



การบริการสาธารณะสำหรับพลเมือง ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัด ภาคกลางตอนล่าง 1¹

Public Service for the Elderly Citizen in City-municipality in Lower Central Provinces Region 1

ชมภูษ หุ่นนาค และ ปภาวดี มนต์ริ้ว²

Chompoonuch Hunnak and Papavadee Montriwat²

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์²

Collage of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin²

E-mail: chompoonuch.hun@rmutr.ac.th

Received 21/01/2022 】 Revised 09/06/2022 】 Accepted 17/06/2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ จังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 และ (3) เพื่อเสนอ (1) เพื่อวิเคราะห์การบริการสาธารณะ แนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะ สำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง สำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 (2) เพื่อระบุ ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับ ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 พลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 28 คน ได้แก่ (1) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

¹ บทความวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง การบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัด ภาคกลางตอนล่าง 1 ในปี พ.ศ. 2564 ประจำปีหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

² มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

ของเทศบาลเมือง และ (2) ผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุและมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ หรือเข้าร่วมรับบริการบริการสาธารณะจากเทศบาลเมือง เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการอุปนัย

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ประกอบด้วย (ก) ด้านรายได้ ในทุกพื้นที่เน้นการเปิดโอกาสให้ชมรมผู้สูงอายุได้จัดการกันเอง ร่วมแสดงความคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับประโยชน์ และร่วมติดตามผล (ข) ด้านที่พักอาศัยในทุกพื้นที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือซ่อมแซมบ้านให้กับผู้สูงอายุที่ขาดแคลน อีกส่วนหนึ่ง คือ ภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะคนในชุมชนร่วมกันดำเนินงานกับภาครัฐ (ค) ด้านนันทนาการในทุกพื้นที่พลเมืองผู้สูงอายุรวมกลุ่มและจัดการกลุ่มกันเองในรูปแบบชมรมผู้สูงอายุ ส่วนหน่วยงานภาครัฐสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ (ง) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครองในทุกพื้นที่ที่มีการบริการสาธารณะ

เพื่ออำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และการคุ้มครองผู้สูงอายุด้านกฎหมาย สิทธิ และสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ และ (จ) ด้านการสร้างบริการทางสังคม และเครือข่ายการเกื้อหนุนในทุกพื้นที่เน้นสร้างเครือข่ายชุมชนดูแลชุมชนกันเองในแบบที่ไม่เป็นทางการ (2) ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุที่สำคัญ ได้แก่ ทรัพยากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้การบริการสาธารณะขาดความต่อเนื่อง และ (3) แนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานให้ครบทุกด้าน ควรจัดตั้งศูนย์บริการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้บริการแบบครบวงจร และควรจัดทำแผนการบริการสาธารณะที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ, พลเมือง, ผู้สูงอายุ, เทศบาลเมือง, จังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

Abstract

The three objectives of this study were (1) to analyze public services for the elderly citizen in city-municipality in Lower Central Provinces Region1, (2) to identify problems and obstacles in providing the

public services for the elderly citizen in city-municipality in Lower Central Provinces Region1, and (3) to offer guidelines for developing the provision of the public services for the elderly citizen in city-municipality in Lower

Central Provinces Region1.

This study employed a qualitative approach. Data were collected from documents and evidence, non-participant observations, and in-depth interviews with 28 individuals, including (1) city-municipality administrators and officers and (2) community leaders who were elderly citizens and had taken part in provisioning public services for elderly citizens or received public services provided by city municipalities, and they were analyzed by an inductive analysis.

Major findings: (1) on the public services for the elderly citizens in city-municipality in Lower Central Provinces Region1, they included (a) the income dimension with emphases placed on giving elderly citizen clubs in all areas an opportunity for autonomous management, participating in sharing ideas, taking part in operations, sharing benefits, and participating in outcome monitoring, (b) the accommodation dimension with relevant government agencies in all areas helping to repair houses for needy elderly citizens and, on the other hand, various parties, especially those in communities, working together with the government sector, (c) the recreation dimension with elderly citizens in all areas grouping up and managing themselves as the form of

elderly citizen clubs and government agencies supporting various resources, (d) the social security, families, caregivers, and protection dimension with public services provided in all areas for facilitating, assuring safety, and protecting elderly citizens on matters regarding laws, rights, and welfare, and (e) the creation of social services and support network dimension with informal community networks for intra community interdependency built in all areas; (2) on the problems and obstacles in providing the public services for elderly citizens in Lower Central Provinces Region 1, they included insufficient resources for providing the services and the situation of the COVID-19 outbreak causing discontinuity in providing the public services; and (3) on the guidelines for developing the provision of services for elderly citizens, they included government agencies and relevant sectors allocating necessary resources for operations in all areas, a service center for elderly citizens established for providing one-stop services, and a public service plan developed with consistency and suitability with the changing situation.

Keywords: Public Service, Citizen, Elderly, City-municipality, Lower Central Provinces Region 1

บทนำ

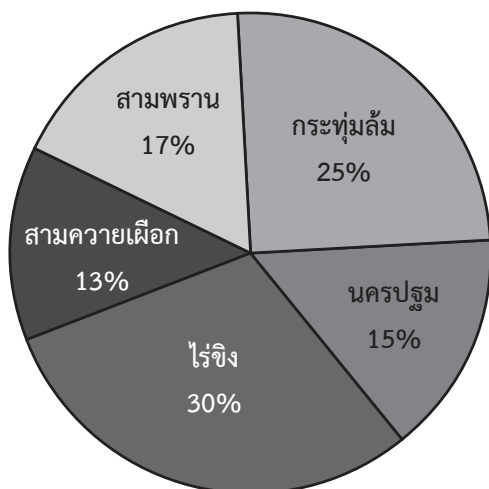
ผู้สูงอายุในปัจจุบันมีจำนวนมากและนับวันจะมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยข้อมูลจากต่างประเทศ พบว่า กลุ่มประเทศกำลังพัฒนา กำลังเผชิญกับปัญหาสังคมผู้สูงอายุเช่นเดียวกับประเทศที่พัฒนาแล้ว เพราะแนวโน้มผู้สูงอายุในประเทศเหล่านั้นเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างรวดเร็ว โดย UN คาดการณ์ว่าใน ค.ศ. 2050 จะมีผู้สูงอายุในประเทศกำลังพัฒนาสูงถึงร้อยละ 19 และใน ค.ศ. 2100 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 27 ในขณะที่สถานการณ์ผู้สูงอายุของกลุ่มประเทศด้อยพัฒนาก็เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสถิติดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าใน ค.ศ. 2100 ทัวทั้งโลกจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (United Nations, 2013, pp.xi-xiii)

ส่วนสถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า โครงสร้างด้านประชากรของประเทศไทย เข้าสู่การเป็น “สังคมสูงวัย” (Aged Society) นับตั้งแต่ พ.ศ. 2548 โดยมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 10 ต่อมาใน พ.ศ. 2550 มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุร้อยละ 12.2 จากนั้นใน พ.ศ. 2554 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 14.9 และใน พ.ศ. 2557 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 16.7 รวมถึงใน พ.ศ. 2560 ประชากรไทยมีจำนวน 67.6 ล้านคน แบ่งเป็นเพศชาย 33 ล้านคน และเพศหญิง 34.6 ล้านคน เป็นประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป 11.3 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของประชากรทั้งหมด โดยแบ่งเป็นเพศชาย 5.08 ล้านคน หรือร้อยละ 15.4 และเพศหญิง 6.23 ล้านคน หรือร้อยละ 18.0 โดยผู้สูงอายุอยู่ในกลุ่ม 3 ช่วงวัย

คือ ผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) ผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70-79 ปี) และผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) ทั้งนี้ช่วงวัยที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ช่วงวัยต้น ร้อยละ 57.4 ของผู้สูงอายุทั้งหมด และจากการคาดการณ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Complete Aged Society) ในปีนี้ คือ พ.ศ. 2564 กล่าวคือ ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด และจากนั้นประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super Aged Society) ที่จะมีประชากรสูงอายุวัย 65 ปีขึ้นไป ในสัดส่วนเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 14 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และมีประชากรวัย 60 ปี ในสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 28 หรือมากกว่า (National Statistical Office, 2020)

พื้นที่จังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 มี 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรี ตามการแบ่งพื้นที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยทำการศึกษาเทศบาลเมืองหนึ่งแห่งต่อหนึ่งจังหวัด เฉพาะในพื้นที่เทศบาลเมืองที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุด ได้แก่ 1) เทศบาลเมืองไทรทอง จังหวัดนครปฐม 2) เทศบาลเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี 3) เทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี และ 4) เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี (National Statistical Office, 2020) ซึ่งมีรายละเอียด ดังปรากฏตามภาพที่ 1-4 ดังนี้

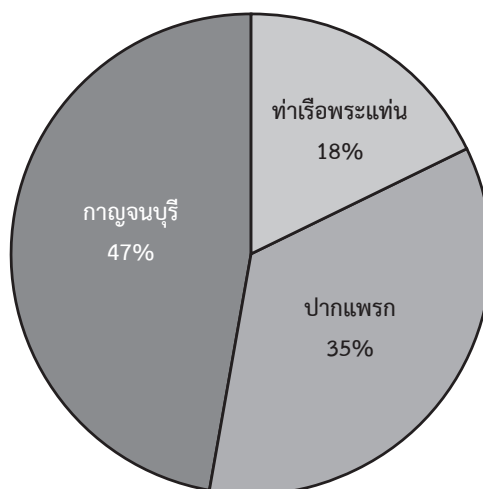
ภาพที่ 1: จำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง
จังหวัดนครปฐม



ที่มา: เทศบาลเมือง จังหวัดนครปฐม

จากภาพที่ 1 สรุปได้ว่า ในจังหวัดนครปฐม จำนวนประชากรผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง ไร่เชิงมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 3,988 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาเป็นพื้นที่เทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม จำนวน 3,368 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ถัดมาเทศบาลเมืองสามพราน จำนวน 2,281 คน คิดเป็นร้อยละ 17 จากนั้นเป็นเทศบาลเมืองนครปฐม จำนวน 2,081 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และลำดับสุดท้ายเทศบาลเมืองสามควายเผือก จำนวน 1,782 คน คิดเป็นร้อยละ 13

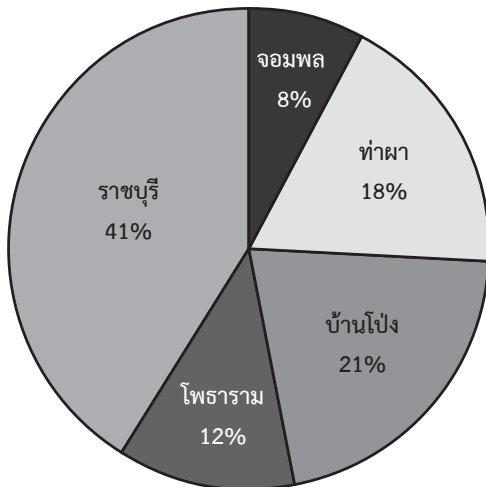
ภาพที่ 2: จำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง
จังหวัดกาญจนบุรี



ที่มา: เทศบาลเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

จากภาพที่ 2 สรุปได้ว่า ในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวนประชากรผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง กาญจนบุรีมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 5,952 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาเป็นพื้นที่เทศบาลเมืองปากแพรก จำนวน 4,538 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และลำดับสุดท้ายเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นจำนวน 2,258 คน คิดเป็นร้อยละ 18

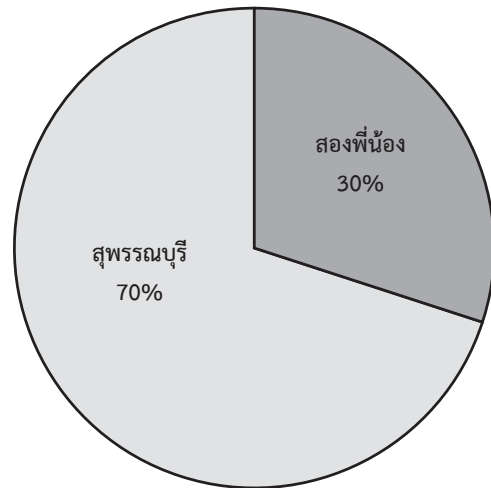
ภาพที่ 3: จำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง
จังหวัดราชบุรี



ที่มา: เทศบาลเมือง จังหวัดราชบุรี

จากภาพที่ 3 สรุปได้ว่า ในจังหวัดราชบุรี จำนวนประชากรผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง ราชบุรีมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 8,014 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาเป็นพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านโป่ง จำนวน 4,125 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ถัดมาเทศบาลเมืองท่ามา จำนวน 3,635 คน คิดเป็นร้อยละ 18 จากนั้นเป็นเทศบาลเมืองโพธาราม จำนวน 2,317 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และลำดับสุดท้ายเทศบาลเมืองจอมพล จำนวน 1,529 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ภาพที่ 4: จำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง
จังหวัดสุพรรณบุรี



ที่มา: เทศบาลเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

จากภาพที่ 4 สรุปได้ว่า ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนประชากรผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง สุพรรณบุรีมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 4,444 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาเป็นพื้นที่เทศบาลเมืองสองพี่น้อง จำนวน 1,915 คน คิดเป็นร้อยละ 30

