

การนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ในช่วง พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565

Implementation of Policy on the Elderly in the Bangkok Area
from 2016 to 2022

อาลักษณ์ เจนเสถียรวงศ์

arluk jensatienwong

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University, Thailand

Email: arluk@ar2005.com

Received: June 8, 2023

Revised: June 30, 2023

Accepted: June 30, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กระบวนการการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วง พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565; 2) ความพึงพอใจและทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วง พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565 และ 3) ปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ จำนวน 7 คน ใช้วิธีการการสุ่มแบบเจาะจงและการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกับผู้สูงอายุที่มีชื่อในทะเบียนบ้านในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา ตามจำนวน 50 เขต เขตละ 8 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 3 หน่วยงานหลัก คือ (1) กรมกิจการผู้สูงอายุ (2) คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และ (3) สำนักพัฒนาสังคมและสำนักงานเขตทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานคร 2) ความพึงพอใจและทัศนคติของผู้สูงอายุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัญหาและอุปสรรคแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) เจ้าหน้าที่ ปัญหาที่พบคือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขาดความรู้ความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ระดับสูงไม่ติดตามประเมินผลนโยบาย ทรัพยากรที่ไม่เพียงพอ และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และ (2) ผู้สูงอายุ ปัญหาที่พบคือความล่าช้าของการขั้นตอนการทำงาน สวัสดิการที่ได้รับไม่ได้แก้ไขให้คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมีคุณภาพที่ดีขึ้น ผู้สูงอายุไม่สามารถสื่อสารได้ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่

คำสำคัญ: การนำนโยบายด้านสวัสดิการ, ผู้สูงอายุ, กรุงเทพมหานคร

Abstract

The purpose of this research was to study 1) the process of Implementation of Policy on Elderly in the Bangkok Area from 2016 to 2022; 2) the satisfaction and attitudes of the elderly toward the implementation of Policy on Elderly in the Bangkok area from 2016 to 2022; and 3) problems and obstacles of Implementation of Policy on Elderly in the Bangkok Area. The research is a mixed method. The qualitative research used data collected from in-depth interviews with officials involved in the implementation of the elderly welfare policy total of 7 people. Using a specific random sampling method and quantitative research using questionnaires with the elderly whose names were registered in the Bangkok area total of 400 people. Used quota sample method, according to the number of 50 districts, 8 people per district Statistics. Used were frequency. Percentage, Mean, and Standard Deviation.

The results showed that: 1) the process of Implementation of Policy on the Elderly consists of 3 leading agencies: (1) the Department of Older Persons, (2) the National Committee on the Elderly, and (3) the Social Development Office and the 50 district offices of Bangkok. 2) the Satisfaction and attitudes of the elderly toward the implementation of the policy on the Elderly overall, it was at a high level. 3) Problems and obstacles were divided into 2 groups: (1) officers, the problem encountered is that the operators lack knowledge. Higher Levels do not follow up and evaluate the policy. There aren't enough resources for the services and the publicity is not comprehensive, (2) for the elderly, the problem encountered is the delay of the workflow. The received welfare does not improve the quality of life of the elderly. The Elderly cannot communicate with modern technology.

Keywords: Implementation of Policy, Elderly, Bangkok

บทนำ

ประเทศไทยได้มีการผลักดันให้เกิดรัฐสวัสดิการครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ. 2476 โดยนายปรีดี พนมยงค์ จากการเสนอเค้าโครงเศรษฐกิจ (สมุดปกเหลือง) เนื่องจากประสบปัญหา ระบบเศรษฐกิจโลกกำลังตกต่ำและเศรษฐกิจในระบบเสรีนิยมในประเทศ-อังกฤษเริ่มมีปัญหา จึงต้องมีการวางแผนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทย 3 ข้อ คือ (1) เสนอให้มีการจัดตั้งเทศบาลทั่วประเทศ เพื่อที่จะกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น และต้องการให้ราษฎรสามารถใช้สิทธิของตนร่วมจัดการเศรษฐกิจตั้งแต่ระดับชุมชนถึงระดับชาติผ่านสหกรณ์เศรษฐกิจชุมชน (2) รัฐทำหน้าที่จัดสรรเงินทุนพร้อมที่ดินกว่า 500,000 ตารางกิโลเมตร ให้แก่ราษฎรกว่าประมาณ 11 ล้านคน ที่ขาดแคลนที่ทำกิน ตามหลักการ ทุน ที่ดิน และแรงงาน เพื่อให้ราษฎรสามารถใช้แรงงานในการทำมาหากิน และ (3) รัฐบาลจะต้องทำให้ราษฎรทุกคนรอดตาย (เด็ก คนป่วย คนพิการ คนชรา ที่ทำงานไม่ได้จะต้องได้รับเงินเดือนจากรัฐบาล) ต่อมา

