

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง “การเข้าถึงและความพึงพอใจต่อบริการตามสิทธิผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการตามสิทธิต่างๆ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการตามสิทธิฯ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ และความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการพัฒนาบริการตามสิทธิฯ ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุฯ เก็บข้อมูลแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และมีสัญชาติไทย โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) จาก 23 จังหวัด และ 2 เขต ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 4,224 คน เก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบตารางไขว้ และการทดสอบไคสแควร์ ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสนทนากลุ่ม จำนวน 10 กลุ่ม และการสังเกตการจัดบริการของหน่วยงานที่จัดบริการตามสิทธิฯ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาพร้อมกับการวิเคราะห์ถ้อยคำ ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้สูงอายุ ร้อยละ 55.8 เป็นหญิง ร้อยละ 59.7 มีอายุอยู่ในช่วง 60-69 ปี ร้อยละ 69.8 สมรสแล้ว ร้อยละ 82.6 อาศัยอยู่กับบุตร ร้อยละ 78.2 จบระดับประถมศึกษา ร้อยละ 52.6 ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ผู้เกษียณ ร้อยละ 63.7 มีรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 2,500 บาท ร้อยละ 89.4 นับถือพุทธศาสนา ร้อยละ 85.1 ช่วยเหลือตนเองได้ทั้งหมด และ ร้อยละ 86.8 เคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้สูงอายุ

2. การรับรู้สิทธิจำแนกตามรายอนุมาตรา และมาตรา

ผู้สูงอายุ ร้อยละ 97.3 รับรู้สิทธิเรื่องการได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนสูงกว่าประเด็นอื่นๆ ร้อยละ 92.8 รับรู้ว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานพยาบาล เช่น ทางลาด ป้ายแสดงจุดบริการผู้สูงอายุ ห้องน้ำ และร้อยละ 92.7 รับรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในการรับเบี้ยยังชีพ เมื่อนำค่าคะแนนการรับรู้มาจัดอันดับเป็น 3 อันดับ พบว่า ผู้สูงอายุร้อยละ 41.1 มีการรับรู้ระดับน้อย ร้อยละ 39.8 รับรู้ระดับปานกลาง และร้อยละ 19.1 รับรู้ระดับมาก

3. การใช้บริการตามสิทธิจำแนกตามรายอนุมาตรา และปัญหาอุปสรรค

จากจำนวนผู้สูงอายุที่รับรู้สิทธิ ร้อยละ 97.7 ใช้สิทธิรับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนสูงกว่าประเด็นอื่นๆ ร้อยละ 97.6 ได้รับรู้ข่าวสารเบี้ยยังชีพจากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของรัฐ ร้อยละ 91.7 ได้ใช้ทางลาดราวจับบันไดและห้องน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการ ได้แก่ (1) ปัญหาที่เกิดจากการจัดบริการของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากไม่มีการปิดประกาศสิทธิ หรือประกาศมีขนาดและสีของตัวอักษรไม่เหมาะสม เงื่อนไขในการ

ลดหย่อนค่าบริการไม่ครอบคลุม ขั้นตอนการใช้สิทธิมีความซับซ้อนและยุ่งยาก และบุคลากรภาครัฐปฏิเสธการให้บริการ หรือไม่เต็มใจให้บริการ (2) ปัญหาจากการมีบุคคลอื่นไปใช้สิทธิของผู้สูงอายุ กล่าวคือ ผู้สูงอายุไม่สามารถใช้บริการที่นั่งสำรองในรถโดยสารประจำทาง ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ ที่นั่งสำรองสำหรับผู้สูงอายุในโรงพยาบาล รวมทั้งที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุ (3) ปัญหาจากข้อจำกัดของผู้สูงอายุ ได้แก่ การขาดแคลนเงิน ไม่มีค่าเดินทางไปใช้บริการ หรือบุตรหลานไม่มีค่าพาหนะนำไปรักษาตัว ปัญหาด้านสุขภาพและสภาพร่างกาย

4. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการตามสิทธิที่กำหนดไว้

ผู้สูงอายุที่ใช้บริการพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.22 ต่อบริการตามสิทธิตามรายอนุมาตรา และมาตราในทุกประเด็น โดยผู้สูงอายุ ร้อยละ 12.5 พึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งเป็นความพึงพอใจสูงสุดของบริการตามสิทธิที่ผู้สูงอายุใช้บริการ รองลงมา ผู้สูงอายุ ร้อยละ 4.3 พึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการด้านการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือบริการสาธารณะอื่น