การเลือกศึกษาเฉพาะพื้นที่เทศบาลเมือง เนื่องจากเป็นท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลาง จังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชน โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งเป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายของประชากรและบริบทของพื้นที่สูงมาก กล่าวคือ มีความเจริญทางวัตถุ มีระบบสาธารณูปโภคที่ทั่วถึง มีทั้งโรงพยาบาล สถานศึกษา โรงงานอุตสาหกรรม แหล่งชุมชนบ้านจัดสรร ซึ่งมีทั้งคนในพื้นที่ดั้งเดิม คนที่ย้ายเข้ามาใหม่ และ

คนต่างด้าว ในอีกฟากฝั่งหนึ่งเป็นชุมชนที่ยังคงทำอาชีพเกษตรกรรม ทั้งสวนผลไม้ พืชไร่ ปศุสัตว์ และเลี้ยงสัตว์ นอกจากนั้น ยังเป็นจังหวัดที่ต้องเผชิญกับปัญหาการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

จากข้อมูลของกรมกิจการผู้สูงอายุ พบว่าสถิติผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีดังนี้

ตารางที่ 1: สถิติผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

จังหวัด	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
นครปฐม	64,617 คน	87,413 คน	920,030 คน
กาญจนบุรี	59,308 คน	71,826 คน	131,134 คน
ราชบุรี	67,592 คน	89,838 คน	157,430 คน
สุพรรณบุรี	72,050 คน	95,086 คน	167,136 คน

ที่มา: กรมกิจการผู้สูงอายุ

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่าในจังหวัดนครปฐม ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 สูงถึง 152,030 คน แบ่งเป็นเพศชาย 64,617 คน และเพศหญิง 87,413 คน จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 920,030 คน ส่วนจังหวัดกาญจนบุรี มีผู้สูงอายุสูงถึง 131,134 คน แบ่งเป็นเพศชาย 59,308 คน และเพศหญิง 71,826 คน ขณะที่จังหวัดราชบุรี มีผู้สูงอายุสูงถึง 157,430 คน แบ่งเป็นเพศชาย 67,592 คน และเพศหญิง 89,838 คน และจังหวัดสุพรรณบุรีมีผู้สูงอายุสูงถึง 167,136 คน แบ่งเป็นเพศชาย 72,050 คน และเพศหญิง 95,086 คน (Department of Older Persons, 2020) ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่า จำนวนผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ภาครัฐเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลและการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่เพิ่ม

มากขึ้นตามไปด้วย โดยที่ผ่านมามีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ สร้างหลักประกันด้านรายได้ ส่งเสริมการออมวัยหลังเกษียณ สร้างหลักประกันด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สร้างองค์กรในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ

จากการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แก่ผู้สูงอายุที่ผ่านมาพบว่า ยังประสบปัญหาหลาย ๆ ประการ เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากร ยังไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรในท้องถิ่นที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ดังที่ได้แสดงตัวเลขไว้ข้างต้นจึงเป็นข้อจำกัดในการดำเนินงาน นอกจากนั้น กฎหมายระเบียบ

ข้อบังคับบางส่วนที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังเป็นอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นข้อจำกัดทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและมีความจำเป็นแก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางที่ผ่านมาเป็นการถ่ายโอนเพียงบทบาทหน้าที่ แต่ทรัพยากรต่าง ๆ ไม่ได้สนับสนุนอย่างเพียงพอและเหมาะสม ทำให้การบริการสาธารณะเหล่านั้นไม่สามารถแก้ปัญหา ตอบสนองความต้องการ และช่วยสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะที่เกิดจากการตื่นตัว ตื่นรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ อันจะนำไปสู่การสร้างการบริการสาธารณะใหม่ที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ได้อย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

2. เพื่อระบุปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษา ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ เน้นวิเคราะห์การบริการสาธารณะ ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะ และแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 โดยรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (Public Service)

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ และ 2) ผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ หรือเข้าร่วมรับการบริการสาธารณะจากเทศบาลเมือง รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น จำนวน 28 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำวิจัยการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรี ตามการแบ่งพื้นที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยเลือกเทศบาลเมืองหนึ่งแห่งต่อหนึ่งจังหวัดเฉพาะในพื้นที่เทศบาลเมืองที่

มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุด ได้แก่ 1) เทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม 2) เทศบาลเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี 3) เทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี และ 4) เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ในปีงบประมาณ 2563-2564

นิยามศัพท์

การบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ หมายถึง การบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมือง 4 แห่ง ในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ประกอบด้วยบริการสาธารณะ (1) ด้านรายได้ (2) ด้านที่พักอาศัย (3) ด้านนันทนาการ (4) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง และ (5) ด้านการสร้างบริการทางสังคม และเครือข่ายการเกื้อหนุน โดยเน้นการมีส่วนร่วม การตื่นตัว ตื่นรู้ และลุกขึ้นมาจัดการตนเองของพลเมือง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ซึ่งเทศบาลเมืองและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประกอบการพัฒนาการจัดการ

บริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ซึ่งเทศบาลเมือง และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ปรับปรุง แก้ไขการบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุในพื้นที่

3. ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ซึ่งเทศบาลเมือง และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสาธารณะให้กับผู้สูงอายุ รวมถึงนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุจัดทำบริการสาธารณะด้วยตนเอง อันจะเป็นการลดภาระของภาครัฐในการดูแลและจัดการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมประเด็นสำคัญต่าง ๆ อย่างละเอียด ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับพลเมืองและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะ

1) ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง ภารกิจของภาครัฐในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่

ประชาชนในประเทศ นับเป็นการดำเนินงานเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เกิดความสงบ และปลอดภัย ซึ่งการดำเนินงานของภาครัฐดังกล่าวล้วนเป็นการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของประชาชน ทั้งในเรื่องความเป็นอยู่ สุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัยและสวัสดิการสังคม (McKevitt, 1998, pp.1) เช่นเดียวกับ Haque (2001) ที่เชื่อว่า การบริการสาธารณะให้กับประชาชนมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรม (Haque, 2001, pp.65-82)

การให้บริการสาธารณะไม่ใช่หน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐเพียงลำพัง ภาคเอกชนสามารถเข้ามาร่วมดำเนินการได้ Caiden (as cited in Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi, 1986, pp.238) โดยการให้บริการสาธารณะมีลักษณะเป็นพลวัตร (Dynamics) และเป็นระบบ ประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการผลิต (Process) และ ผลผลิตหรือการบริการ (Output) ซึ่งสอดคล้องกับ Lucy et al. (1977) ที่อธิบายไว้ว่า การบริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร ค่าใช้จ่าย วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (2) กระบวนการหรือกิจกรรม ซึ่งเป็นวิธีการในการใช้ทรัพยากร (3) ผลสัมฤทธิ์หรือผลผลิต คือ ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้ทรัพยากรเหล่านั้น และ (4) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ กล่าวคือ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชน

เมื่อได้ใช้บริการที่รัฐจัดสรรให้ (Lucy et al., 1977, pp.687-697)

ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมตามที่ได้วางแผนไว้ จึงจะสามารถทำให้เกิดระบบการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสามารถตรวจสอบการดำเนินงานดังกล่าวด้วยการประเมินผลเพื่อนำไปเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ในการพัฒนา ปรับปรุงนโยบายสาธารณะต่อไป (Varmar, 1972, pp.20)

จากความหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยความสะดวกหรือการควบคุมของรัฐที่ให้กับประชาชน ซึ่งอาจมีบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานเอกชนเข้าร่วมจัดบริการสาธารณะด้วย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และเป็นธรรม

2) พัฒนาการของการให้บริการสาธารณะ

ในยุคดั้งเดิมการให้บริการสาธารณะ เน้นรัฐเป็นผู้ให้และประชาชนเป็นผู้รับ วิธีการในการให้บริการสาธารณะยังเน้นการมอบหมายให้หน่วยงานรัฐเป็นผู้ดำเนินการในทางปฏิบัติ ภาคส่วนอื่นๆ ทั้งเอกชนภาคประชาสังคมแทบจะไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้อง หรือเรียกได้ว่า รัฐบาลและส่วนกลางมีบทบาททั้งการตัดสินใจ การปกครอง การนำนโยบายไปปฏิบัติแบบเบ็ดเสร็จ ยึดถือในกฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน และเชื่อว่าการมององค์การในลักษณะระบบปิด (Closed

System) จะช่วยให้การบริหารงานภาครัฐเกิดประสิทธิภาพสูงสุด แต่สิ่งที่เกิดขึ้น คือ การให้บริการสาธารณะในลักษณะดังกล่าว ทำให้เกิดความล่าช้า สายการบังคับบัญชาที่ยาว ขาดการมีส่วนร่วมที่หลากหลาย ซ้ำซ้อน และไม่ยืดหยุ่น

ต่อมา มีการประยุกต์ใช้เทคนิควิทยาการที่เอกชนใช้แล้วได้ผลมาประยุกต์ใช้กับการบริหาร และการให้บริการของภาครัฐ เช่น แนวคิดของ Osborne เสนอไว้ 6 ประเด็น ได้แก่ 1) การให้ความสำคัญกับรูปแบบการจัดการภาคเอกชนแล้วนำมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ 2) การจัดการแบบมืออาชีพ 3) การสร้างผู้นำแบบผู้ประกอบการในหน่วยงานภาครัฐ 4) การควบคุมปัจจัยนำเข้าและผลผลิต ซึ่งเป็นปัจจัยนำออก และการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) การสร้างความร่วมมือ โดยการบูรณาการการทำงานกับภาคเอกชนในการจัดบริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการลดต้นทุนเป็นหลัก และ 6) การเปิดโอกาสให้มีการแข่งขัน การตลาด การทำสัญญาจ้าง และการส่งมอบบริการสาธารณะ (Osborne, 2006, pp.379)

ต่อมา มีการเสนอแนวคิดและทฤษฎีการบริหารสาธารณะแนวใหม่ มุ่งเน้นให้รัฐ “ฟัง” มากกว่า “สั่ง” และ “รับใช้หรือให้บริการพลเมือง” มากกว่า “กำกับหรือควบคุม” โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (Denhardt and Denhardt, 2011)

1) ประโยชน์สาธารณะ คือ เป้าหมายหลักในการบริหารงานภาครัฐ (Seek the Public Interest) การบริการสาธารณะที่ดำเนินการต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ได้สูงสุด โดยให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและตัดสินใจ ไม่ใช่รัฐดำเนินการเพียงลำพังเท่านั้น

2) การบริการสาธารณะแนวใหม่ให้ความสำคัญกับการคิดในเชิงยุทธศาสตร์ (Think Strategically) และกระทำด้วยวิถีทางแห่งประชาธิปไตย (Act Democratically) กล่าวคือการประสานความร่วมมือกันในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมียุทธศาสตร์โดยสิ่งที่เลือกดำเนินการต้องไม่สร้างความเหลื่อมล้ำ ทุกคนได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน หรือสามารถตกลงกันจนเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และหากมีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดต้องเสียประโยชน์ จะต้องชดเชยให้กับฝ่ายที่เสียประโยชน์ด้วย

3) รัฐไม่ใช่ผู้กำกับสั่งการในการบริการสาธารณะเหมือนในยุคดั้งเดิม แต่รัฐต้องเป็นผู้รับใช้พลเมือง โดยพลเมืองต้องสามารถเข้ามีส่วนร่วม นับตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ เสมือนกับเป็นการสร้างพลเมืองผู้ตื่นรู้ ร่วมกำหนดชะตาชีวิตของตนเอง

4) การบริการสาธารณะของภาครัฐ ต้องสามารถเชื่อมโยงกับหลากหลายภาคส่วน และหลากหลายระดับ ทั้งภาครัฐร่วมหลายหน่วยงาน ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และพลเมืองที่อยู่ในพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับประโยชน์สาธารณะ กฎหมายต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพ

5) คำว่า “ลูกค้า” (Customers) ในแนวคิดและทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง คนกลุ่มใดเท่านั้น แต่ในแนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะแนวใหม่ หมายถึง พลเมือง

ที่รัฐต้องรับใช้ (Serve Citizens) กล่าวคือการที่รัฐและภาคส่วนต่าง ๆ จัดการบริการโดยให้ความสำคัญกับปัญหาและความต้องการของพลเมืองอย่างแท้จริง ครอบคลุมถึงประโยชน์สูงสุดของสาธารณะ

6) แนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะแนวใหม่ มุ่งให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ และไม่ได้มองเฉพาะผลผลิต รวมถึงความมีประสิทธิภาพเท่านั้น

7) แนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะแนวใหม่ไม่เน้นสร้างนักการเมือง และข้าราชการให้เป็นเหมือนผู้ประกอบการภาครัฐ แต่สร้างเสริมด้วยวิธีการต่าง ๆ แก่พลเมือง เพื่อให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด ในขณะเดียวกันเป็นการสร้างให้ภาครัฐมีทัศนคติในเชิงบวกต่อพลเมืองว่า คนเหล่านี้มีจิตใจที่ดี มีพลัง และกล้าหาญพอที่จะคิดและลงมือทำร่วมกับทุกภาคส่วน เพื่อให้การบริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ

ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ Wuttisan Tanchai (2016) ได้เสนอการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้มีคุณภาพที่ดีโดยการบริการสาธารณะต้องสามารถตอบโจทย์ความเท่าเทียม (Equity) ทุกมิติทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงการสร้างการหลอมรวมคนทุกคนและทุกกลุ่มในสังคม (Inclusiveness) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งคณะผู้เขียนวิเคราะห์ว่ามุมมองดังกล่าวสัมพันธ์กับการบริการสาธารณะสำหรับพลเมือง

ผู้สูงอายุเนื่องจากให้ความสำคัญกับผู้รับบริการหรือในที่นี้ คือ ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความเท่าเทียม และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพลเมืองผู้สูงอายุ รวมถึงคนทุกกลุ่มในสังคมในการจัดบริการสาธารณะ โดยมีหลักการสำคัญ 4 มิติ ได้แก่ 1) การออกแบบและการกำกับดูแลที่ดี 2) โครงสร้างการคมนาคมขนส่งและการพลังงานที่ดีกว่า 3) ความไม่เท่าเทียมกันและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในมิติเชิงพื้นที่ และ 4) การเจริญเติบโตอย่างครอบคลุมทั่วถึงในระดับเมือง (Wuttisan Tanchai, 2016, pp.110-116)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้เสนอมาตรฐานการบริการสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้ (Department of Local Administration, 2009, pp.33-36)

1) ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล หมายถึง การจัดการบริการสาธารณะผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสุขภาพอนามัย และการรักษาพยาบาล

2) ด้านรายได้ หมายถึง การจัดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านรายได้ ค่าครองชีพ รวมถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ

3) ด้านที่พักอาศัย หมายถึง การจัดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านบริการที่พักอาศัย และเครื่องนุ่งห่ม

4) ด้านนันทนาการ หมายถึง การจัดการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านกิจกรรมนันทนาการ เพื่อสร้างความผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ

5) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง หมายถึง การจัดการ บริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในด้านบริการทางสังคมที่เกี่ยวข้อง กับศูนย์บริการสังคม การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย รวมถึงการคุ้มครองผู้สูงอายุด้านกฎหมาย สิทธิ และสวัสดิการเพื่อให้ ผู้สูงอายุอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและคุณค่า

6) ด้านการสร้างบริการทางสังคม และ เครือข่ายการเกื้อหนุน หมายถึง การจัดการ บริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการสร้างอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ การสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ และการจัดให้มีศูนย์บริการชุมชนอเนกประสงค์แก่ ผู้สูงอายุ

2. แนวคิดเกี่ยวกับพลเมือง

พลเมืองตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 อธิบายไว้ว่า พลเมือง หมายถึง ประชาชน ราษฎร ชาวประเทศ ส่วนสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ให้ความหมายของพลเมืองไว้ว่า หมู่คนที่เป็นของประเทศใดประเทศหนึ่ง เป็นกำลังของเมือง หมายถึง คนทั้งหมดซึ่งเป็นกำลังของประเทศ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การทหาร และอำนาจต่อรองกับประเทศอื่น โดยความหมายของคำว่า พลเมือง จึงหมายถึงคนที่สนับสนุน การเป็นกำลังอำนาจของผู้ปกครอง เป็นคนที่อยู่ในการควบคุมดูแลของผู้ปกครอง เช่น รัฐบาล มีหน้าที่บริหารประเทศเพื่อให้พลเมืองมีความ

อยู่ดีกินดี (The Secretariat of The House of Representatives, 2012, pp.10-11)

คำว่า “พลเมือง” ไม่ใช่คำที่นำมาใช้แบบโดด ๆ เพียงคำเดียว แต่เป็นคำที่มักใช้คู่กับคำว่า “ชุมชนการเมือง” ที่กรีกเรียกว่า (Polis) และพัฒนาการขึ้นมาเรื่อย ๆ จนปัจจุบันเรียกว่า รัฐ (State) ซึ่งพลเมืองเป็นสมาชิกของชุมชนการเมืองหรือรัฐ กล่าวคือ ที่ใดก็ตามที่มนุษย์มาอยู่ร่วมกัน มีการใช้อำนาจจัดการบริการ กิจกรรมต่าง ๆ ภายใน้อยมากที่อยู่อย่างโดดเดี่ยว ไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร การเป็นคนจึงเท่ากับเป็นเรื่องการเมือง (To be Human is to be Political) หรืออีกนัยหนึ่งคือ คนเป็นสัตว์การเมือง (Man is a Political Animal) ฉะนั้น ความเป็นพลเมือง คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในชุมชนการเมือง อาจเรียกได้ว่า ถ้าไม่มีพลเมืองก็ไม่มีชุมชนการเมืองหรือไม่มีรัฐ โดยสรุป คือ ในสมัยที่ระบอบประชาธิปไตยมีบทบาทและได้รับการยอมรับ คำว่า พลเมือง ก็ได้รับการยอมรับเช่นกัน เช่น เมื่อประชาชนอพยพเข้าไปอยู่ในรัฐใหม่ มักเรียกร้องขอสิทธิความเป็นพลเมืองของรัฐใหม่ด้วย เพื่อให้ตนเองได้รับสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ในฐานะที่เป็นพลเมืองของรัฐนั้น (Tanet Charoenmuang, 2008, pp.3-8) นอกจากนั้น พลเมืองยังมีความหมายที่ลึกซึ้ง ไม่ได้มองเฉพาะผลประโยชน์ส่วนตน แต่คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม พึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และยึดมั่นในจริยธรรม โดยมีเป้าหมายร่วมกัน (Sandel, 1996 as cited in Denhardt and Denhardt, 2011, pp.30)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Pisak Kalyanamitra, Aek Sichaliang, Darunsak Tatiyalapa and Titus Mala (2018) ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการบริการสาธารณะ เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 3 ประการ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เพียงพอในการให้บริการ 2) ด้านประชาชน พบว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการนำเอกสารมาไม่ครบถ้วน หรือขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเอกสารที่จำเป็นสำหรับการติดต่อรับบริการ และ 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ

Chantiwat Kitsawat and Somboon Sirisunhirun (2018) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรของเทศบาลเมืองไผ่เชิงและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองไผ่เชิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่เชิง โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะของบุคลากรเทศบาลเมืองไผ่เชิงต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีคุณภาพในทุกด้าน 2) บุคลากรของเทศบาลเมืองไผ่เชิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารในการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และ 3) ปัจจัย

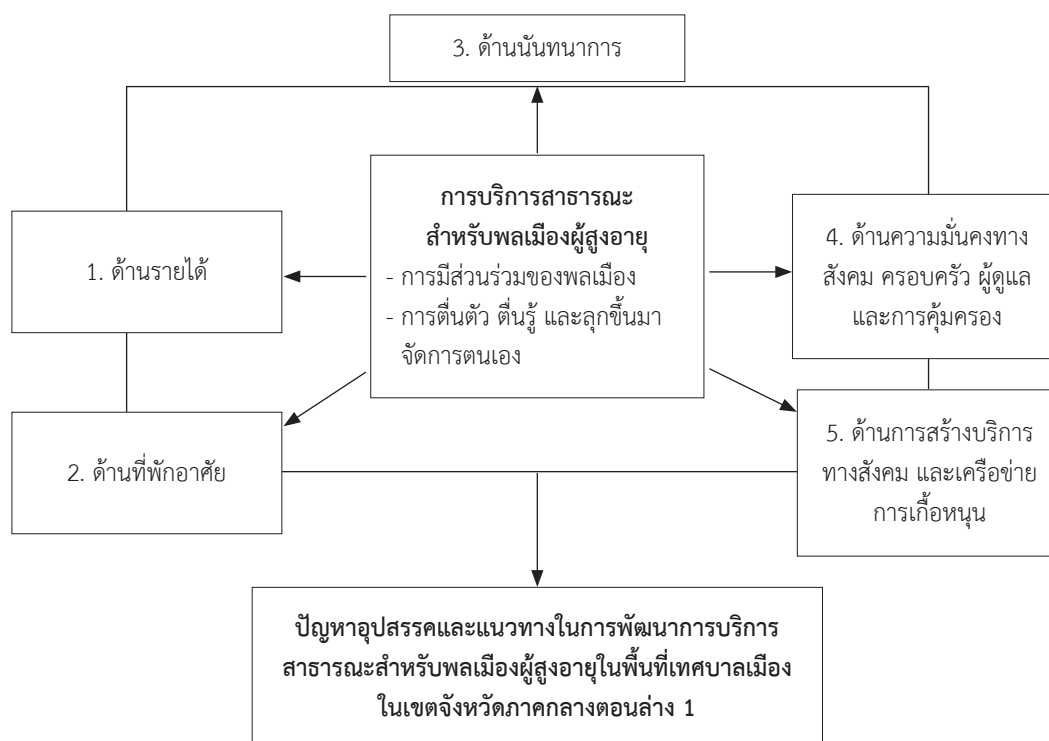
ด้านการบริหารส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่เชิง บุคลากรของเทศบาลเมืองไผ่เชิงมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยทางด้านการบริหาร ได้แก่ กระบวนการบริหาร (Management) วัสดุอุปกรณ์ (Material) งบประมาณ (Money) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ยกเว้นด้านบุคลากร (Man) ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทุกด้าน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้มาตรฐานการบริการสาธารณะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ได้เสนอมาตรฐานการบริการสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากมาตรฐานดังกล่าวมีความสำคัญและสอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลเมืองในพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง 1 ซึ่งในบทความวิจัยฉบับนี้ นำเสนอผลการวิจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านรายได้ 2) ด้านที่พักอาศัย 3) ด้านนันทนาการ 4) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง และ 5) ด้านการสร้างบริการทางสังคม แต่ไม่ได้นำเสนอด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล เนื่องจากเป็นประเด็นที่สำคัญมากและมีเนื้อหาในเล่มวิจัยค่อนข้างมากจึงควรแยกเขียนเป็นบทความอีกฉบับหนึ่ง นอกจากนี้ นำแนวคิดเกี่ยวกับพลเมืองมาวิเคราะห์ร่วมด้วย ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับพลเมืองให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพลเมือง การตื่นตัว ตื่นรู้ และ

ลูกขึ้นมาจัดการตนเอง ฉะนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้ความสำคัญกับพลเมืองผู้สูงอายุใน 2 ส่วน ได้แก่ การให้พลเมืองผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านดังกล่าว ร่วมกับภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการให้พลเมืองผู้สูงอายุดำเนินกิจกรรมเหล่านั้นกันเองภายในชุมชน ส่วนภาครัฐและ

ภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามาร่วมส่งเสริมและสนับสนุน แทนเพื่อวิเคราะห์การบริการสาธารณะ ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะ และเสนอแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 5: กรอบแนวคิดการวิจัย



ที่มา: จากมาตรฐานการบริการสาธารณะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (Department of Local Administration, 2009) และแนวคิดเกี่ยวกับพลเมือง

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการศึกษาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกคือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง ถือเป็นกลุ่มคนที่สำคัญอย่างยิ่งในฐานะผู้ให้บริการผู้สูงอายุ และอีกบทบาทหนึ่งยังเป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการจัดการบริการที่สอดคล้องกับปัญหาและบริบทในพื้นที่ ส่วนกลุ่มคนที่สอง คือ ผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ หรือเข้าร่วมรับบริการบริการสาธารณะจากเทศบาลเมือง สาเหตุหลักที่คณะผู้วิจัยเลือกคนกลุ่มนี้ มี 3 ประการ 1) ผู้นำชุมชนทุกคนที่เลือกเป็นผู้สูงอายุ จึงเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองแต่ละแห่ง 2) มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ หรือเข้าร่วมรับบริการบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทราบรายละเอียดการจัดบริการและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ และ 3) เป็นผู้นำชุมชนจึงรู้และเข้าใจปัญหาผู้สูงอายุในพื้นที่ของตนเองในภาพรวมเป็นอย่างดี โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวมทั้งสิ้น จำนวน

28 คน ดังนี้

1. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ แบ่งเป็นผู้บริหารเทศบาลเมืองแต่ละ 1 คน รวม 4 คน และผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองแต่ละ 1 คน รวม 4 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 8 คน

2. ผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ หรือเข้าร่วมรับบริการบริการสาธารณะจากเทศบาลเมือง จำนวนแต่ละ 5 คน รวม 20 คน

คณะผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสังเกตที่สมบูรณ์แล้ว ไปทำการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสังเกตมาทำการปรับปรุง แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำมาจัดพิมพ์ เพื่อเตรียมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย ส่วนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ดำเนินการทั้งการตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายนอก ได้แก่ 1. การตรวจสอบภายใน คณะผู้วิจัยเสนอคำอธิบายหรือข้อสรุปจากมุมมองที่หลากหลายจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ และผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุและเข้าร่วมรับบริการ

สาธารณะจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในทุก ๆ ประเด็น และ 2. การตรวจสอบ ภายนอก ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เป็นการใช้กระบวนการ ที่หลากหลาย (The Multiple-method Approach) ในการตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล ประกอบด้วย 1) การพิจารณา แหล่งข้อมูลที่หลากหลาย (Data Triangulation) ทั้งในด้านระยะเวลาสถานที่ หรือแม้กระทั่ง บุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2) การตรวจสอบหรือ ทบทวนข้อมูลจากแหล่งของผู้วิจัย หรือผู้รู้ หลาย ๆ คน (Investigator Triangulation) 3) การตรวจสอบจากแนวความคิดและทฤษฎี (Theory Triangulation) และ 4) การตรวจสอบ วิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)(Berg, 2001, pp.5-6) โดยประยุกต์ ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวม ข้อมูล (Methodological Triangulation) ซึ่ง เป็นการใช่วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ กัน เพื่อ รวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยคณะผู้วิจัย ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง และกลุ่มผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุ และมีส่วนร่วม ในการดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ ผู้สูงอายุ หรือเข้าร่วมรับการบริการสาธารณะ จากเทศบาลเมือง ซึ่งระหว่างสัมภาษณ์ คณะผู้วิจัยได้ทำการสังเกตพฤติกรรม สีหน้า ท่าทางผู้ให้ข้อมูลสำคัญ บริบทต่าง ๆ ร่วมด้วย และเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้จาก การลงพื้นที่ เพื่อใช้ประกอบในการวิเคราะห์ ผลการวิจัย

ผลการวิจัย

คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยที่เก็บ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มต่าง ๆ ประกอบกับนำเสนอ ผลการวิจัยจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในช่วงเวลาที่คณะผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นช่วงที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 รุนแรง ส่งผลให้ผู้ให้บริการและผู้สูงอายุ ในชุมชนไม่สามารถรวมกลุ่มดำเนินกิจกรรม หรือให้บริการที่หลากหลายรูปแบบได้มากนัก จึงนับเป็นข้อจำกัดสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย และนำเสนอ ผลการวิจัยเรียบเรียงลำดับเนื้อหาสาระตาม วัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ใน 3 ประเด็น ดังนี้

1. การบริการสาธารณะสำหรับพลเมือง ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัด ภาคกลางตอนล่าง 1

การบริการสาธารณะสำหรับพลเมือง ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัด ภาคกลางตอนล่าง 1 การจัดบริการสาธารณะ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ครอบคลุม ผู้สูงอายุทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) **กลุ่มติดสังคม** สามารถร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายนอกชุมชน 2) **กลุ่มติดบ้าน** เป็นกลุ่มที่ห่วงบ้านไม่ยอม ออกไปไหน แต่ยังแข็งแรงสามารถช่วยเหลือ ตนเองได้ และ 3) **กลุ่มติดเตียง** เป็นกลุ่มที่ ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้โดยเทศบาลเมือง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย

การควบคุมดูแล จัดทำโครงการในด้านต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกดำเนินการเผยแพร่และฝึกอบรม รวมถึงติดตามผลการดำเนินงาน และมีภาคีเครือข่าย ได้แก่ ผู้นำชุมชน มูลนิธิ สมาคม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ. สต.) และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) ด้านรายได้

เทศบาลเมืองทั้ง 4 พื้นที่ที่มีการจัดบริการสาธารณะด้านรายได้ โดยให้ความสำคัญกับการประสานความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐหลายระดับ ที่มีบทบาทหน้าที่ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรายได้ ค่าครองชีพ และการส่งเสริมด้านอาชีพ กลุ่มผู้สูงอายุที่รวมกลุ่มกันในรูปของชมรมผู้สูงอายุ ผู้นำชุมชน และภาคเอกชน โดยกองสวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นกองหนึ่งของเทศบาลแต่ละแห่งจะเป็นผู้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ และทุกแห่งเน้นการเปิดโอกาสให้ชมรมผู้สูงอายุได้จัดการกันเอง ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติร่วมรับประโยชน์ และร่วมติดตามผล ส่วนหน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมแทน ซึ่งนับเป็นการสร้างพลเมืองผู้สูงอายุที่เข้มแข็งในชุมชน กิจกรรมส่วนใหญ่สามารถช่วยลดรายจ่ายค่าครองชีพในชีวิตประจำวันของครอบครัวผู้สูงอายุได้ แต่ไม่เน้นสร้างรายได้มากมายนัก เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในพื้นที่เมืองค่อนข้างมีฐานะดี นอกจากนั้นเทศบาลได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผู้สูงอายุทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มติดเตียง

โดยมีการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุเป็นระยะ ๆ และมีฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร รวมถึงหาแนวทางช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากจน ไม่ได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพ

ส่วนการจัดบริการสาธารณะด้านรายได้ที่เป็นจุดเด่นในแต่ละพื้นที่เทศบาลเมืองเน้นส่งเสริมผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคมเป็นหลัก ได้แก่

1) เทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม

ให้ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ เมื่อพัฒนาจนถึงขั้นจดทะเบียนเป็นสินค้า OTOP ก็จะจัดหาตลาดสินค้า OTOP ให้ผู้สูงอายุได้ขายสินค้าที่ตนผลิตขึ้น และเทศบาลร่วมกับชมรมผู้สูงอายุจัดทำโครงการ “สถานีภูมิปัญญา สร้างการเรียนรู้ สู่ชุมชน” เพื่อเป็นพื้นที่สำหรับให้พลเมืองผู้สูงอายุได้ถ่ายทอดภูมิปัญญาเพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชนและสังคมได้

2) เทศบาลเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

มีการดำเนินการสอบถามข้อมูลปัญหาและความต้องการของประชาชนทั่วไป นับตั้งแต่การจัดทำแผนพัฒนาชุมชน และมีกิจกรรมพัฒนาอาชีพทั้งระยะสั้นและระยะยาว

3) เทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

รูปธรรมความสำเร็จจากการฝึกอาชีพที่ผ่านมา คือ มีพลเมืองผู้สูงอายุหลายคนได้รายได้จากการต่อยอดหลังการฝึกอบรม และเทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากไร้ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และ

4) เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

มีโปรแกรมการฝึกอบรมให้เลือกในรูปแบบที่หลากหลาย และมีงบประมาณเพียงพอในการจัดกิจกรรม ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...ก่อนจะอบรมเรื่องอะไร เราจะถามก่อน มีแบบสอบถามถามผู้สูงอายุเลยว่าเค้าอยากทำอะไร และเราก็ทำเป็นตารางกิจกรรมให้เค้าเลยว่าวันที่เท่านี้อบรมฝึกอาชีพเรื่องนี้นะ เมื่อเค้าเห็นเค้าสนใจเค้าก็มา...” (phū patibat ngān khōng thētsabān mūang Suphan Burī, (2021, March 18). *Interview*.

“...กิจกรรมที่ทำ เช่น การทำน้ายาล้างจาน สบู่ยาสระผม การดองสมุนไพรไว้ทานลดอาการไอ การทำขนมไทย และการทำเครื่องจักรสาน

พอทำเป็นแล้วก็นำไปทำใช้ที่บ้านของตัวเอง ลดรายจ่ายไปได้เยอะเหมือนกัน และก็ไม่อันตรายด้วย เพราะมีส่วนผสมของสมุนไพร พวกของธรรมชาติซะส่วนใหญ่...” (phū nam chumchon thī pen phūsūng’āyu nai phūnthī thētsabān mūang Kānchanaburī khonthī sām, (2021, March 17). *Interview*.

ดังตัวอย่างภาพกิจกรรมส่งเสริมอาชีพของชมรมผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองราชบุรี ดังนี้

ภาพที่ 6: กิจกรรมส่งเสริมอาชีพของชมรมผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองราชบุรี



ที่มา: เทศบาลเมืองราชบุรี

2) ด้านที่พักอาศัย

การบริการสาธารณะด้านที่พักอาศัย ผู้สูงอายุในพื้นที่ทุกเทศบาลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ มีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลซึ่งรับทราบข่าวสารความเดือดร้อนของผู้สูงอายุจากการลงพื้นที่และ

จากข้อมูลของผู้นำชุมชน และคนในชุมชนที่แจ้งให้เทศบาลได้รับทราบ จากนั้นประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีบทบาทหน้าที่โดยตรงให้การช่วยเหลือซ่อมแซมบ้านให้กับผู้สูงอายุที่ขาดแคลน ทั้งผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคม ติดบ้าน และติดเตียง อีกส่วนหนึ่ง คือ ภาค

ส่วนต่าง ๆ ร่วมกันบริจาคเงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่จำเป็นในการซ่อมแซมบ้าน หรือบ้านบางหลังที่อยู่ในสภาพผู้พียงจนไม่สามารถซ่อมแซมได้ก็ร่วมมือกันสร้างบ้านใหม่ให้กับผู้สูงอายุ ดังตัวอย่างภาพกิจกรรมหลังซ่อมบ้านผู้สูงอายุ

เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ช่วยกันซ่อมแซมบันไดขึ้นบ้านและพื้นบ้านทดแทนในส่วนที่ชำรุดไป ทำให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตภายในบ้านได้อย่างสะดวกสบายขึ้น และไม่เกิดอันตรายแก่ผู้สูงอายุ ดังนี้

ภาพที่ 7-8: กิจกรรมซ่อมบ้านผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี



ที่มา: เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี

ส่วนเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม จัดทำโครงการ “ธนาคารโฮมโพร” โดยกลุ่มคนหลักที่จัดการและขับเคลื่อน คือ คนในชุมชน เรียกได้ว่า พลเมืองในชุมชนร่วมกันจัดการชุมชนด้วยตนเอง รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของชุมชนร่วมกัน หรือเรียกได้ว่า หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้สูงอายุ ร่วมคิด ร่วมทำโดยไม่หวังพึ่งหน่วยงานภาครัฐเพียงอย่างเดียว ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...ทำธนาคารโฮมโพร ใครมีวัสดุอุปกรณ์ก็ช่วยกันร่วมบริจาคเก็บไว้ บ้านไหนเดือดร้อนก็ลงเงินลงแรง นำวัสดุอุปกรณ์ในธนาคารโฮมโพรไปใช้ คือ เน้นสอนให้เค้าร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา ไม่ใช่หวังพึ่งเทศบาลอย่างเดียว เพราะผู้สูงอายุก็มีภูมิปัญญาเรื่องช่าง...” (phūbōrihān thētbānmūang raikhing, (2021, March 10). Interview.

“...ทำโครงการ โฮมโปรของชุมชน บ้าน ไหนมีไม้ ดิน ปูน อุปกรณ์ที่ไม่ใช้แล้วก็เชิญชวนให้นำมาบริจาค เราก็จะหาพื้นที่เก็บวัสดุอุปกรณ์เหล่านี้ไว้ เมื่อต้องการซ่อมสร้างบ้านของผู้สูงอายุก็จะนำวัสดุอุปกรณ์เหล่านี้ออกมาใช้ การซ่อมก็จะขอแรงคนในชุมชนมาร่วมใจร่วมแรงกัน ทำให้ประหยัดเงินจ้างแรงงาน...” (phū nam chumchon thī pen phūsūng'āyū nai phūnthī thētsabān mūang raikhing khonthī sām, (2021, March 9). Interview.

3) ด้านนันทนาการ

การบริการสาธารณะด้านนันทนาการ แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ทุกเทศบาลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ มีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน คือ เทศบาลเมืองให้บริการสาธารณะด้านนันทนาการ โดยการสนับสนุนให้พลเมืองผู้สูงอายุรวมกลุ่มกันจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ พลเมืองผู้สูงอายุรวมกลุ่มและจัดการกลุ่มกันเอง ส่วนเทศบาลและหน่วยงานต่าง ๆ มีการจัดสรรงบประมาณและสนับสนุนทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรม โดยการจัดทำโครงการต่าง ๆ ผู้สูงอายุทุกคนสามารถสะท้อนความต้องการของตนมายังเทศบาลได้ เพื่อเทศบาลจะได้จัดทำโครงการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ ซึ่งกิจกรรมต่างเน้นสร้างความสุขให้กับผู้สูงอายุได้มาพูดคุยพบปะกับเพื่อนวัยเดียวกัน

ส่วนการจัดบริการสาธารณะด้านนันทนาการที่เป็นจุดเด่น พบว่า **1) เทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม** ได้ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และพลเมืองผู้สูงอายุในชุมชนจัดทำ

โครงการ “สถานีนุภูมิปัญญา” เพื่อสนับสนุนการจัดกิจกรรมนันทนาการในชุมชน โครงการดังกล่าวนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือผู้สูงอายุทางด้านรายได้แล้ว ยังเป็นการบริการสาธารณะด้านนันทนาการแก่ผู้สูงอายุที่อยู่ติดบ้านไม่สะดวกเข้าร่วมกิจกรรมเหมือนกับผู้สูงอายุติดสังคม **2) เทศบาลเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี** มีกิจกรรมนันทนาการที่เทศบาลจัดทำขึ้นโดยตรงให้กับผู้สูงอายุ คือ โรงเรียนผู้สูงอายุ และ **3) เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี** เจ้าหน้าที่ของเทศบาลจะสนับสนุน ช่วยเหลือในการเขียนโครงการเพื่อให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมที่ชุมชนได้เอง ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...เราทำโรงเรียนผู้สูงอายุ แต่เราไม่จัดทำเป็นหลักสูตร เนื่องจากมีผู้สูงอายุที่หลากหลายในกลุ่มนี้ เช่น ข้าราชการบำนาญ ค้าขาย เกษตรกร มีเจ็บปริญญโท ปริญญาดรี จนถึงไม่รู้หนังสือเลย จึงเน้นการเข้ามาร่วมกิจกรรมที่ผู้สูงอายุมีความสุขเป็นหลัก ไม่ต้องเรียนรู้อะไรซับซ้อนมาก...” (phū patibat ngān khōng thētsabān mūang Kānchanaburī, (2021, March 17). Interview.