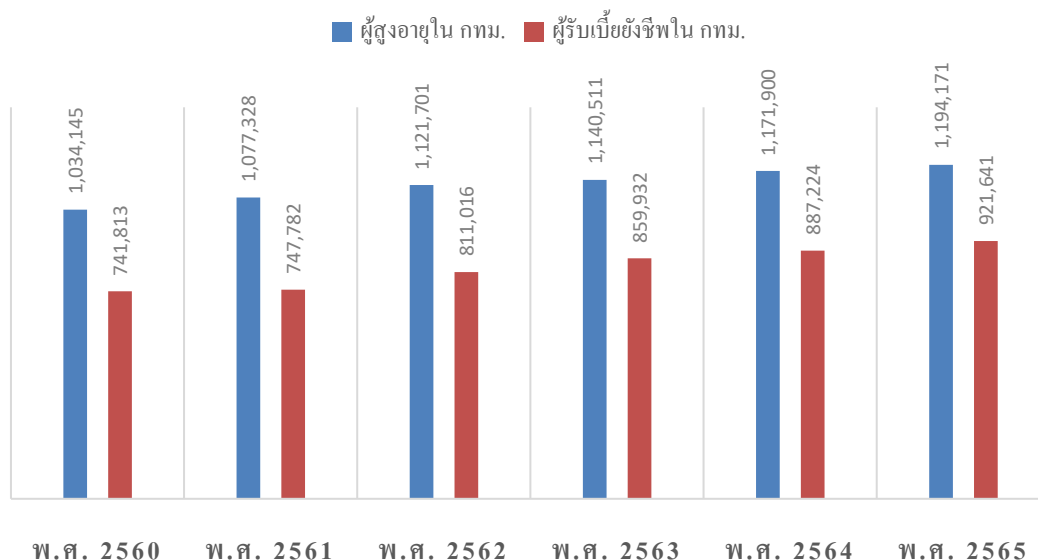




ในปี พ.ศ. 2533 เกิดการผลักดันให้มีพระราชบัญญัติประกันสังคมที่มาจากขบวนการแรงงาน ภายใต้การนำของสหภาพแรงงาน ประกอบด้วย ย่านอุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ สหพันธ์แรงงาน NGOs สายแรงงาน และพลังนักศึกษา จนประสบความสำเร็จในการกีดกันฝ่ายการเมืองให้ลงมติรับรองพระราชบัญญัติประกันสังคม เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2533 จึงถือเป็นกฎหมายสวัสดิการฉบับแรกของไทยที่ประชาชนหลากหลายกลุ่มเรียกร้องจากรัฐบาลร่วมกัน เพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตของประชากรวัยแรงงาน (เดอะแอกทีฟ ไทยพีบีเอส, ม.ป.ป.)

ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ สิ่งที่จะตามมาด้วย คือ ปัญหาสุขภาพและโรคเรื้อรังต่าง ๆ การรับมือกับสังคมผู้สูงอายุหรือประชากรที่อยู่ในวัยพึ่งพิงที่ไม่สามารถใช้แรงงานตนเองเพื่อสร้างรายได้ ประเทศไทยจึงต้องตระหนักและรับรู้เกี่ยวกับสภาพการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยภาครัฐจำเป็นต้องเร่งสร้างโครงสร้างประชากรในวัยเกษียณ เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพคนชรา สวัสดิการการรักษา-พยาบาล สวัสดิการการสร้างอาชีพวัยเกษียณ และสวัสดิการพิเศษต่าง ๆ ที่ผู้สูงวัยควรได้รับจากทางภาครัฐ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564)

การรับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีความแตกต่างกันเป็นอย่างมาก ระหว่างจำนวนผู้สูงอายุในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และจำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ สถิติของกรมกิจการผู้สูงอายุ (ม.ป.ป.-ก) และสำนักพัฒนา-สังคม (ม.ป.ป.-ก) ย้อนหลัง 4 ปี พบว่า ในปี พ.ศ. 2560 มีจำนวน 741,813 คน พ.ศ. 2561 มีจำนวน 747,782 คน พ.ศ. 2562 มีจำนวน 811,016 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ม.ป.ป.-ก) พ.ศ. 2563 มีจำนวน 859,932 คน พ.ศ. 2564 มีจำนวน 887,224 คน และพ.ศ. 2565 มีจำนวน 921,641 คน (สำนักพัฒนาสังคม, ม.ป.ป.-ก) ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวข้างต้น มาสร้างกราฟแสดงข้อมูลผู้สูงอายุและผู้รับเบี้ยผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพ 1 ข้อมูลผู้สูงอายุและผู้รับเบี้ยผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (กรุงเทพมหานคร, 2565)

จากภาพที่ 1 ผู้สูงอายุและผู้รับเบี้ยผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานครจะเห็นว่าจำนวนผู้สูงอายุในแต่ละปีกับจำนวนผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความไม่สอดคล้องกันเกิดจากปัจจัยด้านใดที่อาจส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงสิทธิสวัสดิการของผู้สูงอายุเช่น ระเบียบข้อบังคับหรือกระบวนการการนำนโยบายด้านสวัสดิการ

ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานครจึงส่งผลให้จำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นสูงขึ้นทุกปีอย่างก้าวกระโดด แต่จำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุกลับมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนผู้สูงอายุในแต่ละปี

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงกระบวนการการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วงปี พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565 รวมถึงความพึง-พอใจและทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นอย่างไรบ้าง พร้อมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุให้เห็นเป็นรูปธรรม และนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอและการแก้ปัญหาอุปสรรคอย่างเป็นระบบในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วง พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อการนำนโยบายด้าน-สวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วง พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ

Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน สมบัติ อารังธัญวงศ์, 2557) ได้กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ได้ตัดสินใจกระทำไว้ก่อนหน้านี้แล้ว

มยุรี อนุมานราชชน (2556) ให้ความหมายไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การแปลงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย ซึ่งอาจเป็นกฎหมาย หรือคำสั่งของรัฐบาล ให้เกิดเป็นแนวทางแผนงาน โครงการ กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม อาศัยทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ การวางแผนงานโครงการ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด การออกแบบองค์การ และการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานโครงการที่กำหนดไว้

วรเดช จันทรศร (2559) กล่าวว่า เนื้อหาสาระของการศึกษาการนำนโยบายด้านสวัสดิการแห่งรัฐไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เน้นที่การแสวงหาคำอธิบายเกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการของการนำนโยบายด้านสวัสดิการแห่งรัฐไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานครและพฤติกรรม การปฏิบัติ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคล กลุ่มบุคคล สมรรถนะ และความร่วมมือของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ความแตกต่าง



แนวคิดเรื่องความพึงพอใจ

Yoder (1985) ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผลตอบแทนทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

อมรรัตน์ บุญญา (2557) อธิบายว่า ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ตอบสนองถึงความรู้สึกที่รับรู้จากการบริการที่ตรงใจ มีความสะดวกสบาย รู้สึกคุ้มค่า และได้รับความยุติธรรมจากสิ่งที่เข้าไปรับบริการต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินการในการให้บริการแก่บุคคลที่ขอเข้ารับบริการในสถานบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นปัจจัยที่ส่งต่อไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (กรรณิการ์ รุจิระโชติ, 2563)

1. ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง สถานบริการนั้น ๆ จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการของลูกค้า โดยกำหนดคุณลักษณะของการบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ใส่ใจในทุกขั้นตอนกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ
2. ด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีจะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อแนวโน้มให้ลูกค้าต้องการกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป การประเมินคุณภาพและการให้บริการนั้นจะพิจารณาได้จากการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เชื่อใจ ไว้วางใจการให้บริการ และเต็มใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งโดยไม่ลังเล
3. ด้านผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ ตั้งใจปฏิบัติงาน และมีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย อันจะนำมาสู่ความสำเร็จของการให้บริการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในคราวเดียวกันได้อีกด้วย

แนวคิดเรื่องทัศนคติ

ฐิรวา โรจนสกุลเกตุ (2556) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกเชิงประมาณค่าที่เป็นไปได้ ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบที่ส่งผลให้บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อตอบโต้ต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นตัวการสำคัญอย่างหนึ่งที่เป็นเครื่องมือในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

การเกิดทัศนคติ

การเกิดทัศนคติอาจเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ผ่านกระบวนการทางความคิด แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (กรวิทย์ กรประเสริฐวิทย์, 2558)

1. ประเภทการรับรู้ ที่ได้รับการอบรมและการสั่งสอนที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรม ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติจากบุคคลในครอบครัว บิดา หรือมารดา ทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. ประเภทความสามารถในการแยกแยะเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แยกแยะสิ่งดีและสิ่งไม่ดีออกจากกันได้ เช่น ผู้ใหญ่จะสามารถวิเคราะห์และแยกแยะได้ว่า สิ่งไหนดีหรือไม่ดีมากกว่าเด็ก



3. ประเภทประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เช่น ผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์มากกว่าจะมีแสดงออกทางการกระทำแตกต่างกับผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

4. ประเภทการเลียนแบบจากทัศนคติของผู้อื่น เช่น เด็กอาจรับเอาทัศนคติของคนในครอบครัว บิดา หรือ มารดา มาเลียนแบบเป็นทัศนคติของตนได้ เป็นต้น

แนวคิดเรื่องรัฐสวัสดิการ

พงษ์เทพ สันติกุล (2550) ได้อธิบายคำว่ารัฐสวัสดิการ หมายถึงรูปแบบการกำหนดนโยบายประเทศ โดยเน้นการสร้างหลักประกันการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพในระดับพื้นฐานแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยที่รัฐมุ่งใช้อำนาจรัฐควบคุมอำนาจตลาดไม่ให้เกิดความเดือนร้อนแก่พลเมือง และแก้ไขบรรเทาผลกระทบที่ได้จากอำนาจตลาด โดยมองเรื่องรายได้ หลักประกันประชาชน และการไม่มีระดับชนชั้นในสังคม

Burton Allen อ้างอิงใน (อกนิษฐ์ จันตะนี, 2561) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีรัฐสวัสดิการ (Welfare State Theory) โดยเสนอว่า ทฤษฎีนี้เชื่อว่าสถานภาพและบทบาทขององค์การประชาสังคมขึ้นอยู่กับความสามารถของรัฐในการให้สวัสดิการสังคมแก่ประชาชน ถ้ารัฐสามารถจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนมากบทบาทขององค์การประชาสังคมก็จะมีน้อยลง อย่างไรก็ตามในบางสถานการณ์ยังขึ้นกับว่ารัฐบาลมีการรวมศูนย์อำนาจอย่างไร

หลักการสำคัญของรัฐสวัสดิการ

หลักการสำคัญของรัฐสวัสดิการ (กิตติพัฒน์ นนทปัทมกุล, 2544) ได้แก่

1. ครอบครัวจะอยู่ดีมีสุขจะต้องมีรายได้เพียงพอจากการทำงาน
2. รัฐในระบอบประชาธิปไตยมีหน้าที่ที่ต้องกระจายรายได้ให้เกิดความเป็นธรรมในกลุ่มต่าง ๆ
3. รัฐจะต้องเป็นหลักประกันสำคัญให้แก่ประชาชนยามเมื่อเกิดภัยพิบัติต่าง ๆ ขึ้นในชีวิต
4. การช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนทำได้หลายวิธี เช่น การให้เงินอุดหนุนแก่รัฐบาลท้องถิ่น จังหวัด เทศบาล การส่งเสริมองค์การสวัสดิการสังคมภาคเอกชนการลดราคาสินค้าบริโภคด้วยวิธีการต่าง ๆ

