้องถิ่นเป็นหลัก ในการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อพัฒนาตำบลให้มีความยั่งยืน ดังวิสัยทัศน์ที่ว่า “ตำบลตาขันจะเป็นตำบลเศรษฐกิจพอเพียงที่ยั่งยืน ยกระดับมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนในตำบล คุณเลคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลทุก ๆ ด้านและสร้างพื้นฐานสังคมการอยู่ร่วมกันแบบมีความสุข” ผู้สูงอายุระบุว่า หลังจากผู้บริหารชุดปัจจุบันเข้ามาดำรงตำแหน่ง เห็นว่าการกำหนดภารกิจให้หน่วยงานมีความสะดวกและมีความยืดหยุ่นในการรับบริการมากขึ้น

กล่าวได้ว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. ตาขัน มีการระบุหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ชัดเจน และมีการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานผู้ปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัวในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่อยู่ในระดับดีและสามารถบรรลุตามเป้าหมายของนโยบายที่เกิดประสิทธิผลที่ผู้รับบริการพึงพอใจ มีความเสมอภาคและตรงต่อเวลา ต่อการให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ผู้สูงอายุบางรายยังไม่เข้าใจถึงสิทธิด้านการบริการที่ อบต. จัดให้ จึงไม่กล้าที่จะให้ความร่วมมือกับทาง อบต.
2. นโยบายภาครัฐเปลี่ยนแปลงง่าย ทำให้ อบต. เกิดความสับสนในทิศทางการบริหาร
3. ขาดการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น
4. ขาดการบริการสาธารณะ ด้านที่พักอาศัยและด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

สรุป

จากผลการศึกษากรณี อบต. ตาขัน ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่น ด้านปัจจัยความชัดเจนใน

เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบยังมีปัจจัยการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการเสนอแนะข้อมูลและคิดค้น โครงการ (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่น ด้านปัจจัยความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร และจากข้อค้นพบยังมีปัจจัยด้านการส่งเสริมให้แก่ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการเสนอแนะข้อมูลและคิดค้น โครงการและปัจจัยการให้ความสำคัญในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น และ (3) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่น ด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรและจากข้อค้นพบยังมีปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมคือการกระจายข้อมูลข่าวสารการบริการที่ทั่วถึง

อบต. บ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

สภาพทั่วไป

อบต. บ้านหม้อ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2540 เป็น อบต. ขนาดกลาง มีพื้นที่ 6.9 ตารางกิโลเมตร หรือ 4,324 ไร่ ทิศเหนือและทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ทิศใต้ติดต่อกับตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทิศตะวันออกติดต่อกับเทศบาลเมืองเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ภูมิประเทศมีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม แบ่งการปกครองเป็น 6 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านไร่ หมู่ที่ 2 บ้านไร่พะเนียด หมู่ที่ 3 บ้านเมืองทะโมน หมู่ที่ 4 บ้านหลุมดิน หมู่ที่ 5 บ้านโคกมะกรูด และหมู่ที่ 6 บ้านร่วมพัฒนา มีประชากรรวมทั้งสิ้น 8,975 คน ส่วนมากประกอบอาชีพรับราชการ เกษตรกรรม และทำธุรกิจการค้า ด้วยเป็นพื้นที่ชุมชนหนาแน่น มีถนนเพชร-

เกษมตัดผ่าน เป็นถนนเชื่อมต่อกับจังหวัดเพชรบุรีและพื้นที่โดยรอบ ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกด้านคมนาคม และการประกอบธุรกิจการค้า และมีสถานที่ราชการต่าง ๆ ที่สำคัญตั้งอยู่ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สถานีวิทยุ เป็นต้น ปัจจุบัน อบต. บ้านหม้อ มีบุคลากร 45 คน มีรายได้ประจำปีงบประมาณ 2553 รวม 23,153,159 บาท แยกเป็นรายได้ที่ อบต. จัดเก็บเอง 3,462,097 บาท รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้ 13,850,055 บาท และเงินอุดหนุนจากรัฐ 5,841,010 บาท มีผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 1,145 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. บ้านหม้อ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาค่าบล (2553-2555) ประกอบด้วย โครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการอบรมส่งเสริมพัฒนาผู้สูงอายุกับการมีส่วนร่วมกับ อบต. เป็นโครงการที่ อบต. จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาค่าบล และสร้างความเท่าเทียมทางโอกาสให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มและตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาศักยภาพให้แก่ผู้สูงอายุในอนาคต (2) โครงการจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพและนันทนาการผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมในการดูแลสุขภาพให้ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพกายและจิตใจที่แข็งแรง และตามเป้าหมายที่วางไว้ต้องการเพิ่มพูนความสุขในบั้นปลายของชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุอย่างมีคุณค่า และมีคุณภาพ (3) โครงการซ่อมแซมบ้านพักอาศัยให้แก่ผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือในการซ่อมที่พักรักษาตัวให้แก่ผู้สูงอายุ ให้มีที่พักอาศัยที่เป็นหลักแหล่งแน่นอน ไม่ถูกทอดทิ้งให้เป็นภาระของสังคม และตามเป้าหมายที่วางไว้ต้องการดูแลและจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุที่ไม่มีที่พักอาศัย (4) โครงการปรับปรุงห้องน้ำเพื่อรองรับผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสมกับวัยผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้จัดการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมกับวัยผู้สูงอายุและได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการที่เกิดความเท่าเทียมกับประชาชนกลุ่มอื่น ๆ และ (5) โครงการให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายแก่ผู้สูงอายุในการดำรงชีพขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นโครงการที่ส่วนกลาง



ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ และตามเป้าหมายที่วางไว้การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท ดำเนินการต่อเนื่องจากแผนการพัฒนาด้านที่ผ่านมา

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การจัดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. บ้านหม้อ มุ่งเน้นการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในระยะยาวที่มีความมั่นคงอย่างยั่งยืน และอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมีคุณค่าและเป็น อบต. นำร่องที่จัดโครงการด้านที่พักอาศัย ให้แก่ผู้สูงอายุรวมถึงสนับสนุนภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ ให้แก่ผู้สูงอายุร่วมกับ อบต. โดยการลดหย่อนภาษีให้

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. บ้านหม้อ ได้จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการอบรมส่งเสริมพัฒนาผู้สูงอายุกับการมีส่วนร่วมกับ อบต. โครงการปรับปรุงห้องน้ำเพื่อรองรับผู้พิการและผู้สูงอายุ เป็นต้น และ ด้านสุขภาพและนันทนาการ เช่น โครงการจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและนันทนาการผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านที่พักอาศัย เช่น โครงการซ่อมแซมบ้านพักอาศัยให้แก่ผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส เป็นต้น ด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาทต่อคน เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. บ้านหม้อ ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวความคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านการบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. บ้านหม้อ ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจาก อบต. อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. บ้านหม้อ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอน ดังนี้ (1) กำหนดแผนงานที่เชื่อมโยงกับแนวทางปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ตามหลักความต้องการของผู้รับบริการและส่งเสริมต่อการพัฒนาศักยภาพผู้รับบริการในระยะยาวที่ยั่งยืน (2) การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสนับสนุน (3) กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (4) การกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ และ (5) การติดตามผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นายก อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า ในกระบวนการนำนโยบายบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. บ้านหม้อ ได้เอาข้อมูลทางกายภาพของท้องถิ่นมาเป็นตัวตั้งเพื่อเป็นหลักการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เพราะว่าแต่ละท้องถิ่นแตกต่างกันในด้านค่านิยม เจตคติของผู้รับบริการ อบต. จะต้องมองให้ลึกและเข้าถึงประชาชน แล้วจะเกิดผลที่ประสบความสำเร็จในการนำโครงการเหล่านั้นไปปฏิบัติ นอกจากนั้นยังได้สร้างความร่วมมือและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานในหน่วยงานให้ยอมรับในนโยบายและร่วมสนับสนุนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมถึงปลูกฝังค่านิยมให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติให้มีค่านิยมด้านจิตสาธารณะและเคารพในกติกาธรรมาภิบาล

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. บ้านหม้อ ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากร กำหนดหน่วยรับผิดชอบการกระจายอำนาจให้หน่วยงานและนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. อยู่ในระดับมาก เพราะมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุเข้ามามีบทบาทในการจัดทำโครงการและกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอยู่เสมอ ตามที่ปรากฏใน โครงการส่งเสริมพัฒนาผู้สูงอายุกับการมีส่วนร่วมกับ อบต. ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนพัฒนาฯ (2553-2555)

นายก อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า อบต. มีนโยบายที่ชัดเจนที่ต้องการจัดการบริการในโครงการต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจในแก่ผู้สูงอายุให้มากที่สุด เพราะถือได้ว่าผู้สูงอายุ เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าอย่างยิ่งที่เป็นทั้งผู้สร้างและผู้ให้มากกว่าสังคมอย่างช้านาน ดังนั้น เราควรตอบสนองการบริการที่ดี ๆ ให้แก่ผู้สูงอายุ กลับคืนบ้าง อย่างตอนนี้โครงการต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นได้เกิดจากแนวคิดผู้สูงอายุทั้งนั้น อบต. มีเพียงจัดงบประมาณ สนับสนุนและให้คำปรึกษา นายก อบต. ระบุว่า การที่จะสามารถจัดการบริการให้ผู้สูงอายุ เกิดความพึงพอใจได้ อบต. จะต้องมีความชัดเจนใน

เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุ ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุเมื่อมาติดต่อการบริการ ผู้ปฏิบัติควรมีทักษะ ความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ขั้นตอนการให้บริการและแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้เป็นอย่างดี และ อนาคต. จะต้องมีความเพียงพอของทรัพยากรด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ ควรมองปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุและการเข้ามามีส่วนร่วมกับการพัฒนา อนาคต. อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เขารู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้งจากสังคมรอบข้าง

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุที่บรรลุตามเป้าหมายของ อนาคต. เกิดจากหลักแนวคิดที่สำคัญ คือ อนาคต. สามารถมองถึงปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างลึกซึ้ง และผู้นำเป็นบุคคลสำคัญ (key actors) ที่เป็นแรงเสริมการขับเคลื่อนนโยบายหรือกล่าวได้ว่าผู้นำได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสนับสนุนด้านต่าง ๆ มีเพียงพอ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อนาคต. บ้านหม้อ สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความพึงพอใจเนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ จากข้อค้นพบใหม่เกิดปัจจัยการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อนาคต. ในการพัฒนาตำบลและคิดค้นโครงการและปัจจัยภาวะผู้นำที่ให้การสนับสนุน

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อนาคต. บ้านหม้อ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุทุกคน และให้สิทธิพิเศษแก่ผู้สูงอายุมากกว่ากลุ่มผู้บริการอื่น ๆ ดังเช่น โครงการปรับปรุงห้องน้ำรองรับผู้พิการและผู้สูงอายุ และมีโครงการซ่อมแซมบ้านพักที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อต้องการให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกสบายและเท่าเทียมกับคนกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม รวมถึงได้มีการทำหลักประชาพิจารณ์ก่อนจัดทำแผนโครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุทุกครั้ง ผู้สูงอายุระบุว่าเหตุผลที่ อนาคต. มีความเสมอภาคในการให้บริการเกิดจากผู้นำมีความรับผิดชอบและให้ความสำคัญแก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า การให้บริการของ อบต. บ้านหม้อ ถือได้ว่าเป็น สัญลักษณ์การให้บริการที่มีความเสมอภาคก็ว่าได้ เพราะเป็น อบต. ที่ให้ความสำคัญต่อการนำแนวคิดธรรมาภิบาลมาเป็นหลักปฏิบัติในการบริหารท้องถิ่นและการให้บริการประชาชนที่ยึดหลักความโปร่งใส ตรวจสอบได้ คุ่มค่า เป็นธรรม ผู้สูงอายุระบุว่า การที่ อบต. มีหลักธรรมาภิบาลในการบริหารและให้การบริการประชาชน ทำให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึงสิทธิการบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดีและสามารถจัดการบริการในโครงการต่าง ๆ บรรลุตามเป้าหมาย

นักพัฒนาชุมชน อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ตามนโยบายของท่านนายก อบต. ได้วางกรอบแนวทางการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติทุกคนว่า “การให้บริการกับประชาชนทุกกลุ่มจะต้องมีความเสมอภาค เป็นธรรม และเข้าถึงการบริการของรัฐอย่างทั่วถึง” นักพัฒนาชุมชนระบุว่าผู้บริหาร อบต. บ้านหม้อ มีความเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนที่ทำให้ผู้รับบริการทุกคนสามารถเข้าถึงการบริการของรัฐที่เป็นธรรมและได้ปลูกฝังค่านิยมให้แก่ผู้ปฏิบัติทุกคนระลึกไว้เสมอว่า ประชาชนทุกคน คือ นายของเรา

ตามความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าความเสมอภาคการให้บริการของ อบต. บ้านหม้อ เกิดจากความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายของผู้บริหาร การกำหนดภารกิจและมอบหมายที่ปลูกฝังค่านิยมที่ดีให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่ถูกต้อง ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ในการสนองต่อนโยบายของผู้บริการและมีจิตสาธารณะในการให้บริการ การจัดสรรทรัพยากรที่เป็นธรรมที่ครอบคลุมกับคนทุกกลุ่ม รวมถึงมีหลักธรรมาภิบาล

กล่าวได้ว่าการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. บ้านหม้อ สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความเสมอภาค เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ปลูกฝังค่านิยมที่ดีให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร และจากข้อค้นพบใหม่มีหลักธรรมาภิบาลสนับสนุนการให้บริการที่มีความเสมอภาคและความเข้าใจในค่านิยมวัฒนธรรมของผู้รับบริการ

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. บ้านหม้อ ได้อำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนที่ซับซ้อนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับบริการได้รวดเร็วและตรงเวลาในการบริการ ทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่ อบต. มาให้บริการนั้น จะมีการนัดหมายและแจ้งให้ผู้สูงอายุทราบล่วงหน้า เช่น การเยี่ยม และตรวจสุขภาพที่บ้าน หรือการจ่ายเบี้ยยังชีพ จะมีเจ้าหน้าที่คอยบริการและอำนวยความสะดวกเตรียมเงินไว้ให้ผู้สูงอายุที่มารับตรงตามวันเวลาที่นัดหมายทุกครั้ง

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการเนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้อำนวยความสะดวกด้านการบริการในทุกขั้นตอน ดังเช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ การซ่อมแซมบ้านพักอาศัย เป็นต้น รวมถึงการให้บริการในด้าน เพราะผู้บริหารมีความชัดเจนในเป้าหมายในการดูแลผู้สูงอายุทุกคนเป็นอย่างดี ผู้ปฏิบัติทุกคนมีความเข้าใจในวัฒนธรรม ค่านิยม ความต้องการผู้สูงอายุ การกำหนดภารกิจและหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจนทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกมากขึ้นเมื่อมาติดต่อการบริการ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. บ้านหม้อ สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความตรงต่อเวลาเนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัย ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบใหม่ยังมีปัจจัย การให้บริการที่เข้าถึงตัวผู้สูงอายุและพื้นที่ชุมชน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผล ข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2553-2555) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า อบต. บ้านหม้อ ได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักไว้ 5 ยุทธศาสตร์ คือ (1) โครงสร้างพื้นฐาน (2) การพัฒนาเศรษฐกิจ (3) การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม (4) การพัฒนาด้านการเมือง และ (5) การพัฒนาด้านสาธารณสุขและคุณภาพชีวิต เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและ

วัตถุประสงค์ของนโยบาย ซึ่งตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว หากให้มีเป้าหมายความชัดเจนขึ้น อบต. ควรส่งเสริมการทำประชาคมสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนในท้องถิ่น ก่อนนำข้อมูลมาสังเคราะห์จัดทำเป็นเอกสาร และในส่วนแผนงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ มอบให้ปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบ ในลักษณะภาพรวมและมีนักพัฒนาชุมชนรับผิดชอบในการติดตามดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่และประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ สำหรับในแผนการพัฒนาตำบลปัจจุบัน โครงการผู้สูงอายุ ได้บรรจุไว้ใน “ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านสาธารณสุขและการพัฒนาคุณภาพชีวิต” ซึ่งประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้

(1) โครงการอบรมส่งเสริมพัฒนาผู้สูงอายุกับการมีส่วนร่วมกับ อบต. (2) โครงการจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพและนันทนาการผู้สูงอายุ (3) โครงการซ่อมแซมบ้านผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส (4) โครงการปรับปรุงห้องน้ำเพื่อรองรับผู้พิการและผู้สูงอายุ และ (5) โครงการให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นายก อบต. ระบุว่านอกจากนี้ กิจกรรมด้านศาสนาและวันสำคัญต่าง ๆ อบต. ได้จัดให้มีโครงการสัปดาห์วัฒนธรรมแก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะวันผู้สูงอายุแห่งชาติ มีการจัดโครงการมหกรรมเชิดชูคุณค่าผู้สูงอายุของ อบต. ในลักษณะบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่และสหพันธ์ชมรมผู้สูงอายุนักพัฒนาชุมชน อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่จะพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมผู้สูงอายุให้เข้าถึงการบริการของรัฐอย่างทั่วถึง รวมถึงการจัดให้มีการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุได้ครอบคลุมทุกด้าน ได้มีคุณภาพที่ดีและมีการพัฒนานโยบายให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน

ผู้สูงอายุได้ให้ข้อมูลว่า อบต. บ้านหม้อ ได้มีการสำรวจสอบถามความคิดเห็นผู้สูงอายุ เพื่อนำไปจัดทำโครงการต่าง ๆ และบางครั้งมีนักพัฒนาชุมชนมาสอบถามความต้องการและนำปัญหาไปสู่การแก้ไข ทำให้รู้สึกว่าผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ อบต. จัดและได้รับการบริการอย่างครอบคลุมทั่วถึง เพราะมีเจ้าหน้าที่มาติดตามผลการดำเนินงานถึงพื้นที่

ตามความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายไปปฏิบัติมีความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เพราะมีความชำนาญและประสบการณ์

ในการปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุมาเป็นระยะเวลานานและเข้าใจในระบบการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ รวมถึงสามารถตอบสนองนโยบายตามผู้บริหารมอบหมายเป็นอย่างดี

กล่าวได้ว่า อบต. บ้านหม้อ มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายยืนยันได้จากผู้บริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพและส่งเสริมผู้สูงอายุให้เข้าถึงการบริการของรัฐอย่างทั่วถึง รวมถึงมีการพัฒนานโยบายให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้สูงอายุในระยะยาว

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูล เอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์นายก อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า ตามโครงสร้างการบริหาร อบต. ได้แบ่งโครงสร้างออกเป็น 5 ส่วน คือ สำนักปลัด อบต. มีบุคลากร 16 คน ส่วนการคลัง 7 คน ส่วนโยธา 6 คน ส่วนสาธารณสุข 13 คน และส่วนการศึกษา 3 คน สำหรับหน่วยงานที่ อบต. มอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุ คือ สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบ ส่วนบุคคลที่ปลัด อบต. มอบหมายหน้าที่ในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติแก่ผู้สูงอายุ คือ นักพัฒนาชุมชน และบางโครงการอาจทำงานร่วมกันกับนักวิเคราะห์นโยบายและแผน หรือในกรณีเร่งด่วน อาจมีการมอบหมายให้บุคคลส่วนอื่น ๆ มาช่วยเฉพาะกิจเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติ

ตามความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า อบต. บ้านหม้อ มีความพร้อมและความเพียงพอด้านบุคลากรต่อการให้บริการผู้สูงอายุเนื่องจาก อบต. ได้มีนโยบายกระจายภารกิจหน้าที่ให้ส่วนต่าง ๆ มาร่วมรับผิดชอบในการจัดการบริการด้วยโดยเฉพาะในกรณีเร่งด่วน

ปลัด อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า วิธีการบริหารด้านบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. เน้นการขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ ที่อยู่ในสำนักปลัด ทุกคนและส่วนอื่น ๆ ตามความจำเป็น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาตรงจุดนี้ได้ดี แต่ภาพรวมส่วนใหญ่ในทางปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับนักพัฒนาชุมชน

เป็นผู้รับภารกิจหลักอยู่ เนื่องจากมีประสบการณ์รู้ถึงปัญหาเกี่ยวกับผู้สูงอายุได้ดีกว่า เพราะได้ลงพื้นที่ปฏิบัติงาน และสัมผัสกับผู้สูงอายุอยู่เป็นประจำ

นักพัฒนาชุมชน อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า บุคลากรของ อบต. บ้านหม้อ ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับผู้สูงอายุมีความพร้อมและความเพียงพอ เนื่องจากนายก อบต. และ ปลัด อบต. ได้ลงมาดูแลอย่างใกล้ชิด หากเห็นว่าโครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุ ไม่บรรลุตามเป้าหมาย อาจมีการแต่งตั้งบุคลากรจากอื่นมาช่วยเป็นการเฉพาะกิจเพื่อแบ่งเบาภารกิจ และให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่ทันเวลาตามแผนงานที่กำหนดเอาไว้ตั้งแต่ต้น

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์นายก อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า ในแผนการพัฒนาตำบล (2553-2555) อบต. ได้จัดสรรงบประมาณในโครงการผู้สูงอายุ จำนวน 2,100,000 บาท ซึ่งแยกแต่ละโครงการดังนี้ (1) โครงการจัดทำห้องออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ 300,000 บาท (2) โครงการอบรมส่งเสริมพัฒนาผู้สูงอายุกับการมีส่วนร่วมกับ อบต. ตั้งงบประมาณไว้ 180,000 บาท (3) โครงการจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพและนันทนาการผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ 120,000 บาท (4) โครงการซ่อมแซมบ้านผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส ตั้งงบประมาณไว้ 200,000 บาท (5) โครงการปรับปรุงห้องน้ำเพื่อรองรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ 100,000 บาท และ (6) โครงการในการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ 1,200,000 บาท นอกจากนี้ นายก อบต. ยังระบุเพิ่มเติมว่า งบประมาณในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ บางครั้งอาจได้รับบริจาคจากภาคเอกชนและประชาชนในท้องถิ่นสมทบอีก บางส่วนตามความเหมาะสม และจิตศรัทธาของผู้บริจาค และมีความเห็นว่าการจัดสรรงบประมาณของ อบต. ที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุ ณ เวลานี้ มีความพร้อมและความเพียงพอไม่เคยถูกร้องเรียนจากกลุ่มผู้รับบริการ เนื่องจากมีหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงบประมาณที่โปร่งใส

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า อบต. ได้รับบริจาคอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุจากภาคเอกชนที่ทำธุรกิจอยู่ในพื้นที่ อาทิเช่น ร้านขายขนมไทยสุคนธา ได้บริจาคพัดลมไอน้ำ อุปกรณ์กายภาพบำบัด หรือบางครั้งที่มีการทำกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุ ทาง อบต. จะประสานไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี ที่มีหน้าที่ในการดูแลสนามกีฬาและ

สวนสาธารณะเพื่อขอใช้สถานที่จัดกิจกรรม เนื่องจาก อบต. บ้านหม้อ มีพื้นที่จำกัด ส่วนอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้จัดกิจกรรม ผู้บริหาร อบต. ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี นักพัฒนาชุมชนระบุเพิ่มเติมว่า อบต. บ้านหม้อ กำลังประสานไปยังกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อขอวัสดุอุปกรณ์มาใช้ในการทำกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุได้ครอบคลุมมากขึ้นในการจัดกิจกรรมครั้งต่อ ๆ ไป

กล่าวได้ว่า อบต. บ้านหม้อ มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์เนื่องจากการบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเตรียมการวางแผนการใช้ทรัพยากรในระยะยาว รวมถึงมีหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีความโปร่งใส

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. บ้านหม้อ มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า บุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย และมีประสบการณ์ เนื่องจากบุคลากรมีอายุการทำงานในตำแหน่งนี้นานกว่า 5 ปีขึ้นไป จึงทำให้มีทักษะในการปฏิบัติงานสูง สังกัดได้จาก อบต. ได้มอบหมายให้ดูแลโครงการผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จ เมื่อปี 2552 ดังเช่น โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่สามารถบริการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุครบทุกคน

นายก อบต. ระบุว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุทุกคนจะต้องมีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ นายก อบต. ทราบถึงความก้าวหน้า แนวทางการทำงานปัญหาและอุปสรรคให้ทราบทุกสัปดาห์เพื่อ ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในภารกิจ การดูแลผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเอาใจใส่ทุกขั้นตอนและไม่เกิดการร้องเรียนจากผู้รับบริการ

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ อบต. ที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ ทุกครั้งที่ไปรับบริการที่ อบต. จะมีนักพัฒนาชุมชน หรือเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ มาให้บริการดี มีความรวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุอย่างเอาใจใส่ทุกขั้นตอน และเจ้าหน้าที่มี

ทัศนคติที่ดีต่อผู้สูงอายุ อาจเนื่องจากเป็นวัฒนธรรมของคนไทยที่อ่อนน้อมต่อผู้สูงอายุ และในบางครั้งก็ได้สนทนากับผู้บริหารของ อบต. ที่เข้ามาทักทายอย่างเป็นกันเองด้วย ปลัด อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า บุคลากรของ อบต. บ้านหม้อ ที่ทำหน้าที่ในการนำนโยบายบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ มีพื้นฐานองค์ความรู้ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายอยู่ในเกณฑ์ดี มีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายและปฏิบัติตามนโยบาย คูได้จากในปีงบประมาณ 2553 มีการมอบหมายให้จัดทำโครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ หลายกิจกรรมที่บรรลุตามเป้าหมายของนโยบาย

กล่าวได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. บ้านหม้อ มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริหารมีการมอบนโยบายแนวทางการทำงานที่ชัดเจนและได้ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เป็นประจำทำให้สามารถนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติได้บรรลุตามเป้าหมาย สร้างความพึงพอใจ มีความเสมอภาคและมีความตรงต่อเวลาให้แก่ผู้รับบริการ

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. บ้านหม้อ มีผลการวิจัยดังนี้

นายก อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า การดำเนินการในโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุ ได้ระบุนกระบวนการและขั้นตอนการทำงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรทุก ๆ โครงการ รวมทั้งได้กำหนดให้มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีตัวชี้วัดในเป้าหมายของนโยบาย นอกจากนี้ การมอบหมายงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ มีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความคล่องตัว ดังเช่น คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อที่ 245/2554 เรื่อง การมอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานและความรับผิดชอบ เป็นต้น

ปลัด อบต. บ้านหม้อ ให้ข้อมูลว่า นายก อบต. ได้มอบหมายให้สำนักปลัด เป็นผู้ติดตามผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งทางสำนักปลัด มีการกำหนดภารกิจและแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจน มีการติดตามผลการนำนโยบายไปปฏิบัติตามภารกิจอย่างใกล้ชิด ตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการแนวใหม่ ที่มีการวัดผลในระดับการทำงานของ อบต. ในภาพรวม

นักพัฒนาชุมชน ให้ข้อมูลว่า การบริหารราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทำให้กรอบการทำงานของ อบต. ชัดเจนขึ้น การกำหนดภารกิจมอบหมายงานแก่ฝ่ายใดจะปรากฏในแผนบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีแนวทางที่ชัดเจน มีตัวบ่งชี้ ตัววัดผล ตรวจสอบผลการดำเนินงานและการให้รางวัลตอบแทนเจ้าหน้าที่

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่าการที่ อบต. มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่มีความสะดวกขึ้นและ เจ้าหน้าที่ดำเนินการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน ทำให้ทราบว่าจะต้องไปติดต่อเจ้าหน้าที่ท่านใดในเรื่องใด

กล่าวได้ว่าการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. บ้านหม้อ มีการระบุหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ชัดเจนคือระบุให้ สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบนอกจากนี้ผู้บริหารชี้แจงในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ให้แก่หน่วยงานเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติก่อนที่จะนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. การทับซ้อนในการจัดการบริการของหน่วยงานท้องถิ่น
2. ข้อกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมฯ ขาดความชัดเจนและไม่เอื้ออำนวยให้แก่ผู้ปฏิบัติ
3. สมาชิก อบต. บางหมู่บ้าน ไม่มีอุดมการณ์ในการทำงาน และไม่ให้การสนับสนุนในการจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเต็มที่
4. ขาดการบริการด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

สรุป

จากผลการศึกษากรณี อบต. บ้านหม้อ ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัย ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้าน

งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบ เกิดจากปัจจัยการส่งเสริมให้
 ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการพัฒนาตำบลและคิดค้น โครงการและปัจจัย
 ภาวะของผู้นำที่ให้การสนับสนุน (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความ-
 ชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน
 ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้าน
 งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และจากข้อค้นพบเกิดจากปัจจัยความเข้าใจในค่านิยม
 วัฒนธรรมของผู้รับบริการและปัจจัยการบริหารและให้บริการที่มีหลักธรรมาภิบาล และ
 (3) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและ
 วัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของ
 ผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุ
 อุปกรณ์ และจากข้อค้นพบ การให้บริการที่เข้าถึงตัวผู้สูงอายุและพื้นที่ชุมชนรวมถึง
 การลดความซับซ้อนการให้บริการ

อบต. กุยบุรี อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สภาพทั่วไป

อบต. กุยบุรี จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2539 เป็น อบต. ขนาดเล็ก มีเนื้อที่ประมาณ 53.15
 ตารางกิโลเมตร หรือ 33,219 ไร่ ห่างจากที่ว่าการอำเภอกุยบุรี ประมาณ 5.5 กิโลเมตร
 ห่างจากจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามถนนเพชรเกษมประมาณ 33.5 กิโลเมตร มีอาณาเขต
 และพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้ ทิศเหนือติดต่อดำบลหาดขาค ตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี
 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทิศใต้ติดต่อดำบลบ่อนอก อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 ทิศตะวันตกติดต่อดำบลหาดขาม อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทิศตะวันออกติด
 กุยบุรีเหนือ อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ลักษณะภูมิประเทศของ อบต. กุยบุรี
 เป็นพื้นที่ราบเชิงเขาลาดจากเทือกเขาตะนาวศรี ทางทิศตะวันตกลงมาทางทิศตะวันออก
 พื้นดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนเหมาะสำหรับอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งเป็นอาชีพหลักของ
 ประชาชน ภูมิอากาศในเขตตำบลกุยบุรี แบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน และ
 ฤดูหนาว เขตการปกครองประกอบไปด้วย 7 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บ้านโรงกลี หมู่ที่ 2

บ้านบน หมู่ที่ 3 บ้านหนองมะฆาง หมู่ที่ 4 บ้านหนองตาเสือ หมู่ที่ 5 บ้านหนองกระทิง หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู และหมู่ที่ 7 บ้านท่าข้าม มีประชากรทั้งสิ้น 2,708 คน สภาพทางเศรษฐกิจ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร ได้แก่ การทำไร่สับปะรด ปลูกว่านหางจระเข้ ด้านการเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงโคนม โคนเนื้อ ด้านการประมง ได้แก่ การเลี้ยงกุ้ง เลี้ยงปลา และยังมีประชากรบางส่วนที่มีอาชีพรับจ้างและค้าขาย สภาพทางสังคม มีสถานศึกษาตั้งอยู่ 3 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านหนองเสือ โรงเรียนบ้านหนองกระทิง โรงเรียนบ้านหนองหมู มีสถาบันและองค์กรทางศาสนาตั้งอยู่ 1 แห่ง คือ วัดหนองตาเสือ และส่วนราชการที่สำคัญตั้งอยู่คือ โรงพยาบาลกุยบุรี สถานีอนามัยหนองมะฆาง ศักยภาพโดยรวมของ อบต. กุยบุรี มีศูนย์ราชการอยู่ 3 แห่ง มีหน่วยธุรกิจที่สำคัญอยู่ 23 แห่ง มีมวลชนจัดตั้งที่สำคัญอยู่ 4 กลุ่ม คือ ลูกเสือชาวบ้านไทยอาสาป้องกันชาติ กองทุนเพื่อความมั่นคงของชาติ และ อปพร. มีบุคลากรอยู่ 18 คน และมีงบประมาณบริหาร พ.ศ. 2553 จำนวน 12,347,691.57 บาท ปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 357 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. กุยบุรี ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนพัฒนาตำบล (2554-2556) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการคัดกรองเพื่อค้นหาผู้ป่วยสูงอายุ โรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ที่เป็นโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงในกลุ่มผู้สูงอายุได้รับการรักษาอย่างถูกวิธี และตามเป้าหมายที่วางไว้ ต้องการให้ผู้สูงอายุได้รับการรักษาดูแลโรคอย่างถูกวิธี (2) โครงการผู้สูงวัยใฝ่ในธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาผู้สูงอายุให้มีสุขภาพจิตที่ดีและมีความสงบทางจิตใจ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุมีที่ยึดเหนี่ยวจิตใจโดยใช้หลักศาสนาเป็นที่พึ่ง และ (3) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพคนชรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคนชราได้รับเบี้ยยังชีพขั้นพื้นฐานเดือนละ 500 บาท และตามเป้าหมายที่วางไว้ คนชรามีรายได้เพื่อการดำรงชีพและลดภาระทางครอบครัว ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาที่แล้ว

กล่าวได้ว่าลักษณะ โครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. กุยบุรี ได้จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านสุขภาพ เช่น โครงการคัดกรองเพื่อค้นหาผู้ป่วย

โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการผู้สูงวัยใฝ่ในธรรม เป็นต้น และด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพคนชรา เดือนละ 500 บาท เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. กุยบุรี ยังไม่สามารถจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านนันทนาการ และด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. กุยบุรี ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้ เนื่องจากเป็น อบต. ขนาดเล็ก และมีทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร ค่อนข้างจำกัด