“...เทศบาลทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง คนที่ดำเนินกิจกรรมหลักของชมรมผู้สูงอายุ คือ คณะกรรมการและสมาชิกชมรมซึ่งประกอบด้วยผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมือง เทศบาลตั้งงบประมาณให้ ประสานหน่วยงานภายนอกให้...” (phūbōrihān thētsabān mūang Rāthaburī, (2021, March 19). Interview.

จากการสังเกตของคณะผู้วิจัยระหว่างลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า กิจกรรมนันทนาการที่เทศบาลเมืองแต่ละแห่งจัดขึ้นช่วยให้ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มติดสังคม ได้มีโอกาสพูดคุยพบปะสังสรรค์กัน สีสันทนาการของผู้สูงอายุแต่ละท่านบ่งบอกถึงความสุข

ร่าเริง สนุก และตั้งใจทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นอย่างดี ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายหรือเครียดกับการเข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงยังได้ช่วยเหลือกันระหว่างผู้สูงอายุ ดังรูปภาพกิจกรรมนันทนาการ ภาพที่ 9-10

ภาพที่ 9-10: กิจกรรมนันทนาการ เทศบาลเมืองกาญจนบุรี



ที่มา: จากการลงพื้นที่รวบรวมข้อมูล

4) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง

การบริการสาธารณะด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครองแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ทุกเทศบาลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้มีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันคือ ไม่มีศูนย์บริการสังคม แต่มีการบริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และการคุ้มครองผู้สูงอายุด้านกฎหมาย สิทธิ และสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเทศบาลและ

หน่วยงานราชการต่าง ๆ มีการออกแบบสถานที่ห้องน้ำทางลาดและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่เหมาะสมกับการให้บริการผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ ดำเนินการเรื่อง ฌาปนกิจสงเคราะห์ให้กับผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรม มีการบริการเคลื่อนที่ไปยังชุมชน และมีการรับบริจาคจากภาคส่วนต่าง ๆ ดังตัวอย่างสิ่งอำนวยความสะดวกที่คณะผู้วิจัยสังเกตเห็นระหว่างลงพื้นที่เพื่อให้บริการผู้สูงอายุ ดังภาพที่ 11-12

ภาพที่ 11-12: สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองไร่ขิง



ที่มา: จากการลงพื้นที่รวบรวมข้อมูล

ส่วนการจัดบริการสาธารณะด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครองที่เป็นจุดเด่น พบว่า 1) เทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม สร้างนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ สร้างเครือข่ายชุมชนดูแลชุมชนกันเอง โดยจัดทำโครงการ “สร้างรอยยิ้ม ให้กำลังใจ สร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุคนพิการผู้ด้อยโอกาส” สร้างอาสาสมัครท้องถิ่น ซึ่งเป็นคนในชุมชน เพื่อให้คอยช่วยเหลือ เป็นหูเป็นตาให้กัน และผู้สูงอายุที่มีอายุ 70 ขึ้นไป ไม่ต้องมีวิสาสามารถมาติดต่อขอรับบริการที่เทศบาลได้เลย รวมถึงภาคส่วนต่าง ๆ ร่วมบริจาคเงินและสิ่งของให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ เช่น คนในชุมชนร่วมกันจัดตั้ง “ชมรมเพื่อน” และ 2) เทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี เปิดโอกาสให้พลเมืองผู้สูงอายุเหล่านี้ไปเป็นจิตอาสาสอน

เยาวชน นักเรียนตามโรงเรียนต่าง ๆ ในพื้นที่ ซึ่งเป็นแก้ปัญหาช่องว่างระหว่างวัย ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...มีผู้ปวยติดเตียงที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ไม่มีลูกหลานดูแล เราแก้ปัญหาด้วยการสร้างเครือข่ายสังคม เช่น อสม. กรรมการชุมชนจัดทำโครงการไร่ขิง Smile ได้รับรางวัลเทศบาลบริหารจัดการที่ดีด้วย โดยผู้สูงอายุที่เป็นผู้ปวยติดเตียง ไม่มีญาติ หรืออยู่ในภาวะฉุกเฉินเราจะไปติดกริ่งไว้ที่บ้านผู้สูงอายุคนนั้น และเมื่อกริ่งเสียงจะดังไปที่ข้างบ้านหรือบ้านใกล้เคียงที่เป็นจิตอาสา แจ้งความประสงค์ว่าจะดูแลผู้สูงอายุให้ สร้างในลักษณะเครือข่ายชุมชนดูแลชุมชน...” (phū patibat ngān khōng thētbanmūang raikhing, (2021, March 10). Interview.

“...เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเหล่านี้ไปเป็นจิตอาสาสอนเยาวชน นักเรียนตามโรงเรียนต่างๆในพื้นที่ซึ่งเป็นแก้ปัญหาช่องว่างระหว่างวัยด้วย ผู้สูงอายุกับเด็กได้ใกล้ชิดและเข้าใจกันมากขึ้น...” (phū nam chumchon thī pen phūsūng'āyu nai phūrnthī thētsabān mūang Rāṭchaburī khonthī hā, (2021, March 24). *Interview*.

5) ด้านการสร้างบริการทางสังคม และ เครือข่ายการเกื้อหนุน

การบริการสาธารณะด้านการสร้างบริการทางสังคม และเครือข่ายการเกื้อหนุนแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ทุกเทศบาลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ มีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน คือ เน้นสร้างเครือข่ายชุมชนดูแลชุมชนตนเองในแบบที่ไม่เป็นทางการ สร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มพลเมืองผู้สูงอายุและกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ และสร้างเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุหรือโรงเรียนผู้สูงอายุระหว่างจังหวัด รวมถึงสร้างเครือข่ายการเกื้อหนุนกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ

ส่วนการจัดบริการสาธารณะด้านการสร้างบริการทางสังคม และเครือข่ายการเกื้อหนุนที่เป็นจุดเด่น พบว่า 1) เทศบาลเมืองไทรบุรี จังหวัดนครปฐม มีการสร้างเครือข่ายชุมชนดูแลชุมชนตนเอง ในโครงการ “สร้างรอยยิ้มให้กำลังใจ สร้างเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส” สร้างอาสาสมัครท้องถิ่น และเชื่อว่า สิ่งสำคัญที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของพลเมืองผู้สูงอายุในชุมชน 2) เทศบาลเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีความเข้มแข็ง

3) เทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี เน้นให้ชมรมผู้สูงอายุทุกชมรมเป็นเครือข่ายพลเมืองผู้สูงอายุที่ดำเนินการจัดกิจกรรมกันเองภายในชุมชน และเริ่มจากคนในชุมชนเป็นหลัก รวมถึงมีประธานชุมชนทั้ง 35 ชุมชนที่มีความเข้มแข็ง และ 4) เทศบาลเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี สิ่งสำคัญที่สุด คือ การมีส่วนร่วมของพลเมืองผู้สูงอายุในชุมชน ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...สร้างเครือข่ายชุมชนดูแลชุมชนตนเองในแบบที่ไม่เป็นทางการ เน้นการร่วมแรงร่วมใจกันในชุมชน...” (phūbōrihān thētsabān mūang Kānchanaburī, (2021, March 17). *Interview*.

“...สร้างเครือข่ายชุมชนดูแลชุมชนตนเองในแบบที่ไม่เป็นทางการ มันทำให้ได้ใจกันใกล้ชิดกันมากกว่าหน่วยงานรัฐ สร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ และก็สร้างเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุหรือโรงเรียนผู้สูงอายุระหว่างจังหวัดด้วย...” (phūbōrihān thētsabān mūang Suphan Burī, (2021, March 18). *Interview*.

2. ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะ สำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมือง ในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านรายได้

ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ มีดังนี้

1) พลเมืองผู้สูงอายุในกลุ่มติดสังคมที่เข้าร่วมฝึกอาชีพและพัฒนาเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ไม่ได้เข้ามาเป็นพี่เลี้ยงช่วยฝึกอาชีพให้กับพลเมืองผู้สูงอายุในรุ่นต่อ ๆ ไป ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวถึงผู้สูงอายุติดสังคมที่ประสบความสำเร็จแล้วมักจะไม่นำมาเข้าร่วมกิจกรรมหรือเป็นพี่เลี้ยงช่วยฝึกอาชีพให้กับพลเมืองผู้สูงอายุในรุ่นต่อ ๆ ไป ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ช่วยตนเองได้ มีรายได้เสริมแล้วจะไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรม จึงขาดพี่เลี้ยงในการดูแลผู้สูงอายุที่เพิ่งเริ่มทำ...” (phū nam chumchon thīpen phūsung'āyu nai phūnthī thētsabān mūang raikhing khonthī sām, (2021, March 9). *Interview*.

2) ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมมีไม่เพียงพอและยังไม่มีวางแผนและจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...อยากได้สถานที่ทำกิจกรรม วัสดุอุปกรณ์ โต๊ะไม่เพียงพอ อยากมีสถานที่ทำกิจกรรมของผู้สูงอายุโดยเฉพาะในลักษณะศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ และถ้าสร้างก็ต้องดูด้วยว่างบประมาณจะเอาจากตรงไหน...” (phūbōrihān

thētsabān mūang Kānchanaburī, (2021, March 17). *Interview*.

3) ความไม่แน่นอนของทิศทางการบริหารงานและนโยบายนายกเทศมนตรีและคณะผู้บริหารเทศบาลชุดใหม่ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...ขึ้นอยู่กับผู้บริหารเทศบาลคนใหม่ ด้วยว่าจะเอาอย่างไร จะเน้นพัฒนาเรื่องรายได้ผู้สูงอายุ...” (phūbōrihān thētsabān mūang Kānchanaburī, (2021, March 17). *Interview*.

4) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้การบริการสาธารณะด้านรายได้ขาดความต่อเนื่อง ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...ติดปัญหาเรื่องการระบาดของโควิด ทำให้กิจกรรมต้องระงับไปก่อน ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อด้วยเลยงดการจัดกิจกรรมไปก่อน...” (phūbōrihān thētsabān mūang Rāitchaburī, (2021, March 19). *Interview*.

2) ด้านที่พักอาศัย

ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) ขาดงบประมาณในการบริการสาธารณะด้านที่พักอาศัย และ 2) ระเบียบราชการเป็นอุปสรรคในการบริการสาธารณะด้านที่พักอาศัยสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ โดยติดขัดเรื่องระเบียบการเบิกจ่าย ที่มีระเบียบปฏิบัติไม่สอดคล้องกับสภาพบริบทในปัจจุบัน

ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวถึงปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะทั้งเรื่องงบประมาณและระเบียบ ดังนี้

“...ติดปัญหาเรื่องงบประมาณและระเบียบ...”
(phū patibat ngān khōng thētbanmūang raikhing, (2021, March 10). *Interview*.

3) ด้านนันทนาการ

ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) ระเบียบราชการเป็นอุปสรรคในการบริการสาธารณะ ด้านนันทนาการสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ และ 2) หน่วยงานภาครัฐขาดการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำกิจกรรมนันทนาการอย่างต่อเนื่อง และผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลที่ช่วยสนับสนุนในการทำกิจกรรมนันทนาการให้แก่ผู้สูงอายุมีไม่เพียงพอ และ 3) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้การดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุไม่ต่อเนื่อง

ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวถึงการงดกิจกรรมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังนี้

“...ติดปัญหาเรื่องการระบาดของโควิด ทำให้กิจกรรมต้องระงับไปก่อน ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อด้วยเลยงดการจัดกิจกรรมไปก่อน...” (phūbōrihān thēt sabān mūang Rāitchaburī, (2021, March 19). *Interview*.

4) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง

ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง คือ ระเบียบราชการกำหนดให้หน่วยงานราชการไม่สามารถซื้อของไปจำหน่ายแจกเมื่อลงไปตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุในพื้นที่ กล่าวคือตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2561 ข้อ 12 และ 16(2) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0810.7/ว 6768 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 ได้กล่าวไว้ว่า การช่วยเหลือประชาชนภายในพื้นที่นั้นจะต้องเข้าเกณฑ์ คือ ต้องมีการยื่นคำร้องด้วยตัวเองหรือผู้แทน แจ้งการขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของแต่ละท้องที่หรืออาจจะมีการสำรวจ ลงพื้นที่รับเรื่องขอความช่วยเหลือภายในพื้นที่ โดยประเภทของความช่วยเหลือนั้นมี 4 ประเภท คือ 1) ด้านสาธารณสุข 2) ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต 3) ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และ 4) ด้านอื่น ๆ ในกรณีของการตรวจเยี่ยมประชาชนสูงอายุภายในพื้นที่นั้นจึงไม่เข้าเกณฑ์ของการขอรับความช่วยเหลือจากศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาล

อีกทั้งยังไม่มีระเบียบตัวใดของเทศบาลเมืองที่สามารถนำมาใช้ในกรณีซื้อของจำหน่ายแจก ลงตรวจเยี่ยมประชาชนภายในพื้นที่ ต้องขอรับบริจาคจากประชาชน เพื่อไม่ให้กระทำผิดตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวถึงระเบียบราชการที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการดังนี้

“...ข้อจำกัด คือ เราไม่สามารถซื้อของที่จำเป็นมาแจกผู้สูงอายุได้ เช่น รถเข็น ไม้เท้า แพนเพิลผู้ใหญ่ ซึ่งจะผิดระเบียบการเบิกจ่าย แต่สิ่งเหล่านี้จำเป็นมากสำหรับผู้สูงอายุ ได้จากการรับบริจาคเท่านั้น...” (phūbōrihān thētsabān mūang Kānchanaburī, (2021, March 17). Interview.