จุดเริ่มต้นสวัสดิการแห่งรัฐของประเทศไทย

โครงการสวัสดิการแห่งรัฐของประเทศไทยเริ่มต้นมาจากการได้รับข้อมูลของประชาชนที่มีรายได้น้อยและยากจนเป็นจำนวนมาก รัฐบาลจึงได้เปิดให้มีการลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยครั้งแรกในปี พ.ศ. 2559 ซึ่งในขณะนั้นมีจำนวนผู้ลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยและยากจนโดยประมาณ 8 ล้านคน ต่อมาในปี พ.ศ. 2560 รัฐบาลได้เปิดให้มีการลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยและยากจนอีกครั้ง จากผู้ลงทะเบียนในปี พ.ศ. 2559 - พ.ศ. 2560 มีผู้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติผู้มีรายได้น้อยและยากจนสูงถึง 11.4 ล้านคน อันนำไปสู่การให้บัตรแห่งรัฐแก่ผู้มีรายได้น้อยและยากจนในระยะที่ 1 ภายใต้มาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ที่มีบัตรสวัสดิการรัฐโดยไม่ได้ให้เงินช่วยเหลือเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องพัฒนาให้มีความรู้ มีทักษะฝีมือ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย ดังนั้น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐจึงเกิดขึ้นจากสภาพปัญหา ดังนี้ (ไทยคู่ฟ้า, 2561)



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ (Key Information) มีคุณสมบัติคือเป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานครในด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ และ 2) ประชากรที่ใช้ในการแจกแบบสอบถาม คือ ผู้สูงอายุที่มีชื่อในทะเบียนบ้านในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขตและมีสัญชาติไทย มีจำนวน 1,152,295 คน ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, ม.ป.ป.)

กลุ่มตัวอย่าง

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ใช้วิธีการการสุ่มแบบเจาะจงโดยแบ่งเป็น บุคลากรกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 1 คน บุคลากรสำนักงานการสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน บุคลากรสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 5 เขต จำนวน 5 คน เลือกจากสำนักงานเขตที่มีผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตั้งแต่ 14,000 คน ขึ้นไป

2) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน หาขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546) โดยคำนวณจากค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ใช้เกณฑ์การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา คือ ผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต เขตละ 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการนำนโยบายสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2) แบบสอบถาม (Questionnaire) ในลักษณะแบบสอบถามปลายปิด - ปลายเปิด ในวัดความพึงพอใจของผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ได้รับบริการตามสิทธิผู้สูงอายุตามนโยบายสวัสดิการผู้สูงอายุ และทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานครต่อสวัสดิการผู้สูงอายุได้รับสิทธิตามนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ รวมถึงประสิทธิผลของนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุอีกด้วย มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดแบบ Rating Scale โดยการสร้างมาตรวัดจากชุดข้อคำถาม (Questionnaires that form Scales) มาตรวัดแบบ Summated Rating Scales ของ Rensis Likert, 1932 (อ้างใน สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2557) ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากโครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลจากบุคลากรที่ให้ข้อมูลสำคัญ

2) ส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก

3) เมื่อทำการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบข้อมูล และสรุปความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

4) ลงพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามกลับ



5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

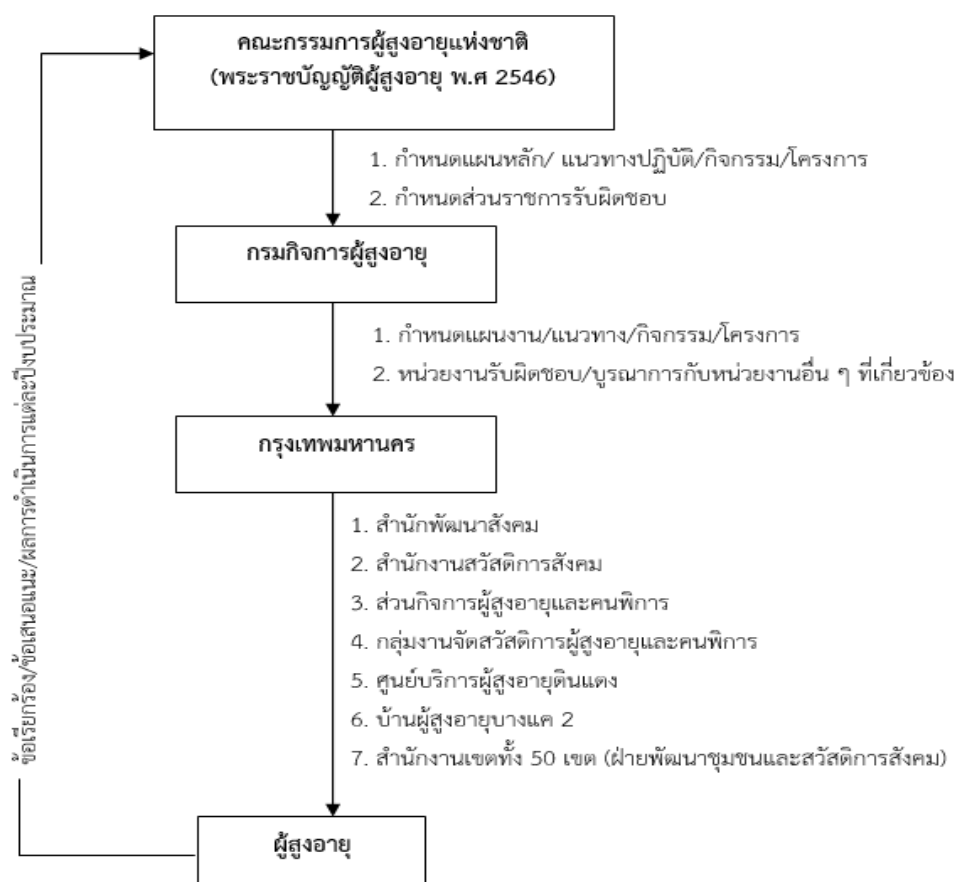
การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ ส่วนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และปัญหา อุปสรรค ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วจัดประเภทข้อมูล (Typological Analysis) และนำมาสร้างข้อสรุปของตนเอง เพื่อประเมินความครบถ้วนของข้อมูล ที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD)

ผลการวิจัย

1. กระบวนการการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วง พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565 จากการศึกษาพบว่า กระบวนการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ลักษณะบูรณาการการทำงานนำโดยกรมกิจการผู้สูงอายุ เป็นหน่วยงานหลักในการแปลงนโยบาย โดยคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ มีนายกรัฐมนตรี เป็นประธานกรรมการ เช่น แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ แผนปฏิบัติราชการแต่ละปีงบประมาณ การกำหนดกิจกรรม โครงการ ลงไปในแผน หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการ และการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ และกรุงเทพมหานครจะรับผิดชอบดำเนินการ โดยสำนักพัฒนาสังคม และสำนักงานเขตทั้ง 50 เขต โดยดำเนินการในส่วนการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนา เช่น (1) ส่งเสริมและจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ ให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ตามศักยภาพ และได้รับสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง (2) ส่งเสริมความเข้มแข็งและพัฒนาศักยภาพให้แก่ผู้สูงอายุ ให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี (3) จัดสวัสดิการในรูปแบบของสถานสงเคราะห์ (4) จัดสวัสดิการและให้การสงเคราะห์ ตามระเบียบ กทม. และ กฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ และ (5) สนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก ภาคเอกชน ภาคประชาชน และเครือข่ายองค์กรสวัสดิการผู้สูงอายุทุกระดับ กล่าวโดยสรุป กระบวนการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร จะผ่านกระบวนการดำเนินงานอยู่ 3 หน่วยงานคือ (1) กรมกิจการผู้สูงอายุ (2) คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และ (3) สำนักพัฒนาสังคมและสำนักงานเขตทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปกระบวนการได้เป็นรูปภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพ 2 กระบวนการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. ความพึงพอใจและทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อการนำนโยบายด้าน-สวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วง พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อนโยบายสวัสดิการผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