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. กุยบุรี ตามที่ระบุไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนดังนี้ (1) กำหนดแผนงานที่เชื่อมโยงกับแนวทางปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมาย (2) จัดเตรียมงบประมาณ (3) กำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่หน่วยงาน (4) การกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ เพื่อความคล่องตัวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ (5) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง

นายก อบต. กุยบุรี ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. กุยบุรี พิจารณาแผนงานการที่จะดำเนินการเร่งด่วน ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ และบรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายและนำโครงการมาทบทวน ที่จะดำเนินการต่อไปหรือยุติโครงการรวมถึงหากโครงการใดที่เกิดผลลัพธ์ที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย อบต. จะดำเนินการต่อเนื่องในแผนปีงบประมาณต่อไป

กล่าวได้ว่ากระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. กุยบุรี ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอน กำหนดแผนงานที่เชื่อมโยงกับแนวทางปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายและการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานเพื่อความคล่องตัวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. กุญบุรี เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่มาติดตามสอบถามถึงความต้องการและปัญหาที่ผู้สูงอายุได้รับ รวมทั้งได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ดังปัญหาการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพเดือนละ 500 บาท ที่มีความล่าช้าในอดีต แต่ปัจจุบันทางหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ อบต. กุญบุรี นำมาจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุถึงพื้นที่ รวมถึงการจัดทำโครงการผู้สูงอายุใฝ่ในธรรม ซึ่งโครงการดังกล่าวที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่ของ อบต. ได้ลงพื้นที่มาสัมผัสกับผู้สูงอายุโดยตรง

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. กุญบุรี เป็นอย่างมาก เนื่องจากให้ความสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้สูงอายุ มีการจัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับวัยและความต้องการ ดังปรากฏในโครงการผู้สูงอายุใฝ่ในธรรม รวมถึงมีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ อบต. กุญบุรี ได้เข้ามาติดตามสอบถามถึงความต้องการถึงพื้นที่ และให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณให้แก่ผู้สูงอายุ จำนวน 628,000 บาท ตามที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาตำบล (2554-2556)

นักพัฒนาชุมชน อบต. กุญบุรี ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า มูลเหตุปัจจัยที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการของ อบต. เนื่องจากปัจจุบัน อบต. ได้เข้าไปให้บริการผู้สูงอายุถึงพื้นที่มากขึ้นตามหลักนโยบายของท่านนายก อบต. ที่ให้ไว้ตั้งแต่ต้น และ อบต. สามารถจัดการบริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุได้ครอบคลุมขึ้น ประกอบกับการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการถึงแม้ว่า อบต. อาจจะมีงบประมาณ บุคลากรไม่มากเหมือนกับ อบต. ขนาดใหญ่ก็ตาม แต่ผู้รับบริการเข้าใจและตอบรับในการจัดบริการของ อบต. เป็นที่น่าพอใจ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. กุญบุรี สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความพึงพอใจ เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. ที่ชัดเจน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อม และความเพียงพอของทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบใหม่ ยังมีปัจจัยด้านการให้-



บริการที่เข้าถึงพื้นที่ชุมชน และการติดตามความก้าวหน้าของโครงการอย่างสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. กุยบุรี ให้ความสำคัญต่อความเท่าเทียมกันในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ที่มีแผนการจัดบริการที่ยืดหลักคนเป็นศูนย์กลางทางการบริหาร และตามกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทำให้ผู้สูงอายุได้รับความเป็นธรรมด้านการบริการ สังเกตได้จากเมื่อมีการจัดทำแผนพัฒนาตำบล อบต. กุยบุรี ได้ให้ผู้สูงอายุเข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางการบริหารการจัดการทรัพยากรของชุมชนท้องถิ่นเป็นอย่างดี รวมถึงได้ยึดหลักการจัดบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาเป็นหลักการให้บริการผู้สูงอายุ

นักพัฒนาชุมชน อบต. กุยบุรี ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า เหตุปัจจัยที่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้มีเสมอภาค เนื่องจาก อบต. ได้ให้ความสำคัญในนโยบายที่ยึดคนเป็นศูนย์กลาง และมีกรอบบริการที่มีหลักธรรมาภิบาล นอกจากนี้ เกิดจากปัจจัยการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจนของผู้บริหาร

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. กุยบุรี สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความเสมอภาค เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบใหม่ยังมีปัจจัยด้านการให้บริการที่มีหลักธรรมาภิบาลและ อบต. มีนโยบายที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางทางการบริหาร

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. กุยบุรี ได้อำนวยความสะดวกในการบริการที่ตรงต่อเวลาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการนำแผนงานโครงการผู้สูงอายุมาปฏิบัติ อบต. กุยบุรี ได้แจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสมาชิก อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ให้ผู้สูงอายุทราบก่อนทุกครั้ง ทำให้ผู้สูงอายุได้รับบริการที่สะดวก ดังที่ อบต. กุยบุรี นำเบี้ยยังชีพมาจ่ายให้ผู้สูงอายุถึงพื้นที่และให้สิทธิพิเศษด้านการบริการที่พิเศษกว่าประชากรกลุ่มอื่น

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า การให้บริการของ อบต. กุยบุรี มีความตรงต่อเวลา เพราะนายก อบต. มีนโยบายอย่างชัดเจนที่ให้ความสำคัญกับการยึดคนเป็นศูนย์กลางทางการบริหาร จึงทำให้ผู้รับบริการทุกคนได้รับความอำนวยความสะดวกในด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่ อบต. และยังให้สิทธิพิเศษด้านการบริการให้แก่ผู้สูงอายุอีกด้วย นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติยังมีความรู้ความเข้าใจในค่านิยม วัฒนธรรมของผู้สูงอายุ และ อบต. มีความพร้อมด้านบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ ทำให้สามารถจัดส่งการบริการที่รวดเร็วให้แก่ผู้รับบริการได้

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. กุยบุรี สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบใหม่ ยังมีปัจจัยด้านการให้บริการที่พิเศษแก่ผู้สูงอายุ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. กุยบุรี ให้ข้อมูลว่า ตามแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) อบต. กุยบุรี มีหลักการพัฒนา ดังที่ว่า “มีเป้าหมายเพื่อนำพองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี ให้มีศักยภาพและมีขีดความสามารถการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ภายใต้หลักการกระจายอำนาจ เพื่อให้ประชาชนกุยบุรีมีความเป็นอยู่และสุขภาพที่ดีขึ้น” สำหรับการบริหารที่จะให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย อบต. กุยบุรี แบ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาดังออกเป็น 5 ด้าน คือ (1) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ (3) ด้านการพัฒนาสังคม (4) ด้านการพัฒนาการเมืองการบริหาร และ (5) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นายก อบต. กุยบุรี ระบุว่า สำหรับโครงการผู้สูงอายุบรรลุไว้ใน “ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม” ซึ่งประกอบด้วยโครงการดังนี้

- (1) โครงการคัดกรอง เพื่อค้นหาผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงแก่ผู้สูงอายุ
 (2) โครงการผู้สูงวัยใฝ่ในธรรม และ (3) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่คนชรา

นายก อบต. กล่าวเสริมว่า ตามเป้าหมายในการบริการแก่ผู้สูงอายุในกิจกรรมต่าง ๆ อบต. ได้ให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรที่มีหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาสมรรถนะหน่วยงานที่รับผิดชอบ การให้บริการที่พิเศษแก่กลุ่มผู้สูงอายุมากกว่าบุคคลอื่น เช่น การลดขั้นตอนที่ซับซ้อน และกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติมากขึ้น

นักพัฒนาชุมชน อบต. กุยบุรี ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้บริหาร อบต. กุยบุรี มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ภายใต้หลักการที่ว่า “มีเป้าหมายเพื่อนำองค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรีให้มีศักยภาพและมีขีดความสามารถพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ภายใต้หลักการกระจายอำนาจ เพื่อให้ประชาชนกุยบุรีมีความเป็นอยู่และสุขภาพที่ดีขึ้น” รวมถึงการให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ ให้อยู่ร่วมกับสังคมที่มีความมั่นคง และจะพยายามส่งเสริมการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุให้ครบทุกด้านในอนาคต นักพัฒนาชุมชนระบุว่าเป้าหมายการทำงานของผู้บริหารชุดปัจจุบันชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อให้ความสำคัญต่อหลักธรรมาภิบาลในการจัดสรรทรัพยากรทางการบริหารที่เป็นธรรมกับคนทุกกลุ่ม และมีการพัฒนาสมรรถนะหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างจริงจัง รวมถึงการให้การบริการที่พิเศษแก่ผู้สูงอายุมากกว่าบุคคลอื่น และการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติมากขึ้น

กล่าวได้ว่า อบต. กุยบุรี มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุให้อยู่ร่วมกับสังคมที่มีความมั่นคงและให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ ปลัด อบต. กุยบุรี ให้ข้อมูลว่า การบริหารงานในสำนักงาน อบต. กุยบุรี สำนักปลัด อบต. เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงาน

ด้านบุคลากร ซึ่งปัจจุบันมีบุคลากรทั้งสิ้น 18 คน แบ่งเป็นพนักงานส่วนตำบล 7 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 5 คน และพนักงานจ้างทั่วไป 8 คน ปลัด อบต. ระบุว่าบุคลากรของ อบต. กุยบุรี มีจำนวนน้อย มีไม่เพียงพอต่อการนำโครงการผู้สูงอายุไปสู่ปฏิบัติ เพราะปัจจุบันภารกิจงานต่าง ๆ มีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาในพื้นที่ อบต. กุยบุรี เริ่มมีการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. กุยบุรี ให้ข้อมูลว่า งบประมาณที่ใช้ในแผนงานผู้สูงอายุมีความเพียงพอ เนื่องจากในปัจจุบัน อบต. สามารถจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และได้รับอุดหนุนจากรัฐบาลเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 สำหรับงบประมาณที่จัดสรรในโครงการผู้สูงอายุในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) มีจำนวน 628,000 บาท ซึ่งแยกตามรายโครงการ ดังนี้ (1) โครงการคัดกรองเพื่อค้นหาผู้ป่วยโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูงแก่ผู้สูงอายุ จำนวน 220,000 บาท (2) โครงการผู้สูงวัยใฝ่ธรรม จำนวน 84,000 บาท และ (3) โครงการเบี้ยยังชีพคนชรา ซึ่งปัจจุบันมีผู้สูงอายุรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 258 คน จำนวนเงิน 324,000 บาท

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. กุยบุรี ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารของ อบต. กุยบุรี ได้ให้ความสำคัญในการจัดตั้งงบประมาณสำหรับจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์มาใช้ในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ ตามที่ปรากฏในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) ได้จัดงบประมาณในการซื้อวัสดุอุปกรณ์ไว้จำนวน 160,000 บาท นักพัฒนาชุมชนระบุว่า นายก อบต. กุยบุรี ได้มีนโยบายในการปรับปรุงและจัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่าง ๆ ให้แก่ผู้สูงอายุในการสร้างเสริมสุขภาพ และนันทนาการ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดีขึ้นและสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. กุยบุรี มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอในการให้บริการ และมีความพึงพอใจอย่างมากต่อการให้บริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ ที่มีความพร้อมของอุปกรณ์และ อบต. มีการจัดช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม นอกจากนั้นแล้ว อบต. มีการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอทำให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการสนับสนุนอุปกรณ์ต่าง ๆ แก่ศูนย์ผู้สูงอายุในชุมชน และศูนย์สร้างเสริมสมรรถนะร่างกาย

กล่าวได้ว่า อบต. กุญบุรี มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณที่สนับสนุนในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุใน 3 โครงการตามที่ระบุนำไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) จำนวน 628,000 บาท นอกจากนั้นในปัจจุบัน อบต. สามารถจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 และได้รับเงินอุดหนุนจากส่วนกลางเพิ่มขึ้นร้อยละ 20 และมีความพร้อมของทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์ที่ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์จำนวน 160,000 บาท เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ ส่วนทรัพยากรที่ไม่มีเพียงพอ คือ ด้านบุคลากร

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. กุญบุรี มีผลการวิจัย ดังนี้

ปลัด อบต. กุญบุรี ให้ข้อมูลว่า ตามแผนนโยบายของ อบต. กุญบุรี ก่อนที่จะนำแผนไปสู่การปฏิบัติในโครงการต่าง ๆ ทางสำนักปลัด อบต. ได้มีการเรียกบุคลากรประชุมทำความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย เพื่อให้ทุกคนเข้าใจในภารกิจหน้าที่ในการทำงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายที่ตั้งไว้ โดยทาง อบต. กุญบุรี ต้องการให้ผู้ปฏิบัติทุกคน มีความพร้อมที่จะนำแผนงานไปแปลงสู่การปฏิบัติที่เข้าถึงผู้รับบริการที่เกิดประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจตรงต่อเวลา และมีความเสมอภาคแก่ผู้สูงอายุให้มากที่สุด และสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ รวมถึงการปลูกฝังทัศนคติค่านิยมความมีจิตสาธารณะ ในการบริการประชาชน ปลัด อบต. ระบุว่า บุคลากรของ อบต. ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ และผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก เนื่องจากมีความสามารถและยังให้บริการที่ดีแก่ผู้สูงอายุ ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุอย่างใส่ใจทุกขั้นตอน ซึ่งยืนยันได้จากการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ในการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาบริหารส่วนตำบลกุญบุรี ซึ่งมีคณะกรรมการดังนี้ นายอำพล ผิวพาด เป็นประธาน นายบุญยิ่ง เชยชิต นายศรี แก้วสะอาด นางสมจิตร เงินเรืองโรจน์ นางจรีรัตน์

สุวรรณ เป็นกรรมการ ซึ่งประเมินเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2553 ผลการประเมินพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก

กล่าวได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. กุญบุรี มีความรู้ความเข้าใจใน วัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติ เนื่องจากผู้บริหารมีการมอบนโยบาย และแนวทางการทำงานที่ชัดเจน รวมถึงได้มีการประเมิน ติดตามผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. กุญบุรี มีผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. กุญบุรี ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ตนเอง ได้มอบนโยบาย หลักการทำงาน และแนวทางการปฏิบัติในภาพรวมไว้อย่างชัดเจน และมีตัวชี้วัดในเป้าหมายของนโยบาย นอกจากนี้ การมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ ได้มีการกระจายอำนาจให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกสายงานเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติ สอดคล้องกับแผนบริหารราชการองค์การบริหารส่วนตำบล นายก อบต. ระบุว่า เพื่อให้การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงานที่เป็นลำดับขั้นตอนที่สอดคล้องกับหลักปฏิบัติ ขณะนี้ อบต. ได้ให้สำนักงานปลัด อบต. เข้ามารับผิดชอบในการดูแลเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติ เพื่อความคล่องตัวในการติดตามประเมินผล

ปลัด อบต. กุญบุรี ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ของ อบต. กุญบุรี สำหรับแผนงานด้านผู้สูงอายุ สำนักปลัดมอบหมายให้ส่วนสวัสดิการสังคม เป็นผู้รับผิดชอบ ในการจัดทำโครงการและการนำนโยบายการบริหารสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ รวมถึงรายงานผลการปฏิบัติให้ตนเองทราบทุกเดือน ตามแผนงานที่ได้รับมอบหมายไว้

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ทางเจ้าหน้าที่ อบต. กุญบุรี ที่มีหน้าที่ในการนำนโยบาย การบริการสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานทุกสัปดาห์ ทำให้รู้ถึงปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ดังโครงการผู้สูงอายุเฝ้าในธรรม ผู้สูงอายุ ระบุว่า โครงการดังกล่าวเกิดขึ้นได้จากการที่หน่วยงานของ อบต. กุญบุรี ได้ส่งเจ้าหน้าที่ มาสอบถามติดตามเข้าถึงตัวผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. กุญบุรี มีการระบุนหน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนให้แก่สำนัก ปลัด อบต. และส่วนสวัสดิการสังคมทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดผลความสำเร็จในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติและให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่เข้าถึงผู้รับบริการมากขึ้นรวมถึงได้กระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ขาดความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร
2. ผู้สูงอายุไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในโครงการ กิจกรรม ในการจัดทำแผนงานด้านผู้สูงอายุ
3. ขาดการจัดการบริการด้านที่พักอาศัย ด้านนันทนาการ และด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน

สรุป

จากผลการศึกษากรณี อบต. กุญบุรี ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัย ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและ มอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และจากข้อค้นพบ มีปัจจัยการให้บริการที่เข้าถึงพื้นที่ชุมชนและการติดตามความก้าวหน้าของโครงการอย่างสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่ (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบ มีปัจจัยด้านหลักธรรมาภิบาล และ อบต. มีนโยบายด้านยึดคนเป็นศูนย์กลางการบริหาร และ (3) ความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน

ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณวัสดุอุปกรณ์ และจากข้อค้นพบ มีปัจจัยด้านการให้บริการที่พิเศษแก่ผู้สูงอายุมากกว่าบุคคลอื่น เช่น ลดขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อนลง