5) ด้านการสร้างบริการทางสังคม และ เครือข่ายการเกื้อหนุน

ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุที่สำคัญ คือ หน่วยงานราชการระดับเทศบาลเมืองดำเนินงานซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับส่วนกลาง เนื่องจากการกระจายอำนาจไม่ได้ถ่ายโอนภารกิจทั้งหมดมาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บางภารกิจในการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเพียงหน่วยงานรับเรื่องและส่งต่อให้หน่วยงานส่วนภูมิภาคและส่วนกลางเท่านั้น เช่น การช่วยเหลือค่าทำศพ เทศบาลเมืองมีหน้าที่รับแจ้งตายและออกใบมรณบัตรให้แก่ญาติของผู้เสียชีวิต จากนั้นญาติต้องยื่นเรื่องขอการช่วยเหลือค่าทำศพให้

กองสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมือง ถัดมาเทศบาลเมืองต้องส่งเรื่องไปยังสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และส่งเรื่องไปส่วนกลางเพื่ออนุมัติ จากนั้นจึงโอนเงินค่าทำศพให้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวทำให้การบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุเกิดความล่าช้า ต้องประสานติดต่อกับหลายหน่วยงานและหลายระดับ ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว ดังนี้

“...มีปัญหาทำงานซ้ำซ้อนกับหน่วยงานใหญ่ แต่เราก็จะเป็นหน่วยงานที่คอยสนับสนุนมากกว่า เพราะเราเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชน เราก็จะรู้ข้อมูลได้เร็วกว่า และประสานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน...” (phū patibat ngān khōng thētbānmūang raikhing, (2021, March 10). Interview.

3. แนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

แนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ มีดังนี้

1) ด้านรายได้

(1) หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำชุมชน ควรสนับสนุนให้พลเมืองผู้สูงอายุในชุมชนนำผลิตภัณฑ์ของกินของใช้มาจำหน่าย เพราะแต่ละชุมชนมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นไม่เหมือนกัน โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้พลเมืองผู้สูงอายุและคนทั่วไปในชุมชนอื่นได้รับทราบ เพื่อให้เกิดการ

หมุนเวียนซื้อขายสินค้ากัน เกื้อหนุนกัน และพบปะเยี่ยมเยียนระหว่างชุมชน ทำให้เศรษฐกิจแต่ละชุมชนดีขึ้น

(2) หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรเชิญพลเมืองผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จจากการฝึกอาชีพแล้วมาพูดโน้มน้าวใจและถ่ายทอดประสบการณ์ เพื่อให้พลเมืองผู้สูงอายุรุ่นต่อไปเกิดความศรัทธาว่าทุกคนสามารถทำได้จริง

(3) ควรจัดทำแผนการบริการสาธารณะด้านรายได้ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อให้การบริการสาธารณะในด้านดังกล่าวมีความต่อเนื่อง

ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการขายผลิตภัณฑ์ชุมชน ดังนี้

“...ผมคิดต่อยอด ให้แต่ละชุมชนนำผลิตภัณฑ์ของกินของใช้มาจำหน่ายเพราะแต่ละชุมชนมีของดีไม่เหมือนกัน ผู้สูงอายุชุมชนนี้ถนัดเรื่องทำของกินโบราณก็นำออกมาขายมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุและคนทั่วไปในชุมชนอื่นได้รับทราบ เกิดการหมุนเวียนซื้อขายกัน เยี่ยมเยียนระหว่างชุมชน ทำให้เศรษฐกิจแต่ละชุมชนเกื้อหนุนกัน...” (phū nam chumchon thī pen phūsūng’āyu nai phūnthī thētsabān mūrang raikhing khonthī nung (2021, March 8). Interview.

2) ด้านที่พักอาศัย

(1) หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการซ่อม

และสร้างบ้านให้เพียงพอกับความต้องการของผู้สูงอายุที่ขาดแคลน

(2) ควรแก้ไขระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อไม่ให้ระเบียบข้อบังคับดังกล่าวกลายเป็นข้อจำกัดในการทำงาน โดยเปิดช่องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดซื้อสิ่งของที่จำเป็นในการซ่อมและสร้างบ้านให้แก่ผู้สูงอายุที่ยากลำบากได้

ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการแก้ไขระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

“...แก้ไขระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความเหมาะสมกับสิ่งที่เป็นอย่างจริงในปัจจุบัน เพื่อให้การทำงานสะดวกขึ้น เรามีทั้งอำนาจหน้าที่และระเบียบก็ไม่เอื้อในการทำงาน...” (phūbōrihān thētsabān mūrang Kānchanaburī, (2021, March 17). Interview.

3) ด้านนันทนาการ

(1) หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ควรสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นในการทำกิจกรรมนันทนาการอย่างต่อเนื่อง

(2) เทศบาลควรจัดตั้งศูนย์บริการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นสถานที่ในการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ให้พลเมืองผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

(3) ควรจัดทำแผนการบริการสาธารณะด้านนันทนาการที่สอดคล้องและเหมาะสมกับช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้การบริการสาธารณะในด้านดังกล่าวมีความต่อเนื่อง

ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับศูนย์บริการสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้

“...สิ่งที่อยากให้ดำเนินการเพิ่มเติม คือ มีศูนย์ มีสถานที่ที่ให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรม โดยเฉพาะ พบปะสังสรรค์...” (phū nam chumchon thī pen phūsūng’āyunaiphūnthī thētsabān mūang raikhing khonthī sōng, (2021, March 9). *Interview*.

4) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง

(1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีกฎหมาย ระเบียบสำหรับใช้ในหน่วยงาน แต่สามารถนำกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาร่วมได้ โดยอนุโลม เพื่อแก้ปัญหาการไม่สามารถซื้อของมาจำหน่ายแจกให้กับผู้สูงอายุในท้องถิ่น แต่การปฏิบัติต้องมีรายชื่อผู้รับให้ครบจำนวน การลงวันไปเยี่ยมไปแจกผู้สูงอายุให้ดูตามห้วงระยะเวลาที่ระบุไว้ในโครงการ/กิจกรรม เพราะถ้าเสร็จแล้วจะต้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

ในการจะซื้อของหรือเบิกจ่ายงบประมาณไปจำหน่ายแจก (ได้) แต่มีเงื่อนไข พร้อมมีแนวทางและขั้นตอน ดังนี้

1) โครงการนั้น ต้องอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)

2) ได้รับบรรจุเข้าใน ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ (และผ่านความเห็นชอบนายอำเภอ/ผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้บริหารท้องถิ่นประกาศใช้)

3) เมื่อจะดำเนินการตามข้อบัญญัติ

ให้ดูงบประมาณตามนั้น แต่ถ้างบประมาณไม่พอสามารถโอนเพิ่มได้ในโครงการ/กิจกรรมอื่นที่ไม่ได้จัด/ไม่ได้ทำในปีงบประมาณนั้นๆ

4) ให้นำระเบียบ พม. และระเบียบพัฒนาสังคม มาใช้โดยอนุโลม โดยกฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

(2) เทศบาลเมือง ชมรมผู้สูงอายุ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ควรจัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุรู้จักและคุ้นเคยกันมากขึ้น ทั้งกิจกรรมภายในและภายนอกชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่ผู้สูงอายุเป็นคนคิดริเริ่มและดำเนินการกันเองเป็นหลัก เพื่อสร้างความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ความรู้สึกในกลุ่มตนเองมีคุณค่า และมีศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนของพลเมืองผู้สูงอายุในอนาคต ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...ทุกส่วนต้องร่วมกันจัดกิจกรรมในชุมชน ที่เทศบาล หรือที่อื่น ๆ และถ้าอยากให้ผู้สูงอายุกลมเกลียวกัน เข้ามามีส่วนร่วมไปตลอด ต้องให้เค้าคิดและทำด้วยตนเอง เรียนรู้และแก้ปัญหาตนเอง...” (phū nam chumchon thī pen phūsūng’āyunaiphūnthī thētsabān mūang Kānchanaburī khonthī sām, (2021, March 17). *Interview*.

(3) หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ควรเพิ่มสถานที่สำหรับจอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับข้อเสนอในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

“...ติดต่อราชการจอตลอดลำบาก ควรอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุเรื่องที่จอตลอด...” (phū nam chumchon thī pen phū-sūng’āyu nai phūnthī thētsabān mūrang raikhing khonthī nung, (2021, March 8). Interview.

5) ด้านการสร้างบริการทางสังคม และเครือข่ายการเกื้อหนุน

(1) เทศบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และสถาบันการศึกษาในพื้นที่ ควรจัดฝึกอบรมวิธีการเขียนโครงการให้กับคณะกรรมการและสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ รวมถึงผู้สนใจ เช่น การจัดฝึกอบรมในหัวข้อเทคนิคการเขียนโครงการ หัวข้อแนวทางและวิธีการค้นหา สกัดปัญหาในพื้นที่ และหัวข้อการใช้งานโปรแกรม Microsoft office เบื้องต้น เป็นต้น เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความรู้ความเข้าใจในการเขียนโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น

(2) หน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการพลเมืองผู้สูงอายุ เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัด อำเภอบ้าน และเทศบาลเมือง เป็นต้น ควรปรึกษารื้อกันในเรื่องการทำงานในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ว่ามีบทบาทหน้าที่ใดที่ซ้ำซ้อนกันบ้าง วิเคราะห์

ร่วมกันว่าหน่วยงานใดสามารถสนับสนุนการบริการในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว อย่างไร หรือการให้บริการชนิดใดที่สามารถจัดทำได้เบ็ดเสร็จภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานและลดความซ้ำซ้อน

(3) หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ชมรมผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุสถาบันการศึกษาในพื้นที่ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เป็นต้น ควรปลูกฝังให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและจัดบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น โดยให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ดูแลตนเอง จัดการกันเองในทุกด้านให้ได้มากที่สุด เพื่อสร้างพลเมืองผู้สูงอายุที่เข้มแข็ง ส่วนหน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนแทน

ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการปลูกฝังให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ ดังนี้

“...เราต้องสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้สูงอายุในชุมชน เพราะเค้า คือ เจ้าของชุมชนที่แท้จริง ถ้าเค้าจัดการกันเองได้ รู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของ โอกาสที่ปัญหาต่าง ๆ จะลดลงก็มีมากขึ้น...” (phūbōrihān thētsabān mūrang Rāitchaburī, (2021, March 19). Interview.

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. การบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

การบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1) ด้านรายได้

เทศบาลเมืองทั้ง 4 พื้นที่ที่มีการจัดบริการสาธารณะด้านรายได้โดยให้ความสำคัญกับการประสานความร่วมมือระหว่างภาคีเครือข่ายต่างๆ และทุกแห่งเน้นการเปิดโอกาสให้ชมรมผู้สูงอายุได้จัดการกันเอง ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติร่วมรับประโยชน์ และร่วมติดตามผล ส่วนหน่วยงานภาครัฐทำหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมแทน ซึ่งนับเป็นการสร้างพลเมืองผู้สูงอายุที่เข้มแข็งในชุมชนโดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Caiden (as cited in Suchitra, 1986, pp.238) ที่อธิบายไว้ว่า การบริการสาธารณะไม่ใช่หน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐเพียงลำพัง ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่นๆ สามารถเข้าร่วมดำเนินการได้ นอกจากนั้นเทศบาลได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุเป็นระยะ ๆ และมีฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร รวมถึงหาแนวทางช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากจน ไม่ได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพ

2) ด้านที่พักอาศัย

การบริการสาธารณะด้านที่พักอาศัยผู้สูงอายุในพื้นที่ทุกเทศบาลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ มีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลซึ่งรับทราบข่าวสารความเดือดร้อนของผู้สูงอายุจากการลงพื้นที่และจากข้อมูลของผู้นำชุมชน และคนในชุมชนที่แจ้งให้เทศบาลได้รับทราบ จากนั้นประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีบทบาทหน้าที่โดยตรงให้การช่วยเหลือซ่อมแซมบ้านให้กับผู้สูงอายุที่ขาดแคลน อีกส่วนหนึ่ง คือ ภาคส่วนต่าง ๆ ร่วมกันบริจาคเงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการซ่อมแซมบ้าน หรือบ้านบางหลังที่อยู่สภาพผุพังจนไม่สามารถซ่อมแซมได้ก็ร่วมกันสร้างบ้านใหม่ให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Friedlander and Pickle (1968, pp.289-304) ที่ได้อธิบายไว้ว่า การบริการสาธารณะต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