(n = 400)

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อนโยบายสวัสดิการผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความรวดเร็ว	3.50	.62	มาก
2. ด้านสิทธิ/ประโยชน์	3.82	.63	มาก
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.42	.75	มาก
4. ด้านการให้บริการ	3.73	.59	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.31	.72	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	.55	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 50 เขต จำนวน 400 คน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพ ฯ



โดยภาพรวม พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิทธิ/ประโยชน์ ด้านการให้บริการ ด้านความรวดเร็ว และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อนโยบายสวัสดิการผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

(n = 400)

ทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อนโยบายสวัสดิการ ผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	SD	ระดับทัศนคติ
1. ด้านการรับรู้ประโยชน์สวัสดิการผู้สูงอายุ	3.80	.56	มาก
2. ด้านความเชื่อมั่นต่อสวัสดิการผู้สูงอายุ	3.76	.63	มาก
3. ด้านความคาดหวังต่อสวัสดิการผู้สูงอายุ	3.88	.68	มาก
4. ด้านพฤติกรรมการใช้สวัสดิการผู้สูงอายุ	4.14	.54	มาก
5. ด้านความต่อเนื่องของนโยบาย	3.98	.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91	.49	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 50 เขต จำนวน 400 คน เกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยภาพรวม พบว่า ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพฤติกรรมการใช้สวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านความต่อเนื่องของนโยบาย ด้านความคาดหวังต่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านการรับรู้ประโยชน์สวัสดิการผู้สูงอายุ และด้านความเชื่อมั่นต่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ตามลำดับ

3. ปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยแบ่งปัญหาเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ตัวแสดงของนโยบาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานกรมกิจการผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่บุคลากรกรุงเทพมหานคร พบว่า มีปัญหาในส่วนของขั้นตอนการปฏิบัติ เช่น การร่างนโยบายโดยเจ้าหน้าที่ระดับสูงส่งผลให้บางกิจกรรม/โครงการไม่สอดคล้องกับภารกิจหลักของส่วนราชการที่ได้รับมอบหมายจากผู้กำหนดนโยบาย (รัฐบาล) บังคับบัญชา ประกอบกับ ระบบการติดตามประเมินผลนโยบายเป็นไปค่อนข้างยาก ทำให้นโยบายที่ดีบางนโยบายขาดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ปัญหาด้านบุคลากรในการปฏิบัติงาน และปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรที่ไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนนโยบาย และการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางรายเข้าถึงสิทธิ/ประโยชน์ที่จะได้รับจากสวัสดิการผู้สูงอายุ ปัญหาด้านการจัดการข้อมูลผู้สูงอายุ ปัญหาความล่าช้าของขั้นตอนการทำงาน เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ หรือการติดต่อต่าง ๆ ปัญหาการใช้สื่อในการสื่อสารกับผู้สูงอายุ และปัญหาจำนวนผู้สูงอายุมากขึ้นทุกปี เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานไม่เพียงพอในการดูแลและช่วยเหลือ ส่งเสริมและพัฒนา รวมถึงงบประมาณ