อบต. ท่าข้าม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร

สภาพทั่วไป

อบต. ท่าข้าม จัดตั้งขึ้น พ.ศ. 2538 เป็น อบต. ขนาดเล็ก มีเนื้อที่ประมาณ 173 ตารางกิโลเมตร หรือ 109,375 ไร่ อาณาเขตทิศเหนือติดต่อดำบลท่าแซะ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทิศใต้ติดต่อดำบลหาดพันไกร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ทิศตะวันตกติดต่อดำบลรือแร่ และตำบลหินแก้ว อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร และทิศตะวันออกติดต่อดำบลนากระตาม อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน มีประชากรประมาณ 6,890 คน สภาพภูมิประเทศ อบต. ท่าข้าม มีลักษณะทั่วไปที่ราบลุ่มแม่น้ำคลองรือแร่ บางส่วนเป็นที่ราบสูง สลับกับเนินเขาขนาดย่อม สภาพทางเศรษฐกิจ ประชากรตำบลท่าข้ามมีอาชีพหลักคือ อาชีพเกษตร ปลูกปาล์ม น้ำมัน ยางพารา และกาแฟ สถานประกอบการอื่น ที่ตั้งบริษัทมงคลโลจิสติกส์ ร้านคุณสาหร่าย เป็นต้น ด้านสังคมมีโรงเรียนหาดหงส์ โรงเรียนหัววาว โรงเรียนเขาปาง ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95 และศาสนาอิสลาม ร้อยละ 5 ของประชากรทั้งหมด วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ได้แก่ ประเพณีขึ้นถ้ำรือแร่ ปิดทองพ่อปูหลักเมือง อบต. ท่าข้าม มีรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 จำนวน 22,829,546.32 บาท และมีเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุมีเข้มแข็งที่มีส่วนร่วมในการผลักดันและทำกิจกรรม ผู้สูงอายุในท้องถิ่น จำนวน 256 คน ปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น จำนวน 1,209 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. ท่าข้าม ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ

ผู้สูงอายุในการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาตำบลที่อาศัยองค์ความรู้ภูมิปัญญาและประสบการณ์ของผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ดึงศักยภาพภูมิปัญญา องค์ความรู้ของผู้สูงอายุมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม (2) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุจำนวน 933 คน (3) โครงการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแก่กลุ่มผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุมีแหล่งเรียนรู้ในการพัฒนาอาชีพและการดำเนินชีวิต และตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุมีแหล่งเรียนรู้ในการพัฒนาอาชีพตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และ (4) โครงการนันทนาการสำหรับผู้สูงวัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความผ่อนคลายให้แก่ผู้สูงอายุ ตามเป้าหมายที่วางไว้ สร้างศูนย์นันทนาการที่ครบวงจรให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น ลานกีฬา ห้องร้องเพลง ห้องพบปะสังสรรค์ เป็นต้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ ที่ อบต. ทำข้าม จัดทำขึ้นได้นำองค์ความรู้ ภูมิปัญญา ประสบการณ์ของผู้สูงอายุและทุนทางสังคมของท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำโครงการ รวมถึงเครือข่ายผู้สูงอายุให้การสนับสนุนงบประมาณเป็นบางส่วน

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ อบต. ทำข้าม ได้จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการพัฒนาท้องถิ่น โครงการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแก่กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น ด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท เป็นต้น และด้านนันทนาการ เช่น โครงการนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. ทำข้าม ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย ด้านสุขภาพ ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุนเหตุผลที่ อบต. ทำข้าม ไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจาก อบต. อยู่ระหว่างการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ทำข้าม ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอน ดังนี้ (1) จัดทำแผนงานหรือโครงการผู้สูงอายุ เพื่อนำเสนอให้ผู้บริหารและคณะกรรมการพัฒนาตำบลทราบ ในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานและรายจ่ายด้านงบประมาณ (2) ระบุถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบที่จะนำโครงการไปปฏิบัติ (3) ดูความเหมาะสมทรัพยากรที่ใช้ และระยะเวลาในการดำเนินการรวมถึงให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมค่านิยมประจำท้องถิ่น และ (4) ประเมินผลติดตามผลของโครงการที่นำไปปฏิบัติ

ปลัด อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในการนำนโยบายไปปฏิบัติของ อบต. ทำข้าม กลุ่มผู้สูงอายุให้การสนับสนุนและเป็นกลไกหลักที่ทำให้โครงการด้านผู้สูงอายุ ประสบความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติ เนื่องจากโครงการต่าง ๆ จัดทำขึ้นผู้สูงอายุได้เข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ทำข้าม ในการคิดค้นโครงการรวมถึง อบต. ได้จัดโครงการที่มีความสอดคล้องกับค่านิยมทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น ได้อย่างลงตัว

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. ทำข้าม ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย การกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบและดูความเหมาะสมกับวัฒนธรรม ค่านิยมประจำท้องถิ่น

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทำข้าม ในระดับมาก เนื่องจากมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมแก่กลุ่มผู้สูงอายุ และมีการจัดสรรงบประมาณแต่ละโครงการที่มีความเหมาะสม โดยสนับสนุนงบประมาณจำนวน 1,878,500 บาท ที่ระบุไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) รวมถึงมีกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุที่มีความชัดเจน ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกในการติดต่อรับบริการ

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. ทำข้าม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการจัดทำโครงการกิจกรรมผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม

ค่านิยม และวิถีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ ดังปรากฏในโครงการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแก่กลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงมีการส่งเสริมสนับสนุนการจัดตั้งเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุของบ้านท่าข้าม ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนสมาชิก 256 คน ที่มีการทำกิจกรรมร่วมกันทุกสัปดาห์ โดยทาง อบต. ท่าข้ามให้การสนับสนุนด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินกิจกรรมมาด้วยดีตลอด

นักพัฒนาชุมชน อบต. ท่าข้าม ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการจัดการบริการของ อบต. ท่าข้าม ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเพราะ อบต. ได้ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ในการพัฒนาท้องถิ่นและโครงการส่วนใหญ่เกิดจากแนวคิดของผู้สูงอายุเอง ยกเว้น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพ นักพัฒนาชุมชนระบุว่าเหตุผลที่ผู้สูงอายุพึงพอใจในการบริการของ อบต. มาจากจุดเด่น ที่อบต. มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติที่เข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและวัฒนธรรมค่านิยมของท้องถิ่น การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน และความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า เหตุผลที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. เกิดจากปัจจัยที่ อบต. มีความเข้าใจในค่านิยม วิถีการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี ปัจจัยด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ในการพัฒนาท้องถิ่นและคิดค้น โครงการและปัจจัยการจัด โครงการผู้สูงอายุที่มีความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ท่าข้าม สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความพึงพอใจ เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และจากข้อค้นพบใหม่ เกิดจากปัจจัยที่ อบต. มีความเข้าใจในค่านิยมวิถีการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี ปัจจัยด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ในการพัฒนาท้องถิ่นและคิดค้นโครงการและมีปัจจัยการจัด โครงการผู้สูงอายุที่มีความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. ทำข้าม ได้ให้ความสำคัญต่อหลักความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันในด้านบริการ ยืนยันได้จากการกำหนดแผนงานและการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ อบต. ทำข้าม ได้ส่งเสริมการทำหลักประชาคมสำรวจปัญหา ความต้องการของผู้สูงอายุที่ครอบคลุมทุกเพศ ทุกวัย และทุกกลุ่มฐานะทางเศรษฐกิจอย่างเท่าเทียมกัน ดังที่ปรากฏ เรื่องการทำประชาคมหมู่บ้าน ตามคำสั่งที่ 268/2553 วันที่ 27 ตุลาคม 2553

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. ทำข้าม ได้ให้บริการและการปฏิบัติแก่ผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาการดำเนินงานของ อบต. ทำข้าม ดังที่ว่า “เสมอภาค เป็นธรรม ซื่อสัตย์ มีจิตสาธารณะ และการมีส่วนร่วม” ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังมีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความเสมอภาคเนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรและจากข้อค้นพบเจ้าหน้าที่มีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. ทำข้าม มีความล่าช้าในการให้บริการผู้สูงอายุ ระบุว่าสาเหตุมาจากทาง อบต. ทำข้าม อาจมีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยที่ต้องมาดูแลติดตามปัญหาและความต้องการแก่กลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึง อบต. ทำข้าม อยู่ระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการ ตามที่ได้เปลี่ยนฐานะจากเป็น อบต. ขนาดเล็กไปสู่ อบต. ขนาดกลาง ทำให้ผู้สูงอายุอาจไม่ได้รับความสะดวกในระยะแรก

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อบต. ให้บริการที่ตรงต่อเวลาที่ครอบคลุมทุกโครงการ เพราะ อบต. ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุระบุว่า เหตุผลที่ อบต. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการเนื่องจากผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจนและผู้บริหารได้กระจายอำนาจให้แก่หน่วยงาน

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่เกิดจากปัจจัยการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ ทำให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัวในการให้บริการ ปัจจัยด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลว่า อบต. ทำข้าม มีขั้นตอนการจัดทำแผนการพัฒนาดำบล เริ่มจากมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และมีการทำประชาคมระดับตำบล เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการของประชาชนและชุมชนมาพิจารณา ปัจจุบัน อบต. ทำข้าม มีแผนการพัฒนาดำบล ปี พ.ศ. 2554-2556 เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายโดยมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาดำบลประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ คือ (1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ (4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการเมืองการบริหารและพัฒนาบุคลากร สำหรับโครงการผู้สูงอายุ บรรจุไว้ใน “ยุทธศาสตร์การพัฒนาศังคม” ซึ่งประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการพัฒนาท้องถิ่น (2) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ (3) โครงการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แก่กลุ่มผู้สูงอายุ และ (4) โครงการนันทนาการสำหรับผู้สูงวัย นายก อบต. ระบุว่าความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายด้านโครงการผู้สูงอายุ อบต. ได้

ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ในการพัฒนาท้องถิ่นและจัดโครงการที่มีความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นและค่านิยม วิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ

ประธานชมรมผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้บริหาร อบต. ทำข้ามมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุ ดังเห็นได้จากการมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ในการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับทุนทางสังคมของท้องถิ่นและค่านิยม ประเพณี วัฒนธรรม ภูมิปัญญาของผู้สูงอายุมาส่งเคราะห์ในการจัดทำโครงการร่วมกับผู้สูงอายุ นอกจากนั้นการกำหนดภารกิจที่รับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุที่ชัดเจนขึ้น

กล่าวได้ว่า อบต. ทำข้าม มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ในการพัฒนาท้องถิ่นและการจัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับบริบทของท้องถิ่นและภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ปลัด อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลว่าตามแผนการบริหารงานด้านบุคลากร อบต. ทำข้าม มีบุคลากรทั้งสิ้น 32 คน ประกอบด้วย

(1) พนักงานส่วนตำบล 13 คน (2) พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 14 คน และ (3) พนักงานจ้างทั่วไป 5 คน ปลัด อบต. ทำข้าม ระบุว่า ปัจจุบันบุคลากรที่มีที่รับผิดชอบในโครงการผู้สูงอายุมีเพียง 1 คน คือ นักพัฒนาชุมชน แต่ก็ไม่เกิดผลกระทบต่อการให้บริการเนื่องจากกลุ่มเครือข่ายผู้สูงอายุค่อนข้างให้ความร่วมมือกับ อบต. เป็นอย่างดีและบางครั้งอาจให้บุคลากรจากส่วนอื่นมาช่วยบ้าง หากเห็นว่าเป็นโครงการเร่งด่วน

ประธานชมรมผู้สูงอายุ อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ถึงแม้ อบต. อาจมีจำนวนบุคลากรที่จำกัดแต่ก็ไม่เกิดผลกระทบต่อการให้บริการเนื่องจากทางชมรมผู้สูงอายุตำบลทำข้ามค่อนข้างให้ความร่วมมือกับ อบต. เป็นอย่างดีและมีการจัดกิจกรรมร่วมกับทาง อบต. อยู่เป็นประจำ

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลว่า สำหรับในแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) อบต. ทำข้าม ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการและกิจกรรมผู้สูงอายุ มีงบประมาณทั้งสิ้น จำนวน 1,879,500 บาท แยกแต่ละโครงการ ดังนี้ (1) โครงการสนับสนุนจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพอยู่จำนวน 933 คน ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 1,399,500 บาท (2) โครงการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแก่กลุ่มผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 150,000 บาท (3) โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการพัฒนาท้องถิ่น ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 120,000 บาท และ (4) โครงการนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 210,000 บาท

นายก อบต. ระบุว่า งบประมาณที่ใช้ในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุของ อบต. ทำข้าม มีความเพียงพอ หากไม่พอทางเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุร่วมกันบริจาค ช่วยเหลือสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรม ดังในปี พ.ศ. 2553 ทางเครือข่ายผู้สูงอายุตำบลทำข้าม ได้ร่วมบริจาคงบประมาณ จำนวน 86,000 บาท

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลว่า อบต. ทำข้าม ได้ตั้งงบประมาณในการซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมผู้สูงอายุไว้จำนวน 103,000 บาท และเงินบริจาคจากผู้สูงอายุจำนวน 20,100 บาท รวมงบประมาณในการซื้ออุปกรณ์มีจำนวน 123,100 บาท สำหรับวัสดุอุปกรณ์ที่ซื้อประกอบด้วย เครื่องขยายเสียง คอมพิวเตอร์ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ เป็นต้น นักพัฒนาชุมชนระบุว่าวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ รวมถึงได้รับการบริจาคเพิ่มเติมจากเครือข่ายผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่า อบต. ทำข้าม มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรที่สนับสนุนในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุใน 4 โครงการและได้บริจาคเพิ่มเติมจากเครือข่ายผู้สูงอายุและภาคเอกชน

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. ทำข้าม มีผลการศึกษา ดังนี้

นายก อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ที่ระบุในแผนงานโครงการต่าง ๆ บุคลากรส่วนใหญ่ของ อบต. มี

ความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายของ อบต. เป็นอย่างดี เนื่องจาก อบต. ได้ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง สนับสนุนให้ศึกษาระดับที่สูงขึ้น การฝึกอบรม ศึกษาคุณา เพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง อบต. ได้มีปรัชญาการทำงานตามแนวคิดที่ว่าเสมอภาค เป็นธรรม ซื่อสัตย์ มีจิตสาธารณะ และการมีส่วนร่วม ในการรับใช้ประชาชนผู้รับบริการ ประกอบกับ อบต. ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อประเมินถึงผลลัพธ์ผลเสียและปรับปรุงนำเสนอต่อสภา อบต. ทำข้าม ทราบเป็นประจำทุกปี

นักพัฒนาชุมชน อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลว่า อบต. ทำข้าม มีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับ อบต. ทำข้าม อยู่เป็นประจำ เช่น โครงการค่านันทนาการ โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการพัฒนาท้องถิ่น โครงการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้ง อบต. ทำข้าม ได้จัดกลองรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานและเพิ่มระดับความพึงพอใจในการบริการแก่ผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ

ประธานชมรมผู้สูงอายุ อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต. ทำข้าม มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ที่อยู่ในระดับสูงเพราะได้ผ่านการพัฒนาด้านทักษะ ฝึกอบรมอยู่เป็นประจำทำให้เข้าใจปัญหาความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี

กล่าวได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. ทำข้ามมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติเนื่องจากผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เป็นประจำและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มานาน

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. ทำข้าม มีผลการศึกษาดังนี้

ปลัด อบต. ทำข้าม ให้ข้อมูลว่า ในการจัดทำแผนบริหารราชการของ อบต. ทำข้าม อยู่ระหว่างการปรับปรุง ทำให้เกิดความติดขัด และไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ณ เวลา นี้ สำหรับภารกิจและการมอบหมายงาน ด้านแผนงานผู้สูงอายุ นายก อบต. ทำข้าม มอบหมายให้สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบดูแล โดยมีบุคลากรในสังกัดสำนักปลัด

ที่ทำงานใกล้ชิดกับกลุ่มเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุ มีเพียงนักพัฒนาชุมชนเพียงคนเดียว ปลัด อบต. ระบุว่าสำหรับแผนโครงสร้างส่วนราชการของ อบต. ทำข้าม พ.ศ. 2555 ที่ปรับปรุงใหม่ กำหนดภารกิจและมอบหมายงานมีลักษณะ ดังนี้ (1) สำนักปลัด อบต. (2) ส่วนการคลัง (3) ส่วนโยธา และ (4) ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ปลัด อบต. ทำข้าม กล่าวว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. ทำข้าม ตามแผนบริหารราชการ พ.ศ. 2555 (ปรับปรุงใหม่) อบต. มีแผนการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานด้านผู้สูงอายุ ที่ส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาดูแลแผนงาน และโครงการผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สำนักปลัด อบต. ส่วนการคลัง และส่วนการศึกษาฯ และมีการส่งเสริมการทำงานในลักษณะเชิงบูรณาการให้มากขึ้นเพื่อให้ผลประโยชน์เกิดขึ้นกับผู้รับบริการให้มากที่สุด

ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า อบต. มีแนวทางการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจนทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก เมื่อมารับบริการ เช่น การมารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริหารได้กระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติเพิ่มขึ้นทำให้เกิดความคล่องตัว และยืดหยุ่นต่อการให้บริการของ อบต. ในปัจจุบัน

กล่าวได้ว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. ทำข้าม มีการระบุหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ชัดเจนและได้กระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติเพื่อความยืดหยุ่นในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ขาดการบริการด้านที่พักอาศัย ด้านสุขภาพ และด้านการส่งเสริมบริการ และเครือข่ายการเกื้อหนุน
2. ความล่าช้าในการบริการของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่



สรุป

จากผลการศึกษาระดับ อบต. ทำข้าม ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่ ยังมีปัจจัยด้านหน่วยงานและผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในค่านิยม วิธีการดำเนินชีวิต และวัฒนธรรมของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี ปัจจัยด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ในการพัฒนาท้องถิ่นและปัจจัยการจัดโครงการผู้สูงอายุที่มีความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่ ยังมีปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่มีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ และ (3) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่ยังมีปัจจัยด้านการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานผู้ปฏิบัติและปัจจัยด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ

อบต. ท่าชนะ อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สภาพทั่วไป

อบต. ท่าชนะ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2539 เป็น อบต. ขนาดเล็ก มีเนื้อที่ประมาณ 32.5 ตารางกิโลเมตร หรือ 22,500 ไร่ ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน มีประชากร 4,955 คน อาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับตำบลคันธุลี อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทิศใต้ติดต่อกับตำบลวัง อำเภотаชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทิศตะวันออกติดต่อชายฝั่งอ่าวไทย และ

ทิศตะวันตกติดต่อกับลคลองพา อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ลักษณะที่ตั้ง อบต. ท่าชนะ ตั้งอยู่ในบริเวณที่ราบลุ่มทางทิศเหนือของอำเภอท่าชนะ โดยมีลำคลองไหลผ่านหลายสายด้วยกัน คือ คลองท่ากระจาย คลองตลิ่ง คลองตานีเยน ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไป อบต. ท่าชนะ มีภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน เนื่องจากได้รับอิทธิพลของมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือจากอ่าวไทย และทะเลจีนใต้ มี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน และฤดูฝน สภาพเศรษฐกิจ และสังคมโดยรวม ประชาชนในเขต อบต. ท่าชนะ ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกรรม ซึ่งมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มเหมาะสำหรับการทำสวนผลไม้ ปาล์มน้ำมัน ทำนา และที่ราบชายฝั่งทะเลทางทิศตะวันออกเหมาะแก่การประกอบอาชีพประมงชายฝั่ง มีบางส่วนในชุมชนประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้างทั่วไป ศักยภาพของ อบต. ในปัจจุบัน มีศูนย์ราชการที่สำคัญ โรงพยาบาลท่าชนะ โรงเรียนท่าชนะวิทยาคม สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญมีหาดนางลอย หน่วยทางเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ โรงงานแปรรูปยางพารา ท่าชนะ สถิติรายได้ของ อบต. ท่าชนะ พ.ศ. 2551-2553 จำนวน 16,014,090.30 บาท ปัจจุบัน มีจำนวนผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 833 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. ท่าชนะ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาคำบล (2554-2556) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ในการบรรเทาความเดือดร้อนขั้นพื้นฐาน และตามเป้าหมายที่วางไว้ จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุครบตามจำนวน 509 คน เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว และ (2) โครงการส่งเสริมบริการสาธารณสุขและป้องกันโรคแก่กลุ่มผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจโรค และให้ความรู้การดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่แข็งแรงและลดปัญหาโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดัน หัวใจ เป็นต้น

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า นอกจากโครงการที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาที่ อบต. ดำเนินการจัดให้แก่ผู้สูงอายุในจำนวน 2 โครงการดังกล่าว ยังมีโครงการที่เกิดจากแนวคิดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุเป็นผู้คิดค้นขึ้นมาเอง เช่น โครงการค้ำนันทนาการ

ที่นำภูมิปัญญาวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ด้านการรำโนราห์ มาประยุกต์ในการทำกิจกรรมเพื่อความผ่อนคลาย และ โครงการด้านสังคม การจัดตั้งชมรมสภากาแฟผู้สูงอายุ กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ท่าชนะ ได้จัดบริการที่ครอบคลุมด้านรายได้ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท เป็นต้น และด้านสุขภาพ เช่น โครงการส่งเสริมบริการสาธารณสุขและป้องกันโรคแก่กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้ การบริการที่ผู้สูงอายุคิดค้นขึ้นมาเอง ครอบคลุมในด้านนันทนาการ เช่น โครงการด้านนันทนาการที่นำภูมิปัญญาวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นการรำโนราห์มาประยุกต์ใช้ในการทำกิจกรรมเพื่อความผ่อนคลาย เป็นต้น และด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการชมรมสภากาแฟกลุ่มผู้สูงอายุ ส่วนการบริการที่ อบต. ท่าชนะ ยังไม่มี ได้แก่ ด้านที่พักอาศัย และด้านการสร้างการบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เหตุผลที่ อบต. ท่าชนะ ยังไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้เนื่องจากเป็น อบต. ขนาดเล็กยังไม่มีศักยภาพที่เพียงพอที่จะจัดการบริการด้านดังกล่าวได้

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ท่าชนะ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนดังนี้ (1) ให้ความสำคัญกับกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างกำหนดแผนงานกับการนำแผนงานไปปฏิบัติ ที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (2) เตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสนับสนุน (3) มอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติ และ (4) ประเมินผลแผนงานที่นำไปปฏิบัติเพื่อติดตามความก้าวหน้าและการบรรลุตามเป้าหมาย

นายก อบต. ท่าชนะ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. ท่าชนะ มีการกำหนดบทบาทขององค์กรในการนำแผนงานนั้น ๆ ไปปฏิบัติ โดยทาง อบต. ได้มอบหมายให้ทุกส่วนราชการที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในแผนงานที่เกี่ยวข้องกำหนดแผนงานต่าง ๆ ที่ตรงกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายความต้องการของผู้สูงอายุ ส่วนการพิจารณาคัดเลือกโครงการต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติในแต่ละปีงบประมาณนั้น อบต. จะคำนึงถึงหลักเกณฑ์ในชั้นเบื้องต้น

คือ ความเป็นไปตามลำดับความสำคัญของแผนงาน เป็นนโยบายที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาด้านผู้สูงอายุของรัฐบาล งบประมาณที่สามารถจัดสรรได้ในแต่ละปี-งบประมาณเป็นกรณีฉุกเฉินและจำเป็นเร่งด่วน

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบรม. ทำชนะ ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนการบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมของทรัพยากรสนับสนุน การมอบภารกิจให้แก่หน่วยงาน การกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติและติดตามประเมินผล

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบรม. ทำชนะ อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก อบรม. สนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้คิดค้น และนำเสนอกิจกรรมที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุโดย อบรม. ทำชนะ เป็นเพียงผู้สนับสนุนด้านสถานที่ การประสานงานให้คำแนะนำและสนับสนุนงบประมาณบางส่วนตามความเหมาะสมรวมทั้ง อบรม. ทำชนะ มีแนวทางในการพัฒนาโครงการและกิจกรรม ด้านผู้สูงอายุ ที่มีความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีการระบุถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ และมีการจัดงบประมาณในแต่ละโครงการอย่างเหมาะสม ตามที่ระบุไว้ในแผนการพัฒนาค่าบล (2554-2556) จำนวน 1,123,500 บาท

ประธานชมรมผู้สูงอายุตำบลท่าชนะ ให้ข้อมูลว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบรม. ทำชนะ โดยเฉพาะการมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายของผู้บริหารที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ใช้ภูมิปัญญาพื้นบ้าน การรำนโนราห์ มาจัดกิจกรรมที่เกิดจากแนวคิดของผู้สูงอายุเอง อบรม. มีหน้าที่เพียงให้การสนับสนุน ทำให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์มากกว่าการจัดการบริการจากหน่วยงานภาครัฐเพราะมีความสอดคล้องกับภูมิปัญญา ประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่นดั้งเดิมของตำบลท่าชนะ ประธานชมรมผู้สูงอายุระบุว่า เจ้าหน้าที่ของ อบรม. ยังมีความเข้าใจในค่านิยมและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุว่ามีความต้องการกิจกรรมประเภทใด และควรเกิดจากใครเป็นผู้คิดค้น ประธานชมรมผู้สูงอายุเสนอแนะว่า การที่จะจัดโครงการหรือ

กิจกรรมประเภทใดควรส่งเสริมให้ผู้รับบริการเป็นผู้นำเสนอแนวทางที่เขาต้องการ แล้วโครงการต่าง ๆ จะประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่าการจัดการบริการที่ผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกิดจาก อบต. มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีการส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดค้นและนำเสนอกิจกรรมด้วยตัวของเขาเองที่มีความสอดคล้องกับภูมิปัญญา ประเพณีและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุเป็นที่ตั้งและ อบต. อื่น ๆ ควรนำตัวแบบจากกรณี อบต. ท่าชนะ ไปเป็นกรณีศึกษาในการจัดโครงการ

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ท่าชนะ สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความพึงพอใจเนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่ ยังมีปัจจัยด้านการจัดการบริการที่มีความสอดคล้องกับภูมิปัญญา ประเพณี วัฒนธรรมของผู้สูงอายุและบริบทของท้องถิ่นและปัจจัยด้านการส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดค้นและนำเสนอกิจกรรมการบริการสาธารณะ

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. ท่าชนะ มีความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันของผู้สูงอายุ ทุกเพศ ทุกกลุ่มฐานะทางเศรษฐกิจที่ตรงตามหลักพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 รวมถึงเจ้าหน้าที่ของ อบต. ท่าชนะ มีจิตสาธารณะในการบริการที่ดี ให้ความสำคัญในคุณค่า ศักดิ์ศรีผู้สูงอายุ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอดังที่ปรากฏในกิจกรรมด้านนันทนาการ กิจกรรมด้านสุขภาพ และกิจกรรมด้านสังคม

นักพัฒนาชุมชน อบต. ท่าชนะ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ที่มีความเสมอภาค อบต. ได้ยึดตามกรอบแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้ คือ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545-2564 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10) ที่กำหนดให้ อบต. ส่งเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ อบต. ยังให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้าง

ค่านิยมแก่ผู้ปฏิบัติให้มีจิตสาธารณะ การให้บริการแก่ผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการจากรัฐที่ครอบคลุมทุกคน

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ทำชนะ สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความเสมอภาคเนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่ ยังมีปัจจัยด้านการให้ความสำคัญกับข้อกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่าการให้บริการของ อบต. ทำชนะ ที่ผ่านมายังไม่ค่อยได้รับความสะดวกมากนัก เนื่องจาก อบต. ทำชนะ มีเจ้าหน้าที่อยู่จำนวนจำกัด ทำให้การติดต่อการบริการไม่ได้ความสะดวกเท่าที่ควร อย่างเช่น การเบิกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีความล่าช้าในการเบิกจ่าย ผู้สูงอายุเสนอแนะว่า อบต. ทำชนะควรเพิ่มจำนวนบุคลากร เจ้าหน้าที่ของ อบต. ในด้านการดูแลผู้สูงอายุให้เพิ่มมากขึ้น และควรมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านองค์ความรู้ การดูแลผู้สูงอายุโดยตรง เช่น นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด รวมทั้ง อบต. ควรลดขั้นตอนการบริการที่ซับซ้อนให้น้อยลง และให้บริการแก่กลุ่มผู้สูงอายุที่พิเศษมากกว่าประชาชนกลุ่มอื่น

นักพัฒนาชุมชน อบต. ทำชนะ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การให้บริการแก่ผู้สูงอายุในบางโครงการอาจมีความล่าช้าอยู่บ้าง โดยเฉพาะด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ เนื่องจาก อบต. ขาดความพร้อมด้านบุคลากรในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และบางครั้งอาจได้รับงบประมาณจากการจัดสรรของส่วนกลางที่ล่าช้า

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ทำชนะ ยังไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความตรงต่อเวลาเท่าที่ควร เนื่องจากมีจุดด้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ จากข้อค้นพบใหม่เกิดจากสาเหตุที่รัฐบาลส่วนกลางจัดสรรงบประมาณด้านเบี้ยยังชีพให้กับ อบต. ล่าช้า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. ท่านะ ให้ข้อมูลว่า ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย อบต. ท่านะ ได้คำนึงถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก โดยการจัดทำแผนการพัฒนาดำบลเกิดจากขบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ร่วมคิด ร่วมทำ แสดงความคิดเห็นในระดับชุมชนเป็นสำคัญ แล้วค่อยนำมากำหนดหลักวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาดำบล นายก อบต. ท่านะ ระบุว่า ในแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) อบต. ท่านะ มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาดำบล ดังที่ว่า “บริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมสาธารณูปโภคครบครันมากมาย ทูทางเศรษฐกิจ ชีวิตอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อม” โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาดำบลอยู่ 5 ด้าน คือ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านสังคม (3) ด้านเศรษฐกิจ (4) ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และ (5) ด้านการบริหารจัดการภาครัฐ สำหรับโครงการด้านผู้สูงอายุ อบต. ได้ระบุเอาไว้ใน “ยุทธศาสตร์ด้านสังคม” ซึ่งประกอบไปด้วยโครงการ ดังนี้

(1) โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท และ (2) โครงการส่งเสริมบริการสาธารณสุขและป้องกันโรคแก่กลุ่มผู้สูงอายุ

นายก อบต. ท่านะ กล่าวว่า นอกจากโครงการที่ อบต. ท่านะ จัดให้แก่ผู้สูงอายุแล้ว 2 โครงการที่กล่าวมา ทางเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุ ได้คิดค้นกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุเอง อบต. ท่านะ มีเพียงให้การสนับสนุนด้านสถานที่ การประสานงาน และให้คำแนะนำในเบื้องต้น สำหรับกิจกรรมที่ผู้สูงอายุคิดค้นขึ้นมาเอง ประกอบด้วย (1) กิจกรรมด้านนันทนาการที่มีการนำภูมิปัญญา วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น การรำ-มโนราห์ มาประยุกต์ใช้ในการทำกิจกรรมเพื่อความผ่อนคลายและเข้ากับวิถีชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นตั้งแต่เดิม ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 119 คน (2) กิจกรรมด้านสุขภาพที่มีการนำภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย มาประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรค และ (3) กิจกรรมด้านสังคม มีชมรมสภากาแฟกลุ่มผู้สูงอายุเป็นกิจกรรม

ที่ผู้สูงอายุ ใช้พบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนแนวคิดซึ่งกันและกัน ปัจจุบัน มีสมาชิกจำนวน 138 คน

ปลัด อบต. ท่านะ ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารของ อบต. ท่านะ มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้คิดค้นและการนำเสนอ โครงการที่มีความเหมาะสมกับภูมิปัญญา ประเพณีและวัฒนธรรมของวิถีการดำเนินชีวิตดั้งเดิมของผู้สูงอายุ เช่น ศิลปการรำโนราห์ ภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย สภากาแฟกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีความชัดเจนในการอนุมัติงบประมาณ สนับสนุน การมอบหมายงานให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่มีการกระจายอำนาจในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กล่าวได้ว่า อบต.ท่านะ มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ใช้องค์ความรู้ ภูมิปัญญา ประเพณี วัฒนธรรมของวิถีการดำเนินชีวิตดั้งเดิมของผู้สูงอายุมาจัดทำกิจกรรมผู้สูงอายุ

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ปลัด อบต. ท่านะ ให้ข้อมูลว่า ตามโครงสร้างการบริหารงานด้านบุคลากร ปัจจุบัน อบต. ท่านะ มีบุคลากรทั้งสิ้น 20 คน สังกัดสำนักปลัด อบต. 10 คน สังกัดส่วนการคลัง 6 คน และสังกัดส่วนโยธา 4 คน ปลัด อบต. ท่านะ ระบุว่า บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำโครงการแก่ผู้สูงอายุ มีเพียงนักพัฒนาชุมชนเพียงคนเดียว ที่รับผิดชอบเพราะ อบต. ท่านะ มีข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจ้างบุคลากร ทำให้ขาดแคลนบุคลากรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ยังมีไม่เพียงพอ เนื่องจากเป็น อบต. ขนาดเล็ก ในขณะเดียวกัน อบต. แก้ไขปัญหา ด้านบุคลากรที่ขาดแคลนโดยการมอบหมายให้ส่วนการคลังไปดูแลในบางโครงการ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. ท่านะ ให้ข้อมูลว่า สำหรับในแผนการพัฒนาดำบล (2554-2556) อบต. ท่านะ ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการแก่ผู้สูงอายุไว้จำนวน 1,123,500 บาท แยกแต่ละโครงการดังนี้ (1) โครงการ

จ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งมีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพอยู่ จำนวน 509 คน ตั้งงบประมาณไว้จำนวน 763,500 บาท และ (2) โครงการส่งเสริมบริการสาธารณสุขและป้องกันโรคแก่กลุ่มผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 360,000 บาท