เทศบาลเมืองไทรบุรี จังหวัดนครปฐม เป็นพื้นที่เดียวที่ออกแบบโครงการสำหรับช่วยเหลือผู้สูงอายุในด้านนี้โดยตรง คือ โครงการ “ธนาคารโฮมโปร” โดยกลุ่มคนหลักที่จัดการและขับเคลื่อน คือ คนในชุมชน เรียกได้ว่าพลเมืองในชุมชนร่วมกันจัดการชุมชนด้วยตนเอง รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของชุมชนร่วมกัน หรือเรียกได้ว่า หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้สูงอายุ ร่วมคิด ร่วมทำโดยไม่หวังพึ่งหน่วยงาน

ภาครัฐเพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Sandel (1996 as cited in Denhardt and Denhardt, 2007, pp.27) ที่ได้อธิบายไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริม ให้ความรู้ และเปิดโอกาสให้พลเมืองสามารถเลือกทางเลือกที่ตรงกับผลประโยชน์ที่พลเมืองต้องการ หรือเรียกได้ว่า รัฐไม่ใช่ศูนย์กลางอำนาจ หรือมีสิทธิบังคับว่าพลเมืองควรจะได้รับหรือไม่ได้รับอะไรแต่เพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น

3) ด้านนันทนาการ

การบริการสาธารณะด้านนันทนาการ แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ทุกเทศบาลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ มีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน คือ เทศบาลเมืองให้บริการสาธารณะด้านนันทนาการ โดยการสนับสนุนให้พลเมืองผู้สูงอายุรวมกลุ่มกันจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุรวมกลุ่มและจัดการกลุ่มกันเอง ส่วนเทศบาลและหน่วยงานต่าง ๆ มีการจัดสรรงบประมาณและสนับสนุนทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรม โดยการจัดทำโครงการต่าง ๆ พลเมืองผู้สูงอายุทุกคนสามารถสะท้อนความต้องการของตนมายังเทศบาลได้ เพื่อเทศบาลจะได้จัดทำโครงการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของพลเมืองผู้สูงอายุ ซึ่งกิจกรรมต่างเน้นสร้างความสุขให้กับพลเมืองผู้สูงอายุ ได้มาพูดคุยพบปะกับเพื่อนวัยเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Friedlander and Pickle (1968, pp.289-304) ที่อธิบายไว้ว่า ปัจจัยนำเข้า ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรอื่น ๆ ในเชิงปริมาณและเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้

บริการ และต้องคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมถึงความสามารถในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

4) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง

การบริการสาธารณะด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง แก่พลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่ทุกเทศบาลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ มีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน คือ ไม่มีศูนย์บริการสังคม แต่มีการบริการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และการคุ้มครองผู้สูงอายุ ด้านกฎหมาย สิทธิ และสวัสดิการให้แก่พลเมืองผู้สูงอายุ โดยเทศบาลและหน่วยงานราชการต่าง ๆ มีการออกแบบสถานที่ที่เหมาะสมกับการให้บริการพลเมืองผู้สูงอายุ นอกจากนั้น เน้นการสร้างนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ การสร้างเครือข่ายชุมชนดูแลชุมชนกันเอง การเปิดโอกาสให้พลเมืองผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม และได้ถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเองนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2007, pp.3) ที่อธิบายไว้ว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ มุ่งเน้นให้รัฐ “ฟัง” มากกว่า “สั่ง” และ “รับใช้หรือให้บริการพลเมือง” มากกว่า “กำกับหรือควบคุม” รัฐไม่ใช่ผู้กำกับสั่งการในการบริการสาธารณะเหมือนในยุคดั้งเดิม แต่รัฐต้องเป็นผู้รับใช้พลเมือง โดยพลเมืองต้องสามารถเข้ามามีส่วนร่วม นับตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมตรวจสอบ เสมือนกับ

เป็นการสร้างพลเมืองผู้ตื่นรู้ ร่วมกำหนดชะตาชีวิตของตนเอง

5) ด้านการสร้างบริการทางสังคม และเครือข่ายการเกื้อหนุน

การบริการสาธารณะด้านการสร้างบริการทางสังคม และเครือข่ายการเกื้อหนุนแก่พลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่ทุกเทศบาลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ มีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน คือ เน้นสร้างเครือข่ายชุมชนดูแลชุมชนกันเอง ในแบบที่ไม่เป็นทางการ สร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มพลเมืองผู้สูงอายุและกลุ่มต่าง ๆ ในพื้นที่ และสร้างเครือข่ายชมรมผู้สูงอายุหรือโรงเรียนผู้สูงอายุระหว่างจังหวัด รวมถึงสร้างเครือข่ายการเกื้อหนุนกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (2011, pp.41-42) ที่ได้อธิบายไว้ว่า การบริการสาธารณะที่ดำเนินการต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด โดยให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและตัดสินใจ ไม่ใช่รัฐดำเนินการเพียงลำพังเท่านั้น ต้องสามารถเชื่อมโยงกับหลากหลายภาคส่วน และหลากหลายระดับ ทั้งภาครัฐร่วมหลายหน่วยงาน ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และพลเมืองที่อยู่ในพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับประโยชน์สาธารณะ กฎหมายต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพ

2. ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัด

ภาคกลางตอนล่าง 1 ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านรายได้ 2) ด้านที่พักอาศัย 3) ด้านนันทนาการ 4) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง และ 5) ด้านการสร้างบริการทางสังคม และเครือข่ายการเกื้อหนุน พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุที่สำคัญ ได้แก่ ทรัพยากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้การบริการสาธารณะขาดความต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Lucy et al. (1977, pp.687-697) ที่อธิบายไว้ว่า การบริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร ค่าใช้จ่ายวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (2) กระบวนการหรือกิจกรรม ซึ่งเป็นวิธีการในการใช้ทรัพยากร (3) ผลสัมฤทธิ์หรือผลผลิต คือ ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้ทรัพยากรเหล่านั้น และ (4) ความคิดเห็นต่อผลกระทบ กล่าวคือ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเมื่อได้ใช้บริการที่รัฐจัดสรรให้ ซึ่งในการบริการสาธารณะด้านสุขภาพควรให้ความสำคัญกับระเบียบ ข้อบังคับ งบประมาณ บุคลากร สถานที่ และทรัพยากรอื่น ๆ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pisak Kalyanamitra, Aek Sichaliang, Darunsak Tatiyalapa and Titus Mala (2018) ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เพียงพอในการให้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการประชาชน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ส่งผลให้เป็นปัญหาอุปสรรคในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. แนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1

แนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองในเขตจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านรายได้ 2) ด้านที่พักอาศัย 3) ด้านนันทนาการ 4) ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง และ 5) ด้านการสร้างบริการทางสังคมและเครือข่ายการเกื้อหนุน พบว่า แนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะที่สำคัญได้แก่ หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรจัดทำแผนการบริการสาธารณะที่สอดคล้องและเหมาะสมกับช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้การบริการสาธารณะในด้านดังกล่าวมีความต่อเนื่องเช่นการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเมืองแต่ละแห่ง ควรเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนดังกล่าวนับตั้งแต่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการจัดประชุมประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้ผู้สูงอายุได้

ร่วมตัดสินใจ คัดเลือก ปรับปรุงโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะบรรจุเข้าแผนพัฒนาท้องถิ่น 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ โดยให้ผู้สูงอายุและภาคส่วนต่าง ๆ เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลเมืองจัดขึ้น สามารถแสดงความคิดเห็นให้คำแนะนำหรือทักท้วงต่อการดำเนินงานนั้น ๆ ได้ 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ โดยผู้สูงอายุในพื้นที่ต้องได้รับผลประโยชน์จากโครงการหรือกิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่น และผลประโยชน์นั้นต้องสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ รวมถึงสัมพันธ์กับสิ่งที่เป็นข้อเสนอของผู้สูงอายุ ในขั้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยผู้สูงอายุและภาคส่วนต่าง ๆ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามผลลัพธ์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เทศบาลเมืองดำเนินการว่ามีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ไปหรือไม่ รวมถึงความโปร่งใสในการดำเนินงาน

นอกจากนั้น ควรจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานให้ครบทุกด้าน ควรจัดตั้งศูนย์บริการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้บริการแบบครบวงจร และควรจัดทำแผนการบริการสาธารณะที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Varmar, 1972, pp.20) ที่อธิบายไว้ว่า หน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะต้องใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมตามที่ได้วางแผนไว้ จึงจะสามารถทำให้เกิดระบบการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ

และประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสามารถตรวจสอบการดำเนินงานดังกล่าวด้วยการประเมินผลเพื่อนำไปเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) ในการพัฒนาปรับปรุงนโยบายสาธารณะต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chantiwat Kitsawat and Somboon Sirisunhirun (2018) ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านการบริหาร ได้แก่ กระบวนการบริหาร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย 1) ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย และ 2) ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย แบ่งเป็น ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ และข้อเสนอแนะเชิงสังคม มีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดโครงการ จัดกิจกรรม หรือสอดแทรกกิจกรรมที่ช่วยให้พลเมืองผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่า มีความสุข มีความปลอดภัย และส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุกับกลุ่มคนอื่น ๆ ที่ใกล้ชิดกับพลเมืองผู้สูงอายุ ได้แก่ ครอบครัว ผู้ดูแล คนในชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกหลานที่มีช่วงวัย

ห่างกับพลเมืองผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการลดช่องว่างระหว่างวัย เช่น โครงการถ่ายทอดประสบการณ์ และภูมิปัญญาของผู้สูงอายุสู่เยาวชน โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในการดูแลผู้สูงอายุ โครงการการนำหลักจิตวิทยามาประยุกต์ใช้ในการออกแบบภูมิทัศน์สำหรับผู้สูงอายุ โครงการออกแบบสวนสาธารณะในชุมชนสำหรับผู้สูงอายุ และโครงการการปรับภูมิสถาปัตยกรรมที่เอื้อต่อผู้สูงอายุ เป็นต้น

นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐและนโยบายภาครัฐในการคุ้มครองดูแลผู้สูงอายุ ควรที่จะต้องคำนึงถึงความเป็นผู้สูงอายุเป็นหลัก ซึ่งเป็นสิทธิเฉพาะตัวของผู้สูงอายุทุกคนที่พึงมี ฉะนั้นสิทธิในการได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จึงเป็นสิทธิเฉพาะตัวในฐานะผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุทุกคนควรได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ไม่ควรเอาสิทธิอย่างอื่นมากำหนดเป็นเงื่อนไขจำกัดสิทธิการได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุดังที่ปรากฏเป็นข่าวการเรียกเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคืนตามสื่อต่าง ๆ ซึ่งถ้าหากผู้สูงอายุจะต้องขอใช้เงินเบี้ยผู้สูงอายุคืนตามที่หน่วยงานภาครัฐเรียกคืน ทั้งที่มีใช้ความผิดของผู้สูงอายุเลยนั้น ย่อมกระทบต่อความมั่นคงทางสังคมของผู้สูงอายุและผู้ดูแลผู้สูงอายุอย่างแน่นอน เพราะผู้สูงอายุบางคนต้องขอใช้เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุคืนรัฐหลายล้านเลยทีเดียว ซึ่งผู้สูงอายุกลุ่มดังกล่าวส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ยากที่จะหาเงินจำนวนดังกล่าวคืนรัฐได้ และถูกหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบฟ้องดำเนินคดีต่อศาล อันแสดงให้เห็นถึงความจริงใจและความใส่ใจของภาครัฐในการดูแลและคุ้มครองผู้สูงอายุ ไม่ควรที่จะออกระเบียบ

ซึ่งเป็นกฎหมายลำดับรองจำกัดสิทธิผู้สูงอายุ ในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม โดยที่คณะกรรมการกฤษฎีกาได้วินิจฉัย ให้ความเห็นทางกฎหมายชัดเจนแล้วว่า ระเบียบ กระทรวงมหาดไทยที่กำหนดเงื่อนไขจำกัด สิทธิผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนั้น ออกเกินอำนาจขัดหรือแย้งต่อกฎหมายแม่บท และไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ จึงเป็นผลดีต่อผู้สูงอายุดังกล่าวที่ถูกต้องทางราชการ เรียกเงินผู้สูงอายุคืน

ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งรีบ ดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกลับคืนให้ แก่กลุ่มผู้สูงอายุที่ได้จ่ายเงินคืนให้หน่วยงานของรัฐ และจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุย้อนหลังให้กลุ่ม ผู้สูงอายุที่ถูกตัดสิทธิตามเงื่อนไขในระเบียบ ดังกล่าว รวมทั้งแก้ไขระเบียบยกเลิกเงื่อนไข ที่จำกัดสิทธิผู้สูงอายุ โดยคำนึงถึงการคุ้มครอง และดูแลผู้สูงอายุเป็นสำคัญ อันเป็นสิทธิ เฉพาะตัวของผู้สูงอายุ ไม่ควรนำสิทธิอย่างอื่น ของผู้สูงอายุมาเป็นเงื่อนไขการได้รับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุแต่อย่างใด ทั้งนี้ เพื่อให้ถูกต้องและ สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายว่าด้วย ผู้สูงอายุที่มุ่งคุ้มครองและดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ ตามแนวคำวินิจฉัยของคณะกรรมการกฤษฎีกา ในบันทึกสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตาม พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (เรื่องเสร็จ ที่ 611/2564)