5. ความต้องการบริการตามสิทธิ

การจัดลำดับความต้องการบริการตามสิทธิผู้สูงอายุทั่วประเทศ เรียงตามลำดับคะแนน พบว่าผู้สูงอายุต้องการเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการรับเบี้ยยังชีพสูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานพยาบาล เช่น ทางลาด ป้ายแสดงจุดบริการผู้สูงอายุ ห้องน้ำ ส่วนสิทธิอื่นๆ ผู้สูงอายุต้องการบริการใกล้เคียงกัน

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาบริการตามสิทธิฯ

ผู้สูงอายุเสนอแนะให้ภาครัฐพัฒนาการประชาสัมพันธ์ ทั้งการขยายกลุ่มเป้าหมายการให้ความรู้ การปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรในชุมชน และชมรมผู้สูงอายุให้เข้มแข็ง รวมทั้งขยายสิทธิโดยการจัดการดูแลที่บ้าน

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ควรพิจารณาทบทวนนโยบายการดำเนินงานเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 โดยเน้นการบูรณาการแผนงานและหน่วยงานทุกระดับ นอกจากนั้น ควรทบทวน สิทธิต่างๆ ที่ผู้สูงอายุได้รับ โดยคำนึงถึงความแตกต่างของพื้นที่บริการ รูปแบบการดำเนินชีวิต ระดับการพึ่งพา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ตามรูปแบบการจัดสวัสดิการพื้นฐานที่จำเป็นและเหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมาย (Customized Welfare) เพื่อสร้างความเป็นธรรมต่อการเข้าถึงสิทธิแก่ผู้สูงอายุทุกระดับ

2. คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ ควรพิจารณาและปรับปรุงเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพรายเดือนขึ้นใหม่ โดยเพิ่มการสงเคราะห์ด้านการเงินแก่กลุ่มผู้สูงอายุที่ยากจนและสมควรได้รับเงินช่วยเหลือผ่านกระบวนการกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับรายได้ (Means Test) และส่งเสริมให้ผู้รับเบี้ยยังชีพที่มีฐานะดีบริจาคเงินคืนแก่กองทุนผู้สูงอายุ

3. คณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุ ควรพิจารณากำหนดนโยบายการกระจายอำนาจการดำเนินงานสู่ส่วนภูมิภาค และปรับปรุงระเบียบการขอรับการสนับสนุนจากกองทุนให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ปกป้องและตรวจสอบมิให้ผู้สูงอายุถูกใช้ประโยชน์โดยมิชอบ ผ่านองค์กรผู้สูงอายุระดับจังหวัด

4. สมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ ควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชมรมผู้สูงอายุในเครือข่าย เพิ่มบทบาทการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับประโยชน์ของการได้รับสิทธิด้านต่างๆ และเสริมสร้างการตระหนักถึงการพิทักษ์สิทธิของตนเองในกลุ่มผู้สูงอายุ

5. หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ ฯ ควรมีนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการทุกระดับ ตั้งแต่การให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ที่ผู้สูงอายุพึงได้รับ การสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการ การปรับปรุงระบบบริการ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุฯ มีบทบาทในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการ ด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์

1.1.1 หน่วยงานภาครัฐควรปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) ให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ เช่น

- 1) ตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่
- 2) ปรับภาษาทางกฎหมายให้เป็นภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย
- 3) ปรับปรุงวิธีการนำเสนอแก่ผู้สูงอายุ เช่น บทกลอน บทเพลง เป็นต้น

1.1.2 หน่วยงานภาครัฐ ควรส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไป นักเรียน รั้วสิทธิของผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำ และช่วยเหลือเกื้อกูลให้ผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิได้ในโอกาสอันควร

1.2 ด้านอาชีพ

หน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็น สำนักงานจัดหางานจังหวัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญแก่การพัฒนาบริการ การประชาสัมพันธ์สิทธิของผู้สูงอายุ ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.2.1 ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุและสมาชิกในครอบครัวมีทัศนคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากการประกอบอาชีพ ทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค

1.2.2 สนับสนุนและส่งเสริมปัจจัยเกื้อหนุนที่เอื้อต่อการประกอบอาชีพของผู้สูงอายุ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาภูมิปัญญา จัดหาตลาดกระจายสินค้า องค์กรความรู้ และจัดหาบุคคลในครอบครัวหรือชุมชนเป็นผู้ช่วยผู้สูงอายุทำงาน