นายก อบต. ท่าชนะ กล่าวว่า งบประมาณที่ใช้จ่ายในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุมียุ่จำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการนำแผนงานโครงการต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ เนื่องจากมีจำนวนผู้สูงอายุที่อยู่ในความรับผิดชอบถึงจำนวน 833 คนและจ่ายเบี้ยยังชีพ จำนวน 509 คน แต่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพียงจำนวน 4,137,404 บาท และงบประมาณเหล่านี้ มีความจำเป็นจะต้องนำไปใช้จ่ายในแผนงานอื่น ๆ ด้วยทำให้ไม่สามารถจัดทำโครงการด้านผู้สูงอายุ ได้มากเท่ากับ อบต. ขนาดใหญ่ที่มีงบประมาณจำนวนมาก นายก อบต. ท่าชนะ ระบุว่า “รัฐบาลมิได้ดูที่จำนวนประชากรผู้สูงอายุว่ามีเท่าไรในการจัดสรรงบประมาณ แต่ดูที่วิธีการจัดสรรงบประมาณที่ขนาด อบต. ว่าเล็กหรือใหญ่เสียส่วนใหญ่ จึงทำให้เกิดปัญหาในหลาย ๆ อบต.” แต่สำหรับ อบต. ท่าชนะค่อนข้างโชคดีที่กลุ่มผู้สูงอายุมีความเข้าใจในศักยภาพของ อบต. และโครงการต่าง ๆ ส่วนใหญ่กลุ่มผู้สูงอายุจัดกิจกรรมกันเอง อบต. เพียงให้การสนับสนุนตามความเหมาะสม

ด้านวัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. ท่าชนะ ให้ข้อมูลว่า อบต. ท่าชนะ มีความเพียงพอในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับจัดกิจกรรมให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ โดยนายก อบต. ท่าชนะ ได้อนุมัติงบประมาณในการซื้อวัสดุ อุปกรณ์ตามแผนรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2554 ไว้จำนวน 75,000 บาท เพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในโครงการต่าง ๆ ที่สำคัญ เช่น ซื้ออุปกรณ์การนวดแผนไทย รวมถึงบางครั้ง ใช้วัสดุอุปกรณ์ร่วมกับสำนักงาน อบต. ท่าชนะ

กล่าวได้ว่า อบต. ท่าชนะ มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์ แต่ขาดความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณและบุคลากร แต่ก็ไม่เกิดผลกระทบต่อการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ เนื่องจากผู้สูงอายุได้ให้ความร่วมมือกับ อบต. เป็นอย่างดี

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. ท่าชนะ มีผลการศึกษา ดังนี้

ปลัด อบต. ทำชนะ ให้ข้อมูลว่า บุคลากรของ อบต. มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายภารกิจหน้าที่การปฏิบัติและมีจิตสาธารณะด้านการบริการ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก อบต. ได้มีหลักการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่มาไม่ต่ำกว่า 8 ปี ขึ้นไปทำให้โครงการ ผู้สูงอายุนำไปสู่การปฏิบัติที่บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ยืนยันได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2553 ที่ผ่านมา ที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต. ทำชนะ ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถ และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ

ประธานชมรมผู้สูงอายุตำบลท่าชนะ ให้ข้อมูลว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต. โดยเฉพาะนักพัฒนาชุมชนที่นำโครงการผู้สูงอายุมานำปฏิบัติ มีความรู้ความสามารถเข้าใจสภาพปัญหาและความต้องการผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก เนื่องจากมีความสามารถแล้วยังให้การบริการที่ดีแก่ผู้สูงอายุตลอดจนประสานงานในโครงการ ที่เกิดจากผู้สูงอายุคิดค้นเอง ที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังกิจกรรมค่านันทนาการ “การรำโนราห์” และกิจกรรมด้านสังคม “ชมรมสภากาแฟกลุ่มผู้สูงอายุ”

กล่าวได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. ท่าชนะ มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติ เนื่องจากผู้บริหารมีการชี้แจงในวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ผู้ปฏิบัติทราบทุกครั้งก่อนนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านโครงการผู้สูงอายุนำไม่ต่ำกว่า 8 ปี ขึ้นไป

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. ท่าชนะ มีผลการวิจัยดังนี้

นายก อบต. ท่าชนะ ให้ข้อมูลว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่หน่วยงาน และผู้ปฏิบัติในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ มีการระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติในการดำเนินการที่ชัดเจน ที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาตำบลสำหรับภารกิจความรับผิดชอบเกี่ยวกับแผนงานด้าน

ผู้สูงอายุ อบต. มอบหมายให้สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนงาน และโครงการผู้สูงอายุ รวมทั้งให้สำนักปลัด อบต. ที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีการติดตาม-ผลการนำนโยบายไปปฏิบัติตามภารกิจอย่างใกล้ชิด และรายงานผลการปฏิบัติให้ตนเองทราบทุกสัปดาห์ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตามแผนการพัฒนา-ตำบลที่กำหนดไว้แต่ละโครงการ

กล่าวได้ว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. ทำขณะ มีการ-ระบุนหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ชัดเจน คือ สำนักปลัด อบต. เป็นผู้รับผิดชอบและมีนักพัฒนาชุมชนเป็นผู้ประสานและติดตามความก้าวหน้าใน แต่ละโครงการ รวมถึงได้กระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นเพื่อ ปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้การตอบสนองการบริการที่ สร้างความพึงพอใจ เสมอภาค เป็นธรรมและมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ ผู้สูงอายุที่บรรลุตามเป้าหมายที่ประสบความสำเร็จ

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ขาดความพร้อมด้านบุคลากร และงบประมาณ
2. ความซับซ้อนด้านการบริการของ อบต.
3. ขาดการบริการด้านที่พักอาศัย และ ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการ-

เกี่ยวพัน

สรุป

จากผลการศึกษากรณี อบต. ทำขณะ ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบาย-ไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนด ภารกิจและมอบหมาย และจากข้อค้นพบใหม่เกิดจากปัจจัยการจัดบริการที่มีความ-สอดคล้องกับภูมิปัญญา ประเพณี วัฒนธรรมผู้สูงอายุและบริบทของท้องถิ่น และปัจจัย การส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดค้นและนำเสนอกิจกรรม และ

(2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่เกิดจากปัจจัยการให้ความสำคัญกับข้อกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น ส่วนประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร คือ ด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจากมีจุดด้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร และจากข้อค้นพบใหม่ เกิดจากสาเหตุที่รัฐบาลส่วนกลางจัดสรรงบประมาณด้านเบี้ยยังชีพให้กับ อบต. ที่ล่าช้า

อบต. เกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

สภาพทั่วไป

อบต. เกาะยอ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2540 เป็น อบต. ขนาดเล็ก มีเนื้อที่ประมาณ 9,375 ไร่ หรือ 15 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตปกครองเป็น 9 หมู่บ้าน มีประชากรประมาณ 4,459 คน อาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับทะเลสาบสงขลา เขตเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา ทิศใต้ติดต่อกับทะเลสาบสงขลา เขตตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทิศตะวันออกติดต่อกับทะเลสาบสงขลา เขตตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา และทิศตะวันตกติดต่อกับทะเลสาบสงขลา เขตตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ลักษณะภูมิประเทศ เกาะยอ เป็นเกาะที่ตั้งอยู่กลางทะเลสาบสงขลา ตอนล่าง มีฐานะเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองสงขลา ระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองสงขลาไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ โดยทางบกประมาณ 20 กิโลเมตร และโดยทางน้ำหรือทางทะเลประมาณ 6 กิโลเมตร เกาะยอมีสภาพทางกายภาพเป็นเกาะ มีน้ำล้อมรอบกลางทะเลสาบสงขลา ลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขา เนินเขาและที่ราบ สภาพภูมิอากาศ เกาะยอ มี 2 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อนและฤดูฝน เนื่องจากได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ สภาพทางเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพของชาวเกาะยอ โดยทั่วไปเป็นการผสมผสานกันระหว่างการเกษตร การประมง และ

อุตสาหกรรมในครัวเรือน การเกษตรที่สำคัญ คือ การทำสวนผลไม้และสวนยางพารา การประมงมีทั้งการออกจับกุ้ง ปลา ตามธรรมชาติ ในทะเลสาบสงขลา และการเลี้ยงปลากะพงขาวในกระชัง ส่วนอุตสาหกรรมในครัวเรือน ที่เป็นที่ยึดกันทั่วไปของเกาะยอ คือ การทอผ้า นอกจากอาชีพดังกล่าว ชาวเกาะยอในปัจจุบันยังตื่นตัวในเรื่องค้าขาย โดยเฉพาะผู้ที่ตั้งบ้านเรือนอยู่สองข้างทางหลวง สงขลา-นครศรีธรรมราช จะพยายามลงทุนทำการค้าโดยเปิดร้านอาหาร เครื่องดื่ม และของชำ โดยเฉพาะในเขตหมู่ที่ 2 และ 3 หน่วยธุรกิจ มีร้านอาหาร จำนวน 16 ร้าน ร้านขายของชำ จำนวน 24 ร้าน ร้านแผงลอย จำนวน 65 แผง อาชีพค้าขายอื่น ๆ จำนวน 30 ร้าน สถานที่สำคัญที่ตั้งอยู่บนพื้นที่เกาะยอ ได้แก่ สถาบันทักษิณคดีศึกษา วัดเขาบ่อ วัดแหลมพ้อ วัดโคกเบ็ญ วัดท้ายยอ สถานีอนามัยบ้านสวนทุเรียน สถานีอนามัยบ้านท่าไทร ปัจจุบัน ชุมชนเป็นการผสมผสาน แนวทางดำรงชีวิต ระหว่างวัฒนธรรมพื้นบ้าน (การทอผ้า ทำสวนผลไม้ การประมง) ร่วมกับสังคมเมือง ที่ประชากรต่างถิ่นอพยพมาอยู่อาศัย ดากอากาศรวมถึงมีการส่งเสริม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่ผู้คนมาท่องเที่ยวอยู่เป็นประจำ เนื่องด้วยสภาพภูมิอากาศ เย็นสบาย ได้รับอิทธิพลจากลมทะเล ปัจจุบันมีผู้สูงอายุ จำนวน 764 คน

ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ

โครงการผู้สูงอายุของ อบต. เกาะยอ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการพัฒนาตำบล (2554-2556) ประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพคนชรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่คนชรา และตามเป้าหมายที่วางไว้ จ่ายเบี้ยยังชีพแก่คนชรา จำนวน 209 คน (2) โครงการอุดหนุนชมรมผู้สูงอายุ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมทำร่วมกัน และตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้สูงอายุ ได้พบปะและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (3) โครงการเยี่ยมบ้านและมอบของขวัญแก่ผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน และตามเป้าหมายที่วางไว้ สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้สูงอายุ (4) โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ จัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ 1 ครั้งต่อปี และส่งเสริมให้ประชาชนระลึกถึงพระคุณผู้สูงอายุ และ (5) โครงการอนุรักษ์การทอผ้าเกาะยอโดยภูมิปัญญาผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

ส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาพื้นบ้าน โดยภูมิปัญญาผู้สูงอายุ และตามเป้าหมายที่วางไว้ อนุรักษ์ภูมิปัญญาการทอผ้าพื้นบ้านและถ่ายทอดองค์ความรู้ทักษะการทอผ้าให้แก่คนรุ่นหลังและให้นักท่องเที่ยวได้ชม

จากข้อค้นพบของผู้วิจัย พบว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. เกาะยอ ได้คิดค้นขึ้นจากภูมิปัญญา ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน และความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

กล่าวได้ว่า ลักษณะโครงการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. เกาะยอ ได้จัดการบริการที่ครอบคลุมในด้านรายได้ เช่น โครงการรายจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุเดือนละ 500 บาท เป็นต้น ด้านนันทนาการ เช่น โครงการอุดหนุนชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น และด้านความมั่นคงทางสังคม เช่น โครงการเยี่ยมบ้านและมอบของขวัญแก่ผู้สูงอายุ โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ เป็นต้น ส่วนด้านการบริการที่ อบต. เกาะยอ ยังไม่สามารถจัดการบริการให้แก่ผู้สูงอายุได้ตามหลักแนวความคิดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุของ อบต. ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านที่พักอาศัย และด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกี่ยวพัน เหตุผลที่ อบต. เกาะยอไม่สามารถจัดการบริการด้านดังกล่าวได้ เนื่องจาก อบต. อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ จากข้อค้นพบ อบต. เกาะยอ จัดการบริการด้านการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น โครงการอนุรักษ์การทอผ้าเกาะยอ โดยภูมิปัญญาผู้สูงอายุ เป็นต้น

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. เกาะยอ ตามที่ระบุเอาไว้ในแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอน ดังนี้ (1) ให้ความสำคัญกับกระบวนการความเชื่อมโยงระหว่างการกำหนดนโยบายกับการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย (2) การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ (3) การกำหนดหน่วยงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (4) กระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ (5) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง และ (6) ติดตามผลและประเมินผล

ปลัด อบต. เกาะขอ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกระบวนการนำนโยบายการบริการ-
 สาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ อบต. เกาะขอ ได้ให้ความสำคัญกับความพร้อมของ
 ทรัพยากรที่จะตอบสนองในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติว่าพร้อมมากน้อยแค่ไหน
 และหน่วยงานผู้รับผิดชอบในนโยบาย สามารถนำนโยบายไปปฏิบัติบรรลุตามเป้าหมาย
 หรือไม่

กล่าวได้ว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ
 อบต. เกาะขอ ได้ให้ความสำคัญในขั้นตอนการบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์
 ของนโยบาย การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ การกำหนด
 ภารกิจให้แก่หน่วยงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติและการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต.
 เกาะขอ มีโครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย
 หลายโครงการที่ผู้สูงอายุชื่นชอบ ดังโครงการเยี่ยมบ้านและมอบของขวัญแก่ผู้สูงอายุ
 ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีขวัญกำลังใจที่ผู้บริหาร อบต. เกาะขอ มาเยี่ยมเยือนถึงที่บ้านเป็น
 ประจำทุกเดือน และให้นักพัฒนาชุมชนนำเบี้ยยังชีพเดือนละ 500 บาท มามอบให้แก่
 ผู้สูงอายุถึงที่บ้านทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกมากขึ้น ไม่ต้องเดินทางไปรับถึงที่
 อบต. นอกจากนี้ อบต. ยังให้ความสำคัญกับคุณค่าและระลึกถึงพระคุณแก่ผู้สูงอายุ มี
 การจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ ตรงกับวันที่ 13 เมษายน ของทุกปี

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของ อบต. เกาะขอ
 เพราะมีการส่งเสริม การมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุและมีการนำภูมิปัญญา
 ของท้องถิ่น เช่น การทอผ้าเกาะขอ มาบรรจุไว้ในแผนโครงการที่จัดให้แก่ผู้สูงอายุ ซึ่ง
 เป็นการส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาพื้นบ้านชาวเกาะขอ ให้อยู่กับลูกหลาน
 ต่อไป

นักพัฒนาชุมชน อบต. เกาะขอ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การนำนโยบายการ-
 บริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. ส่วนใหญ่ผู้รับบริการให้การตอบรับ
 เป็นอย่างดีเพราะ อบต. ได้มีนโยบายในการนำภูมิปัญญา ประเพณี และวัฒนธรรมของ

ชาวเกาะยอ เช่น การทอผ้าพื้นบ้านมาประยุกต์ในการจัดทำโครงการ และยังให้ความสำคัญในการยกย่องเทิดทูนคุณค่าศักดิ์ศรีผู้สูงอายุ นอกจากนี้ กลุ่มเครือข่ายผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอยังให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน อบต. เป็นอย่างดี เพราะผู้สูงอายุค่อนข้างมีความตื่นตัว และเข้ามามีส่วนร่วมกับการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ ซึ่งเปรียบเสมือนคนครอบครัวเดียวกัน

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. เกาะยอ สามารถบรรลุเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความพึงพอใจ เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่ยังมีปัจจัย การนำภูมิปัญญาประเพณีและวัฒนธรรมพื้นบ้านมาประยุกต์ในการจัดทำโครงการให้แก่ผู้สูงอายุ

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. เกาะยอ มีความชัดเจนในแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึงความเท่าเทียมกันของผู้สูงอายุทุกเพศ ทุกศาสนา ทุกกลุ่มฐานะทางเศรษฐกิจ และทุกกลุ่มอาชีพ สามารถให้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ และสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ แก่ชมรมผู้สูงอายุ จำนวน 120,000 บาท นอกจากนี้ อบต. ยังให้ความสำคัญกับทุนทางสังคมและภูมิปัญญาของท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า อบต. เกาะยอ ได้ให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมกัน และให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่มีการจัดประชุมทำประชาคมหมู่บ้าน เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2551 ณ สถานที่วัดท้ายยอ อบต. เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้เสนอแนวคิด รับฟังปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ทำให้เกิดโครงการอนุรักษ์การทอผ้าเกาะยอ โดยภูมิปัญญาผู้สูงอายุ มาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาตำบล (2552-2553) นอกจากนี้ อบต. เกาะยอ ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 อีกด้วย