(2) ควรจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชน สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อสร้างหลักประกัน

ความมั่นคงของพลเมืองผู้สูงอายุในชุมชน ซึ่ง ครอบคลุมทุกด้านที่ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น ทั้งในรูปของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน และการสร้างรายได้ลดรายจ่าย เรียกได้ว่า ทุกเรื่องเกี่ยวกับวิถีชีวิตพลเมือง ผู้สูงอายุนับตั้งแต่เกิดแก่เจ็บ และตายนอกจากนั้น สิ่งที่สำคัญ คือ กองทุนสวัสดิการชุมชนสำหรับ ผู้สูงอายุในชุมชนช่วยสร้างพลเมืองผู้สูงอายุ ที่มีคุณภาพ สามารถจัดการตนเองได้ภายใต้ บริบทของแต่ละชุมชน ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบ เฉพาะตัว ไม่เหมือนใครและไม่มีใครเหมือน ทุกคนอยู่ในสถานะทั้งผู้ให้และผู้รับ เรียกได้ว่าเป็นการจัดสวัสดิการของชุมชน “โดยชุมชน เพื่อชุมชน” สำหรับลักษณะการดำเนินการของ กองทุนสวัสดิการชุมชนสำหรับพลเมืองผู้สูงอายุ สามารถใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับแนวทางของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ซึ่งมีการบริหารและการจัดการในรูปของสมาชิก มีการเลือกคณะกรรมการมาบริหารกองทุน โดยมีระเบียบกองทุนเกี่ยวกับสมาชิก การสมทบเงิน และการจ่ายเงินสวัสดิการ เป็นเครื่องมือ ในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้การช่วยเหลือสมาชิก ประเภทสวัสดิการที่จัด จำนวนเงินช่วยเหลือ เป็นไปตามกติการ่วมและฐานะการเงิน ของแต่ละกองทุน

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

(1) หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ควรสนับสนุนการสร้างเสริมความเข้มแข็งแก่พลเมือง ผู้สูงอายุในชุมชน โดยการส่งเสริมบทบาทของ สถาบันการศึกษาในชุมชนให้มีส่วนร่วมในการ ส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่พลเมืองผู้สูงอายุ

สนใจ ทั้งกระบวนการฝึกอาชีพ ทำผลิตภัณฑ์ พัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาบรรจุภัณฑ์ เทคนิค การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และช่องทางทางการ ตลาด รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มการผลิตของพลเมือง ผู้สูงอายุ ซึ่งลักษณะของผลิตภัณฑ์ควรนำ ภูมิปัญญาพื้นบ้าน ความถนัดเชี่ยวชาญของ พลเมืองผู้สูงอายุ และทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน เข้ามาผสมผสาน เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่จัดทำขึ้น มีความโดดเด่น มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งจะสามารถสร้างทั้งรายได้ ความรู้สึกถึงความมี คุณค่าในตน และเป็นพลเมืองผู้สูงอายุที่เข้มแข็ง ต่อไป

(2) เทศบาล กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรประสาน ขอความร่วมมือในการซ่อมและสร้างที่พักอาศัย ให้กับพลเมืองผู้สูงอายุจากภาคเอกชน สถาบัน การศึกษา เช่น วิทยาลัยอาชีวศึกษา สำนักงาน ส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัย ในเรื่องของทรัพยากรที่จำเป็น ในการซ่อมและสร้างที่พักอาศัย เช่น แรงงาน วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ เป็นต้น รวมถึง ภาคส่วนสำคัญที่ต้องเข้ามามีส่วนร่วม คือ คนในชุมชน โดยสร้างเครือข่ายให้คนในชุมชน ร่วมกันเป็นหูเป็นตา ร่วมคิด ร่วมเสนอทางออก ในการแก้ปัญหา และลงมือดำเนินการร่วมกัน เป็นหลัก ดังกรณีพื้นที่ที่มีการพัฒนาในเรื่องนี้ อย่างเป็นรูปธรรมจนประสบความสำเร็จ คือ เทศบาลเมืองไผ่เชิงจัดทำโครงการ “ธนาคาร โฮมโปร” เพื่อรับบริจาควัสดุอุปกรณ์ เงิน และ ร่วมแรงร่วมใจกับหน่วยงานภาครัฐในการซ่อม

และสร้างบ้านผู้สูงอายุ โดยกลุ่มคนหลักที่จัดการ และขับเคลื่อน คือ คนในชุมชน ฉะนั้น เพื่อเป็น การพัฒนาศักยภาพคนในชุมชนให้สามารถ จัดบริการสาธารณะด้านที่พักอาศัยอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ควรจัดตั้ง กลุ่มอาสาสมัครให้บริการซ่อมและสร้างที่พักอาศัย ให้กับพลเมืองผู้สูงอายุ มีคณะกรรมการบริหาร ได้แก่ ประธานกลุ่ม รองประธาน เลขานุการ และเหรัญญิก มีการฝึกอบรมให้กับสมาชิกกลุ่ม ในประเด็นหัวข้อที่สำคัญ เช่น เทคนิคในการ จัดการกลุ่ม การทำบัญชีขึ้นพื้นฐาน การประยุกต์ ใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาทักษะของช่าง เป็นต้น ตลอดจนมี การติดตามประเมินผล เพื่อแก้ไขปัญหาและ แนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างทันทั่วทั้งที่

(3) หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และ ชุมชนควรประสานความร่วมมือกันในการ จัดกิจกรรมนันทนาการเชิงรุกในแต่ละชุมชน โดยพิจารณาจากความพร้อมของชุมชนนั้น ๆ เป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็น บุคลากร สถานที่ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สภาพแวดล้อม และ ข้อจำกัดที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีการสำรวจความ ต้องการของพลเมืองผู้สูงอายุ เพื่อสามารถ จัดการ วางแผน ออกแบบกิจกรรมได้อย่าง สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการ และสภาพ บริบทในแต่ละพื้นที่ นอกจากนั้น ควรมีการ ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้พลเมืองผู้สูงอายุ เข้าร่วมกิจกรรม ระหว่างการดำเนินงานมีการ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับแนวทางการดำเนินงานได้อย่างทันทั่วทั้งที่

3) ข้อเสนอแนะเชิงสังคม

หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรต่อยอดขยายเครือข่ายในการบริการสาธารณะแก่พลเมืองผู้สูงอายุในวงกว้างมากขึ้น เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้กับชุมชนของตนเองอย่างเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและก่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายระหว่างชุมชน ระหว่างจังหวัด ระหว่างภูมิภาค และระหว่างประเทศในเชิงการบูรณาการความร่วมมือในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ การจัดการ บุคลากร

องค์ความรู้ เทคโนโลยี งบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

วิจัยการประเมินผลการบริการสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย เพื่อนำไปสู่การแสวงหาแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาการบริการสาธารณะที่นอกเหนือจากพื้นที่เทศบาลเมืองต่อไป □

บรรณานุกรม

- Berg, B.L. (2001). *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. (4thed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Chantiwat Kitsawat and Somboon Sirisunhirun. (2018). pat̄chai k̄anbōrihān thī song phon tō khunnaphāp k̄anhai bōrikān s̄āthārana k̄æ prachāchon kōranī suksā thētsabān mūrang raikhing ‘amphōe sām phrān c̄hangwat Nakhōn Pathom. [The Managerial Factors Affecting the Quality of Public Services: A Case Study of Raikhing Municipality, Samphran District, Nakhon Pathom Province]. *Journal of Silpakorn Educational Research*, 10,1, 338-353.
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. Expanded Edition. Armonk, New York: M.E. Sharpe.
- Denhardt, J.V. & Denhardt, R.B. (2011). *The new public service: Serving, not steering*. (3rd ed). Armonk, New York: M.E. Sharpe.
- Department of Local Administration. (2009). m̄ātrathān k̄an songkhro phūsūng’āyu. [Elderly Care Standards]. Bangkok: Department of Local Administration.
- Department of Older Persons. (2020, October 24). sathiti phūsūng’āyu. [Elderly Statistics]. Retrieved from <http://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/238>
- Friedlander, F. and Pickle, H. (1968). Components of Effectiveness in Small Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 13, 289-304.
- Haque, M.S. (2001). The Diminishing Publicness of Public Service under the Current, Mode of Governance. *Public Administration Review*, 6,1, 65-82.
- Lucy, W. H., Dennis, G., and Guthrie, S.B. (1977). Equity in Local ServiceDistribution. *Public Administration Review*, 37,6, 687-697.
- McKevitt, D. (1998). *Managing Core Public Services*. Oxford, England: Blackwell.
- National Statistical Office. (2020, October 24). Thalæng khāo sathiti bōk ‘arai phū sūng wai pat̄chuban læ ‘anākhōt. [Press Conference “What do the Statistics Say? Elderly, Present and Future”]. Retrieved from <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib14/News/2561/04-61/N10-04-61-1.pdf>

- National Statistical Office. (2020, October 24). Khrōngkān kānphatthanā khōmūn sathiti læ sārasonthēt radap phūnthī čhetsiphok čhangwat / sippæet klum čhangwat. [The Development of Statistical Data and Information at the Area Level of 76 Provinces / 18 Provincial Groups]. Retrieved from http://osthailand.nic.go.th/masterplan_area/provincial%20analysis%20report.html
- Osborne, S.P. (2006). The New Public Governance?. Public Management Review, 8,3, 377-387.
- phū patibat ngān khōng thētsabān mưang Suphan Burī ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี (2021, March 18). Interview. Suphan Buri Municipality.
- phū nam chumchon thī pen phūsūng'āyu nai phūnthī thētsabān mưang raikhing khonthī nung ผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองไร่ขิง คนที่ 1 (2021, March 8). Interview. Rai Khing Municipality.
- phū nam chumchon thī pen phūsūng'āyu nai phūnthī thētsabān mưang raikhing khonthī sōng ผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองไร่ขิง คนที่ 2 (2021, March 9). Interview. Rai Khing Municipality.
- phū nam chumchon thī pen phūsūng'āyu nai phūnthī thētsabān mưang raikhing khonthī sām ผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองไร่ขิง คนที่ 3 (2021, March 9). Interview. Rai Khing Municipality.
- phū nam chumchon thī pen phūsūng'āyu nai phūnthī thētsabān mưang Kānchanaburī khonthī sām ผู้นำชุมชนที่เป็นผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองกาญจนบุรี คนที่ 3 (2021, March 17). Interview. Kanchanaburi Municipality.
- phūbōrihān thētbānmưang raikhing ผู้บริหารเทศบาลเมืองไร่ขิง (2021, March 10). Interview. Rai Khing Municipality.
- phū patibat ngān khōng thētsabān mưang Kānchanaburī ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี (2021, March 17). Interview. Kanchanaburi Municipality.
- phūbōrihān thētsabān mưang Rātachaburī ผู้บริหารเทศบาลเมืองราชบุรี (2021, March 19). Interview. Ratchaburi Municipality.
- phū patibat ngān khōng thētbānmưang raikhing ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองไร่ขิง (2021, March 10). Interview. Rai Khing Municipality.

- phū nam chumchon thī pen phūsūng'āyu nai phūnthī thētsabān mǔang Rāṭṭhaburī khonthī hā ผู้นำชุมชนที่เป็ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองราชบุรี คนที่ 5 (2021, March 24). Interview. Ratchaburi Municipality.
- phūbōrihān thētsabān mǔang Suphan Burī ผู้บริหารเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี (2021, March 18). Interview. Suphan Buri Municipality.
- phūbōrihān thētsabān mǔang Kānčhanaburī ผู้บริหารเทศบาลเมืองกาญจนบุรี (2021, March 17). Interview. Kanchanaburi Municipality.
- Pisak Kalyanamitra, Aek Sichaliang, Darunsak Tatiyalapa and Titus Mala. (2018). nǎothāng kān bōrikān sāthārana phūa yok radap khunnaphāp mǎttrathān kān bōrikān thī dī kǎe prachāchon khōng 'ongkōn pokkhrōng sūan thōngthīn nai čhangwat Pathum Thānī . [Guideline for the Improvement of Service Standaed of Local Administrative Organizations in Pathumtani Province]. Journal of Valaya Alongkorn Review (Humanities and Social Science), 8,1, 147-151.
- Suchitra Punyaratabandhu-Bhakdi. (1986). Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration. Bangkok: Thammasat University.
- Tanet Charoenmuang. (2008). phonlamǔang khemkhæng. [Strong Citizen]. Bangkok: Vibhasazine.
- The Secretariat of The House of Representatives. (2012). phonlamǔang nai rabōp prachāthipatai. [Democratic Citizen]. Bangkok: The Secretariat of The House of Representatives.
- United Nations. (2013). World Population Ageing 2013. New York: United Nations.
- Varma, V. P. (1972). The philosophy of public administration. Calcutta, India:Minerva Associates.
- Wuttisan Tanchai. (2016). rūpbǎep læ praphēt kānčhat bōrikān sāthārana khōng 'ongkōn pokkhrōng sūan thōngthīn. [Forms and Types of Public Service Arrangements of Local Government Organizations]. Bangkok: King Prajadhipok's Institute.