1.2.3 สร้างความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางาน เรืองบพบาทหน้าที่ เป้าหมายการดำเนินงาน และความสำคัญของบริการต่อผู้สูงอายุที่ต้องการประกอบอาชีพ

1.2.4 เตรียมความพร้อมบุคลากรและจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดหางาน ตลาดแรงงานและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชีพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ

1.3 ด้านการศาสนา

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติแก่ กรมการศาสนา และสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.3.1 ควรประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจและหน้าที่ของหน่วยงานให้ผู้สูงอายุรู้จัก และอธิบายสิทธิต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้ผู้สูงอายุรับทราบ

1.3.2 ควรเพิ่มความร่วมมือกับผู้นำศาสนาอื่น เช่น คริสต์ และอิสลาม เพื่อให้ผู้สูงอายุที่นับถือศาสนาอื่น มีโอกาสและทางเลือกที่จะเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาของมากขึ้น

1.4 ด้านการลดหย่อนค่าโดยสาร

1.4.1 ควรรณรงค์และสร้างความตระหนักแก่สังคมไทยให้ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม โดยเอื้อเพื่อแก่ผู้สูงอายุที่ใช้บริการขนส่งสาธารณะ รวมถึงการไม่ละเมิดสิทธิผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ และยานพาหนะ

1.4.2 ควรอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในยานพาหนะต่างๆ ตระหนักถึงสิทธิที่ผู้สูงอายุได้รับจากรัฐ และหน้าที่ของผู้ให้บริการ หรือสร้างจิตบริการ (Service Mind)

1.4.3 ควรควบคุม กำกับและติดตามการจัดบริการให้เป็นไปตามสิทธิด้านการช่วยเหลือดูแลและอำนวยความสะดวกในบริการสาธารณะ เช่น จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการใช้บริการรถโดยสาร ดูแลไม่ให้ผู้สูงอายุถูกละเมิดสิทธิบนรถโดยสาร และจัดที่นั่งสำรองแก่ผู้สูงอายุ

1.4.4 ควรเพิ่มที่นั่งสำรองสำหรับผู้สูงอายุบนรถโดยสารประจำทางให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ

1.4.5 ควรขายตั๋วโดยสารประจำทางรายเดือนแก่ผู้สูงอายุ เพื่อนำไปใช้บริการรถโดยสารประจำทาง โดยไม่ต้องจ่ายเงินและแสดงบัตรประชาชนบนรถ

1.5 ด้านบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

1.5.1 ควรพิจารณาจัดทำระบบการจัดลำดับคิวตามช่วงเวลา โดยบริหารจัดการจากจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการและจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ในหน่วยบริการ และกำหนดช่วงเวลาที่สามารถให้บริการลงในบัตรคิว เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถไปทำธุระหรือกิจกรรมอื่นๆ แล้วค่อยกลับมาใช้บริการตาม

ช่วงเวลาที่ทางโรงพยาบาลกำหนดไว้ การบริการดังกล่าวจะช่วยลดความกังวลของผู้สูงอายุและคลายความเครียดที่ต้องนั่งรอเป็นเวลานาน นอกจากนี้ หน่วยงานให้บริการอาจมีบริการกิจกรรมหรือมุมบริการต่างๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมกิจกรรมระหว่างรอรับบริการได้อีกด้วย

1.5.2 ในโรงพยาบาลที่มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ควรขยายบริการ “ 70 ปีไม่มีคิว ” จากกลุ่มอายุ 70 ปี เป็น อายุ 75 ปี หรืออายุ 80 ปีขึ้นไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างผลการศึกษาเรื่อง “การเข้าถึงสิทธิตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ของผู้สูงอายุ” ของ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร และวรรณลักษณ์ เมียนเกิด (2551) กับผลการศึกษาเรื่องนี้ เพื่อให้เห็นความแตกต่างหรือการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลอื่นๆ

2. ควรสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุจำแนกตามพื้นที่ เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับปรับปรุง และพัฒนาการเข้าถึงสิทธิของผู้สูงอายุ

3. ควรประเมินความรู้ของผู้ให้บริการในระดับพื้นที่เกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ที่ผู้สูงอายุพึงได้รับตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553