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. เกาะยอ สามารถบรรลุเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความเสมอภาค เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความ-

ชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบเกิดจากปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการนำเสนอแนวทางในการจัดบริการสาธารณะ และการให้ความสำคัญกับทุนทางสังคมและภูมิปัญญาของท้องถิ่น

3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลว่า การบริการของ อบต. เกาะยอ ในปัจจุบัน มีความรวดเร็วไม่ล่าช้าเหมือนที่ผ่านมา เนื่องจาก อบต. เกาะยอ ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานใช้ในการบริการเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ผู้รับบริการและการจัดเก็บข้อมูล เช่น การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เดือนละ 500 บาท จึงทำให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกมากขึ้น

นักพัฒนาชุมชน อบต. เกาะยอ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การให้บริการในโครงการต่าง ๆ อบต. มีความตรงต่อเวลาและมีความรวดเร็ว โดยเฉพาะการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ อบต. นำมาให้แก่ผู้สูงอายุถึงที่บ้าน ถือเป็น การไปเยี่ยมให้กำลังใจแก่ผู้สูงอายุด้วย นักพัฒนาชุมชนระบุว่า เหตุผลที่การให้บริการของ อบต. มีความตรงต่อเวลา เกิดจากปัจจัยที่ผู้บริหารมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายที่ส่งเสริมการบริการที่ลดขั้นตอนความซับซ้อนให้แก่ผู้สูงอายุให้น้อยลงและควรให้การบริการที่พิเศษกว่าบุคคลอื่น การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับผิดชอบรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และอบต. ยังได้มีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่บุคลากรอยู่เป็นประจำ พร้อมทั้งสนับสนุนด้านทรัพยากรที่เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น

กล่าวได้ว่า การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติของ อบต. เกาะยอ สามารถบรรลุเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจากมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบยังมีปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติม

คือ การลดขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่พิเศษกว่าบุคคลอื่นและการให้ความร่วมมือของเครือข่ายของกลุ่มผู้สูงอายุ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารแผนการพัฒนาคำบล (2554-2556) และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีผลการวิจัย ดังนี้

นายก อบต. เกาะขอ ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบันมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาคำบล 7 ด้าน คือ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว (3) ด้านคุณภาพชีวิตที่ดี (4) ด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (5) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน (6) ด้านการเมืองและการบริหารจัดการที่ดี และ (7) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย สำหรับโครงการผู้สูงอายุ จัดอยู่ใน “ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพชีวิตที่ดี และยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น” ซึ่งประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ ดังนี้ (1) โครงการสนับสนุนเบี้ยยังชีพคนชรา (2) โครงการอุดหนุนชมรมผู้สูงอายุ (3) โครงการเยี่ยมบ้านและมอบของขวัญให้แก่ผู้สูงอายุ (4) โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ และ (5) โครงการอนุรักษ์การทอผ้าเกาะขอ โดยภูมิปัญญาผู้สูงอายุ นายก อบต. ระบุว่า เป้าหมายหลักในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ อบต. ให้ความสำคัญกับภูมิปัญญา ประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่นเป็นหลักและส่งเสริมเกิดทุนคุณค่าศักดิ์ศรีผู้สูงอายุเป็นสำคัญ

นักพัฒนาชุมชน อบต. เกาะขอ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ผู้บริหาร อบต. เกาะขอ มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ให้ความสำคัญกับภูมิปัญญา ประเพณีและวัฒนธรรมของท้องถิ่น มาประยุกต์ในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ และนอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญในการส่งเสริมเกิดทุนคุณค่าศักดิ์ศรีผู้สูงอายุ รวมถึงสนับสนุนให้เครือข่ายผู้สูงอายุได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการพัฒนาคำบลในนโยบายด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า อบต. เกาะยอ มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ และเคยได้รับบริการจาก อบต. เช่น การรับเบี้ยยังชีพ เป็นต้น และเห็นว่าผู้บริหาร อบต. เกาะยอ ให้ความสำคัญแก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก และเครือข่ายผู้สูงอายุเห็นพ้องกันว่า การจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุของ อบต. ในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตดั้งเดิมของชุมชนชาวเกาะยอ

กล่าวได้ว่า อบต. เกาะยอ มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ที่มุ่งเน้นการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับภูมิปัญญา ประเพณี และวัฒนธรรมของท้องถิ่นรวมถึงได้ส่งเสริมเทิดทูนคุณค่าศักดิ์ศรีผู้สูงอายุ

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ ปลัด อบต. เกาะยอ ให้ข้อมูลว่า ตามโครงสร้างการบริหารงานด้านบุคลากร ปัจจุบัน อบต. เกาะยอ มีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 32 คน แบ่งโครงสร้าง ส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) สำนักปลัด มีบุคลากร 17 คน (2) ส่วนการคลัง มีบุคลากร 6 คน (3) ส่วนโยธา มีบุคลากร 4 คน และ (4) ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีบุคลากร 5 คน ปลัด อบต. เกาะยอ ระบุว่า ผู้รับผิดชอบในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ มีความเกี่ยวข้องกับ 3 สำนัก ทำงานร่วมกัน ประกอบด้วย สำนักปลัด มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบที่สำคัญ คือ นักพัฒนาชุมชน ส่วนการคลัง มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ คือ เจ้าพนักงานการเงินการบัญชี และส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ คือ นักวิชาการศึกษา

ปลัด อบต. เกาะยอ กล่าวว่า บุคลากรของ อบต. ที่ทำหน้าที่ในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติโดยตรง มีจำนวน 3 คน ซึ่งแต่ละคนมีการประสานความร่วมมือกัน ทำให้การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติ สังเกตได้จากการที่ไม่มีผู้สูงอายุรายใดร้องเรียนถึงพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตามความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่า จำนวนบุคลากรของ อบต. เกาะยอ มีความพร้อมและเพียงพอต่อการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ เพราะที่ อบต. เน้นการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เพื่อให้บริการผู้สูงอายุที่บรรลุเป้าหมายด้าน ความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลา

ด้านงบประมาณ จากการสัมภาษณ์ นายก อบต. เกาะยอ ให้ข้อมูลว่าสำหรับ ในแผนการพัฒนาดำบล (2552-2554) อบต. ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดทำโครงการ ให้แก่ผู้สูงอายุ จำนวน 1,910,000 บาท สามารถแยกแต่ละโครงการ ดังนี้ (1) โครงการ สนับสนุนเบี้ยยังชีพคนชรา มีผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพจำนวน 209 คน ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 1,420,000 บาท (2) โครงการอุดหนุนชมรมผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 120,000 บาท (3) โครงการเยี่ยมบ้านและมอบของขวัญแก่ผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 100,000 บาท (4) โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ ตั้งงบประมาณไว้ จำนวน 120,000 บาท และ (5) โครงการอนุรักษ์การทอผ้าเกาะยอ โดยภูมิปัญญาผู้สูงอายุ ตั้ง งบประมาณไว้ จำนวน 150,000 บาท นายก อบต. เกาะยอ กล่าวว่า งบประมาณที่ใช้ใน การจัดทำโครงการผู้สูงอายุมีความพร้อมและเพียงพอ เพราะผู้สูงอายุมีอัตราส่วนเพิ่มขึ้น เพียงร้อยละ 5 เท่านั้นต่อปี และขณะเดียวกัน อบต. สามารถจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ครบตามจำนวน 209 คน

วัสดุอุปกรณ์ จากการสัมภาษณ์นักพัฒนาชุมชน อบต. เกาะยอ ให้ข้อมูลว่า อบต. เกาะยอ ได้ตั้งงบประมาณ สำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์ในการทำกิจกรรมให้แก่ ผู้สูงอายุ จำนวน 140,000 บาท อุปกรณ์ที่ซื้อ คือ ของขวัญ ของชำร่วย มอบให้แก่ ผู้สูงอายุ จำนวน 100,000 บาท ส่วนที่เหลือ 40,000 บาท มอบให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมใน โครงการชมรมผู้สูงอายุ นักพัฒนาชุมชนระบุว่า บางครั้งทาง อบต. ได้รับการสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ จากวัดท้ายขอ เช่น สถานที่สร้างชมรมผู้สูงอายุ กล่าวได้ว่า อบต. เกาะยอ มีความพร้อมด้านงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ หรือบางครั้งก็สามารถไปใช้อุปกรณ์ในการทำกิจกรรมได้ในสถานที่ส่วนราชการอื่น ๆ



กล่าวได้ว่า อบต. เกาะขอ มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ เพราะว่ามี การวางแผนการจัดเตรียมทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและเตรียมการล่วงหน้า

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. เกาะขอ มีผลการศึกษา ดังนี้

ปลัด อบต. เกาะขอ ให้ข้อมูลว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย เนื่องจากได้มีการสัมผัสกับหลักปฏิบัติ และมีประสบการณ์จากภาคสนาม เริ่มตั้งแต่เตรียมข้อมูลจัดทำแผนโครงการ การคัดเลือกยุทธศาสตร์ รวบรวมข้อมูล รวมถึงได้ผ่านการประชุมอบรมสัมมนาจากหน่วยงานต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ และบุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อนโยบาย ให้ความร่วมมือกับ อบต. และไม่เคยได้รับคำร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ จากการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้สูงอายุเกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยืนยันได้จากการประเมิน ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ. 2553 ผลการประเมินร้อยละ 75 มีความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร และร้อยละ 25 ที่เห็นว่าควรปรับปรุงการบริการ ปลัด อบต. เกาะขอ ระบุว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ได้ยึดกรอบการทำงานตามหลักพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม มาตรา 66 และมาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายที่ว่า ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ อย่างเสมอภาค เท่าเทียมและเป็นธรรม

นักพัฒนาชุมชน อบต. เกาะขอ ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารได้มอบนโยบายและชี้แจงในวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจในภารกิจหน้าที่ชัดเจนขึ้น จึงส่งผลให้การนำโครงการผู้สูงอายุไปปฏิบัติสามารถบรรลุตามเป้าหมายเกิดประสิทธิผล ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลา ในโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ในปัจจุบัน อบต. สามารถจ่ายเบี้ยยังชีพได้ครบตามจำนวน 209 คน โครงการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ เป็นต้น

นอกจากนี้ อบต. ยังได้ส่งเสริมในการพัฒนาทักษะองค์ความรู้ด้านวิชาชีพการดูแลผู้สูงอายุเป็นประจำทุกปี

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า บุคลากรของ อบต. มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจหน้าที่และแนวทางการปฏิบัติ สังเกตได้จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางกายภาพของพื้นที่เกาะขอมและสิ่งที่คุณสูงอายุต้องการก่อนนำมาประยุกต์จัดทำโครงการที่ตรงกับความต้องการและปัญหาของผู้สูงอายุ

กล่าวได้ว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติของ อบต. เกาะขอม มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ภารกิจหน้าที่ ปัญหาความต้องการของผู้รับบริการและเข้าใจต่อการแก้ไขปัญหาอุปสรรคการทำงาน เนื่องจากผู้บริหารมีการมอบนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงได้มีการพัฒนาทักษะองค์ความรู้ด้านการปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นประจำและมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายและผู้รับบริการ

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จากการประมวลผลข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของ อบต. เกาะขอม มีผลการศึกษา ดังนี้

ปลัด อบต. เกาะขอม ให้ข้อมูลว่า ในการจัดทำแผนบริหารราชการของ อบต. เกาะขอม พ.ศ. 2552-2554 นายก อบต. เกาะขอม ได้กำหนดให้มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน และมีตัวชี้วัดในเป้าหมายของแผนงานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาตำบล ปลัด อบต. เกาะขอม ระบุว่า สำหรับภารกิจหลักในการดูแลเกี่ยวกับแผนนโยบายและโครงการผู้สูงอายุ สำนักปลัดเป็นผู้รับผิดชอบ ร่วมกับส่วนการคลัง และส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยมีการทำงานร่วมกันในลักษณะประสานความร่วมมือ และส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ มีบทบาทหน้าที่การปฏิบัติที่ชัดเจน และมีการระบุให้นักพัฒนาชุมชนเป็นผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กลุ่มเครือข่ายผู้สูงอายุ เป็นต้น

นักพัฒนาชุมชน อบต. เกาะขอม ให้ข้อมูลว่า ผู้บริหารของ อบต. เกาะขอม กำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบและได้ประชุมชี้แจงกระบวนการ ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจน นอกจากนี้ ยังได้กระจายอำนาจ

และมอบอำนาจในการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น เพื่อปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติ

ผู้สูงอายุ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานของ อบต. เกาะขอ มีการระดมหน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ทำให้ได้รับความสะดวกเมื่อไปติดต่อการบริการ อย่างในปัจจุบันได้ระบุให้สำนักปลัด อบต. เป็นผู้ดูแลในลักษณะภาพรวมของโครงการผู้สูงอายุ ส่วนเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการคลัง นอกจากนั้น ยังมีนักพัฒนาชุมชนเป็นผู้ประสานงานกับกลุ่มเครือข่ายผู้สูงอายุ อยู่เป็นประจำเพื่อนำปัญหาและความต้องการ ไปแจ้งให้ผู้บริหารทราบและได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการของ อบต. เกาะขอ

กล่าวได้ว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน อบต. เกาะขอ มีการระดมหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันได้มอบหมายให้สำนักปลัด อบต. เป็นผู้ดูแลในลักษณะภาพรวมของโครงการและนักพัฒนาชุมชนเป็นผู้คอยประสานกับกลุ่มเครือข่ายผู้สูงอายุ นอกจากนี้ผู้บริหารยังได้ทำความเข้าใจ ซึ่งแจ้งในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจนและกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่น เพื่อปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในการส่งมอบการบริการที่สร้างความพึงพอใจเสมอภาคและตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จ

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ

สรุปโดยสาระสำคัญดังนี้

1. ไม่มีศูนย์การรวบรวมข้อมูล องค์กรความรู้และภูมิปัญญาของผู้สูงอายุที่ชัดเจน ทั้งที่มีภูมิปัญญาของผู้สูงอายุมีอยู่จำนวนมาก
2. สถานที่ในการทำกิจกรรมของผู้สูงอายุของ อบต. มีไม่เพียงพอ
3. ขาดการบริการด้านสุขภาพด้านที่พักอาศัยและด้านการบริการและเครือข่าย-การเกี่ยวพัน

สรุป

จากผลการศึกษาระดับ อปต. เกาะขอ ปรากฏว่าประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ (1) ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่ เกิดจากปัจจัยการนำภูมิปัญญา ประเพณีและวัฒนธรรมพื้นบ้านมาประยุกต์การจัดทำโครงการผู้สูงอายุ (2) ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่เกิดจากปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการนำเสนอแนวทางในการจัดบริการสาธารณะ และปัจจัยการให้ความสำคัญกับทุนทางสังคมและภูมิปัญญาของท้องถิ่น และ (3) ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และจากข้อค้นพบใหม่เกิดจากปัจจัยการลดขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่พิเศษกว่าบุคคลอื่นและการให้ความร่วมมือของเครือข่ายของกลุ่มผู้สูงอายุ

สรุป

จากผลการศึกษาระบบการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่ง สามารถสรุปได้ตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 3 (ต่อ)

กระบวนการนำนโยบาย ไปปฏิบัติ	อบต. แม่ เป่า	อบต. ทุ่ง แก้ว	อบต. บาง กระทุ่ม	อบต. โพน แพง	อบต. เหล่า แดง	อบต. หนอง ดำ	อบต. คลอง สาม	อบต. พิกุล ออก	อบต. พุดตา หลวง	อบต. ตา จันทร์	อบต. บ้าน หม้อ	อบต. กุยบุรี ท่า ข้าม	อบต. ท่า ชนะ	อบต. เกาะ ยอ
11. ครอบคลุมต่อกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
12. การติดตามผลและ ประเมินผลในการนำ นโยบายไปปฏิบัติ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13. การนำนโยบายไป ปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓	-	✓	✓

หมายเหตุ ✓ คือ 1. การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและการปฏิบัติ 2. การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ 3. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ 4. การทำความเข้าใจเชิงแจ้งในกระบวนการนโยบายและหลักปฏิบัติให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติทราบ 5. กระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ 6. กำหนดระยะเวลาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ 7. กำหนดถึงลำดับความสำคัญของนโยบายเร่งด่วน 8. ความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น 9. ส่งเสริมทัศนคติคุณธรรมให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ 10. การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ 11. ครอบคลุมต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 12. การติดตามผลและประเมินผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ 13. การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง

จากตาราง 3 พบว่ากระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่ง มีขั้นตอนที่เหมือนกัน คือ (1) การบรรจุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและการปฏิบัติ (2) การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนที่เพียงพอ (3) การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติทราบ (4) การทำความเข้าใจ ซึ่งแจ้งในกระบวนการนโยบายและหลักปฏิบัติให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติทราบ และ (5) การติดตามผลและประเมินผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

สำหรับกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่ง ที่แตกต่างกัน คือ (1) การกระจายอำนาจให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง มีจำนวน 14 แห่ง (2) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ครอบคลุมต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีจำนวน 14 แห่ง (3) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย มีจำนวน 13 แห่ง (4) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง มีจำนวน 12 แห่ง (5) ความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีจำนวน 10 แห่ง (6) กำหนดระยะเวลาในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจน มีจำนวน 6 แห่ง (7) ส่งเสริมหลักคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มีจำนวน 6 แห่ง และ (8) คำนึงถึงลำดับความสำคัญของนโยบายเร่งด่วนที่ก่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีจำนวน 4 แห่ง

สรุป

จากการศึกษากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่ง ผู้วิจัยพบว่า แนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การบรรจุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและการปฏิบัติ การเตรียมความพร้อมของทรัพยากร ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนที่เพียงพอ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ การทำความเข้าใจซึ่งแจ้งในกระบวนการนโยบายและหลักปฏิบัติให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

ทราบ การกระจายอำนาจให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ กำหนดระยะเวลาในการนำ-
นโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจน คำนึงถึงลำดับความสำคัญของนโยบายเร่งด่วนที่ก่อ
ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นในการนำนโยบายไป-
ปฏิบัติ ส่งเสริมหลักคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ การมีส่วนร่วมของ
ผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ครอบคลุมต่อกลุ่มผู้มี-
ส่วนได้ส่วนเสีย การติดตามผลและประเมินผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และการนำ-
นโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง

ตาราง 4

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
1. แม่เปา	*1 *2 *3 *4 *5	- - - - -	<p>✓ - ✓ ✓</p> <p>- สาเหตุ อบต. แม่เปาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดด้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์</p> <p>- สาเหตุ อบต. แม่เปาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดด้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์</p> <p>- สาเหตุ อบต. แม่เปาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดด้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์</p>	<p>- จากข้อค้นพบใหม่สาเหตุ อบต. แม่เปาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงผู้รับบริการ</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ สาเหตุ อบต. แม่เปาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค เนื่องจากขาดการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต. ในการเสนอแนะข้อมูลและคิดค้นโครงการ</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ สาเหตุ อบต. แม่เปาไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจากขาดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการ</p> <p>ผู้สูงอายุ</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓		
2. พุ่งแก้ว		✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	<p>- อบต. พุ่งแก้ว สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. พุ่งแก้ว สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. พุ่งแก้ว สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p>	<p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. พุ่งแก้ว สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาคและด้านความตรงต่อเวลาเกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติม เครือข่ายผู้สูงอายุให้ความร่วมมือกับ อบต. เป็นอย่างดี</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่	
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3				
3. บางกระทุ่ม	✓	✓	✓	✓	<p>มอพบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. บางกระทุ่ม สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอพบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. บางกระทุ่ม สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอพบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. บางกระทุ่ม สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอพบหมายงาน</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. บางกระทุ่ม สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค และ ด้านความตรงต่อเวลา เกิดจากปัจจัย สันนิษฐานเพิ่มเติมด้านการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย			ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1	*2	*3			
4. โพนแพง	✓	✓	✓	✓	✓	<p>ภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. โพนแพง สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความพึงพอใจ มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนใน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความ- พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและ มอบหมายงาน</p> <p>- อบต. โพนแพง สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความเสมอภาค มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนใน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความ- พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและ มอบหมายงาน</p> <p>- อบต. โพนแพง สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความ- ตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนใน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความ- พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 *5	**1 **2 **3		
5. เหล่าแดง	✓ - ✓ ✓ ✓	- ✓ - ✓	<p>ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. เหล่าแดง สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. เหล่าแดง สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- สาเหตุ อบต. เหล่าแดง ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดค้อยด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์</p>	<p>จากข้อค้นพบใหม่ สาเหตุ อบต. เหล่าแดง ไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความเสมอภาคเนื่องจากขาดการให้การสนับสนุนจาก สมาชิก อบต. แต่ละหมู่บ้านและการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ผู้สูงอายุทราบอย่างทั่วถึง</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3			
6. หนอง สาหร่าย	✓ - ✓ ✓ ✓	✓ - ✓ ✓	<p>สรุปผล อบต. หนองสาหร่าย สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. หนองสาหร่าย สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของนโยบาย ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- สาเหตุ อบต. หนองสาหร่าย ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านบุคลากร งบประมาณ</p>	<p>จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. หนองสาหร่าย สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลา เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติม การที่ อบต. ได้ให้ความสำคัญกับหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เป็นต้น และลดขั้นตอนการบริการที่ซับซ้อน</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4	**1 **2 **3		
7. หัวลำ	✓	✓	✓	✓
	<p>- อบต. หัวลำ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายความร่วมมือและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. หัวลำ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายความร่วมมือและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. หัวลำ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายความร่วมมือและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ</p>			
	<p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อยบต. หัวลำ สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลา เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมผู้นำให้ ความสำคัญในการจัดการบริการ สาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุ</p>			

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่	
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3				
8. คลองสาม	✓	✓	✓	✓	<p>และมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. คลองสาม สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความพึงพอใจ มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนใน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความ- พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. คลองสาม สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความเสมอภาค มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนใน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความ- พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. คลองสาม สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความตรงต่อเวลา มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความ- พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3			
9. พิภูลอก	✓	✓	✓	✓
			<p>ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. พิภูลอก สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. พิภูลอก สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. พิภูลอก สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p>	<p>จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. พิภูลอกสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจด้านความเสมอภาคและด้านความตรงต่อเวลา เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านภาวะผู้นำของ อบต. ให้การสนับสนุนและ การกระจายอำนาจให้แก่งานปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3			
10. พลุตาหลวง	- ✓ ✓ ✓ - ✓ ✓		<p>พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและ มอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. พลุตาหลวง สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความรู้ พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. พลุตาหลวง สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีปัจจัย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการปรับปรุงโครงสร้างและมอบหมายงาน</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. พลุตาหลวง สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความเสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลา เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมการให้ความสำคัญกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการให้บริการผู้สูงอายุ เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และการปรับโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ สาเหตุ อบต. พลุตาหลวง ไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจขาดการติดตามผล ประเมินผล โครงการผู้สูงอายุ ที่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่</p> <p>วัตถุประสงค์ของนโยบาย</p>	

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
11. ตาซัน	*1 *2 *3 *4	**1 **2 **3	✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓
			<p>- เหตุผล อบต. ตาซัน สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. ตาซัน สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. ตาซัน สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. ตาซัน สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p>	<p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. ตาซัน สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการเสนอแนะข้อมูลและความคิดเห็น โครงการ</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. ตาซัน สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการเสนอแนะข้อมูลและความคิดเห็น โครงการ</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. ตาซัน สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการเสนอแนะข้อมูลและความคิดเห็น โครงการและปัจจัยด้านการให้ความสำคัญ ในข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้บริการ ผู้สูงอายุ เช่น วัฒนธรรมบุญฯ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3			
12. บ้านหม้อ	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	<p>ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตรงต่อ- เวลา เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการบริการที่ทั่วถึง</p> <p>- เหตุผล อบต. บ้านหม้อ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. บ้านหม้อ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร</p>	<p>พระราชบัญญัติการกำหนดและกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 เป็นต้น</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. ตาซัน สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อ- เวลา เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการบริการที่ทั่วถึง</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. บ้านหม้อ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับทาง อบต. ในการพัฒนาตำบลและคิดค้นโครงการและปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่ให้การสนับสนุน</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. บ้านหม้อ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านความ-</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 *1 *2 *3		<p>ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. บ้านหม้อ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร</p> <p>ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p>	<p>เข้าใจในค่านิยม วัฒนธรรมของผู้รับบริการ และปัจจัยการบริหารและการให้การบริการที่มีผลกระทบต่อ</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. บ้านหม้อสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความตรงต่อเวลาเกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการให้บริการที่เข้าถึงตัวผู้สูงอายุและผู้สูงอายุ และพื้นที่ชุมชน และปัจจัยการลดขั้นตอนการให้บริการ</p>
13. กุยบุรี	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	<p>- เหตุผล อบต. กุยบุรี สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. กุยบุรี สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจเกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการให้บริการเข้าถึงพื้นที่ชุมชน</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. กุยบุรีสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความเสมอภาค เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมการให้บริการที่มีผลกระทบต่อ</p>	<p>เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการให้การบริการเข้าถึงพื้นที่ชุมชน</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. กุยบุรีสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความเสมอภาค เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมการให้บริการที่มีผลกระทบต่อ</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3		<p>ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายความร่วมมือและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. กุญบุรี สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร การพร้อมและเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนด ภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและ มอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน</p>	<p>มีนโยบายด้านการยึดคนเป็นศูนย์กลาง ทางการบริหาร</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. กุญบุรี สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความตรงต่อ เวลา เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้าน การให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่พิเศษกว่าบุคคล อื่น เช่น ลดขั้นตอนการบริการที่ซับซ้อนลง</p>
14. ทำข้าม	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓	<p>ภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและ มอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน</p>	<p>จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้าน หน่วยงานและผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจใน คำนิยม วิธีการดำเนินงานชีวิตและวัฒนธรรม ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี และปัจจัยการส่งเสริม ให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบต.</p>



ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3		<p>ความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>- อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p>	<p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความเสมอภาค เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้าน เจ้าหน้าที่ที่มีคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการ</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผลที่ อบต. ทำข้าม สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความตรงต่อเวลา เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้าน การกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติและปัจจัย การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ</p>
15. ท่าชนะ	✓ - ✓ ✓ ✓ ✓	- - ✓ ✓ ✓ ✓	<p>พึงพอใจ มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน</p> <p>- เหตุผล อบต. ท่าชนะ สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน</p>	<p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. ท่าชนะ สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความพึงพอใจ เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการจัดบริการที่มีความสอดคล้องกับภูมิปัญญา ประเพณี วัฒนธรรม ของผู้สูงอายุและบริบทของท้องถิ่น และปัจจัยด้านการส่งเสริมให้</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3	*4 **1 **2 **3	<p>ความเสมอภาค ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงาน</p> <p>- สาเหตุ อบต. ทำขณะ ไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความตรงต่อเวลา ซึ่งมีจุดด้อยด้านปัจจัย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้าน งบประมาณ บุคลากร</p>	<p>ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดค้น และนำเสนอกิจกรรม</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. ทำขณะ สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความเสมอภาค เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการให้ ความสำคัญกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการผู้สูงอายุ เช่น พระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญฯ พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ สาเหตุ อบต. ทำขณะ ไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ด้านความตรง- ต่อเวลาทำที่ควร เกิดจากปัจจัยสนับสนุน เพิ่มเติม รัฐบาลส่วนกลางจัดสรร งบประมาณด้านเบี้ยยังชีพให้กับ อบต. ที่ ถ้ำข่า</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่					
	*1	*2	*3	*4	**1	**2	**3		
16. เกาะยอ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	<p>- เหตุผล อบต. เกาะยอ สามารถบรรลุเป้าหมายด้าน ความพึงพอใจ ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจน ในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความ พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้าน งบประมาณบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความรู้ความ เข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและ มอบหมายงาน</p> <p>- อบต. เกาะยอ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความ- เสมอภาค มีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนใน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความ พร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้าน งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความรู้ความ- เข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและ มอบหมายงาน</p> <p>- อบต. เกาะยอ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความ ชัดเจน ซึ่งมีจุดเด่นด้านปัจจัยความชัดเจนใน ตรงต่อเวลา</p>	<p>- จากข้อค้นพบใหม่ เหตุผล อบต. เกาะยอ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ เกิดจากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการนำ ภูมิปัญญา ประเพณีและวัฒนธรรมพื้นบ้าน มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ อบต. เกาะยอ สามารถ บรรลุเป้าหมาย ด้านความเสมอภาค เกิดจาก ปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการมีส่วนร่วม ของผู้สูงอายุในการนำเสนอแนวทางใน การจัดบริการสาธารณะและปัจจัยการให้ ความสำคัญกับทุนทางสังคมและภูมิปัญญา ของท้องถิ่น</p> <p>- จากข้อค้นพบใหม่ อบต. เกาะยอ สามารถ บรรลุเป้าหมาย ด้านความตรงต่อเวลา เกิด</p>

ตาราง 4 (ต่อ)

อบต.	ปัจจัย	ประสิทธิผล	สรุป	ข้อค้นพบใหม่
	*1 *2 *3 *4 **1 **2 **3		เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน	จากปัจจัยสนับสนุนเพิ่มเติมด้านการลดขั้นตอนการให้บริการผู้สูงอายุพิเศษกว่าบุคคลอื่น และปัจจัยการให้ความร่วมมือของเครือข่ายของกลุ่มผู้สูงอายุ

* คือ 1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย 2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร 3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ 4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน

** คือ 1. ด้านความพึงพอใจ 2. ด้านความเสมอภาค 3. ด้านความตรงต่อเวลา

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ที่มาจากการสังเคราะห์กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่ง ปรากฏว่าค้นพบปัจจัยใหม่เพิ่มเติม คือ (1) ปัจจัยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงผู้รับบริการ (2) ปัจจัยการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางการจัดบริการสาธารณะ (3) ปัจจัยการให้บริการที่เข้าถึงตัวผู้สูงอายุและพื้นที่ชุมชน (4) ปัจจัยผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในค่านิยมความต้องการของผู้สูงอายุ (5) ปัจจัยการนำประเพณี วัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ (6) ปัจจัยการมอบอำนาจและกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ (7) ปัจจัยการให้ความสำคัญกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุ เช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นต้น (8) ปัจจัยการบริหารและการให้บริการที่มีหลักธรรมาภิบาล (9) ปัจจัยการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่พิเศษกว่าบุคคลอื่นและลดขั้นตอนการบริการที่ซับซ้อน (10) ปัจจัยเจ้าหน้าที่มีคุณธรรม จริยธรรมและมีจิตสาธารณะการให้บริการ และ (11) ปัจจัยสนับสนุนของผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

สำหรับความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้วิจัย เห็นว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ที่สำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จ กระทรวงมหาดไทยควรมอบอำนาจและกระจายอำนาจให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึงและให้มากขึ้น ในการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับทุนทางสังคมและความเป็นอัตลักษณ์ของพื้นที่เป็นตัวตั้งในการจัดการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้ผู้รับบริการเป็นผู้นำเสนอแนวทางของปัญหาและความต้องการในการจัดบริการสาธารณะ และองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีหลักธรรมาภิบาลในการบริหารและการจัดบริการ นอกจากนี้ ควรนำแนวทางการจัดบริการสาธารณะของกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย ได้แก่ นอร์เวย์ สวีเดน เดนมาร์ก เป็นต้น มาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการ โดยส่วนใหญ่ประเทศแถบสแกนดิเนเวียได้ให้ความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุ ที่เน้นการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ เคารพในหลักสิทธิมนุษยชน และมีการเตรียมความ-

พร้อมรองรับด้านโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นในระยะยาว รวมถึงได้จัดการบริการสาธารณสุขที่ครอบคลุมสวัสดิการด้านรายได้และการให้บำนาญแก่ผู้สูงอายุ การรักษาพยาบาลโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การสนับสนุนการประกอบอาชีพและการจัดตั้งสถาบันผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว และแนวทางการจัดบริการสาธารณสุขของประเทศในภูมิภาคเอเชีย ดังแนวทางประเทศสิงคโปร์ ญี่ปุ่น เป็นต้น ซึ่งมีวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกับสังคมไทย โดยส่วนใหญ่ประเทศในภูมิภาคเอเชียได้ให้ความสำคัญการจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ผู้สูงอายุที่ส่งเสริมให้ครอบครัวเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ การยกย่องคุณค่า ศักดิ์ศรีผู้สูงอายุ และนำประเพณีวัฒนธรรม ภูมิปัญญาผู้สูงอายุมาประยุกต์ใช้ในการจัดบริการสาธารณสุข เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีความยั่งยืน รวมถึงได้จัดการบริการสาธารณสุขให้แก่ผู้สูงอายุที่ครอบคลุมด้านการรักษาพยาบาลและการดูแลสุขภาพด้านการประกันรายได้และจัดกองทุนเลี้ยงชีพด้านความมั่นคงทางสังคม ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านที่อยู่อาศัยและการบริการแม่บ้าน ซึ่งการจัดบริการในแต่ละด้าน รัฐเป็นผู้ดำเนินการและให้การสนับสนุนงบประมาณค่าใช้จ่าย จากแนวทางการจัดบริการสาธารณสุขของกลุ่มประเทศข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าองค์กรหรือหน่วยงานในประเทศไทยที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการสาธารณสุขให้แก่ผู้สูงอายุ ควรนำมาประยุกต์และพัฒนารูปแบบการจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับค่านิยมทางสังคมและวัฒนธรรมของสังคมไทย