2) กลุ่มผู้สูงอายุ คือ กลุ่มเป้าหมายในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัญหาที่พบจัดหมวดหมู่ได้เป็น 10 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ปัญหาการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุ (2) ปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้สวัสดิการที่รัฐจัดให้ของเบี้ยยังชีพไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน (3) ผู้สูงอายุขาดความรู้ ความเข้าใจต่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุบางรายไม่ได้รับสวัสดิการ (4) การให้บริการสวัสดิการผู้สูงอายุยังติดปัญหาเรื่องของกฎหมายหรือข้อบังคับในการให้ความช่วยเหลือหรือดูแลผู้สูงอายุ (5) สวัสดิการผู้สูงอายุที่รัฐกำหนดขึ้น ผู้สูงอายุไม่ได้เข้าถึง เช่น การฝึกอาชีพ การพัฒนาอาชีพ (6) สวัสดิการที่ได้รับไม่ได้แก้ไขให้คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น ปัญหาอยู่ที่นโยบายมากกว่า (7) ปัญหาการลงทะเบียน กรณีที่ผู้สูงอายุไม่มีคนดูแล อาจจะเข้าไม่ถึงสิทธิสวัสดิการผู้สูงอายุ (8) การใช้สื่อในการสื่อสาร บางครั้งผู้สูงอายุไม่สามารถสื่อสารได้ด้วยเทคโนโลยี เช่น Line, Facebook เป็นต้น (9) ความล่าช้าของการขั้นตอนการทำงาน เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ หรือการติดต่อต่าง ๆ และ (10) ปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการเบี้ยยังชีพ

อภิปรายผล

1. กระบวนการการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วง พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565 จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการดำเนินงานนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติ 3 หน่วยงานคือ 1) กรมกิจการผู้สูงอายุ 2) คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ และ 3) สำนักพัฒนาสังคมและสำนักงานเขตทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้สำนักงานเขตทั้ง 50 เขต โดยฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นหน่วยงานในการดูแล สนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุในแต่ละกิจกรรม โครงการอีกด้วย ในการนี้ยังมีหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพ การควบคุมดูแล การดำเนินงานสถานสงเคราะห์ การดำเนินการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและการให้บริการจัดกิจกรรมนันทนาการในชุมชนหรือเขต สอดคล้องกับ แผนการปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545-2565) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2563 ของกรมกิจการผู้สูงอายุ (2563) ที่ได้แบ่งยุทธศาสตร์ออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเพื่อพัฒนางานด้านผู้สูงอายุอย่างบูรณาการระดับชาติและพัฒนาศักยภาพด้านผู้สูงอายุ ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์ด้าน-การประมวลผล พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ และการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ 2

2. ความพึงพอใจและทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วง พ.ศ. 2559 ถึง พ.ศ. 2565 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและทัศนคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 2 วัดคู่ประสมค์ โดยความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสิทธิ/ประโยชน์ ด้านการให้บริการ ด้านความรวดเร็ว ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพงษ์ ฟองชัย และคณะ (2564) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี โดยพบว่า ระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพอใจมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ที่ให้บริการด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนทัศนคติของผู้สูงอายุ รายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการใช้สวัสดิการ ด้านความต่อเนื่องของนโยบาย ด้านความคาดหวังต่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ด้านการรับรู้ประโยชน์สวัสดิการผู้สูงอายุ และด้านความเชื่อมั่นต่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ตามลำดับ สอดคล้องกับการวิจัยของสุพจน์ บุญวิเศษ (2561) ศึกษาเรื่องการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในระดับตำบลอย่างมีส่วนร่วม พบว่า ผู้สูงอายุความคาดหวังต่อการจัดการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ในจังหวัดชลบุรี โดยคาดหวังต่อบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอาใจใส่ ดูแล บริการ และแนะนำด้านต่าง ๆ ให้ดูแลทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ความคาดหวังต่อบทบาทของสมาชิกในชุมชน ผู้สูงอายุที่คาดหวังให้สมาชิกในชุมชนช่วยเหลือผู้อื่น ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี/เป็นตัวอย่างที่ดีของชุมชน

3. ปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายด้านสวัสดิการผู้สูงอายุไปปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ภายใต้กรมกิจการผู้สูงอายุ และหน่วยงานของกรุงเทพฯ ได้ให้การดูแลและการช่วยเหลือ การส่งเสริมและสนับสนุน เช่น การให้สิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น ยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ ค่าโดยสารครึ่งราคา การช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพ และกองทุนผู้สูงอายุ การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่ม/ชมรมผู้สูงอายุ ให้มีกิจกรรมทางสังคมภายในชุมชน และ/หรือระหว่างชุมชนเพื่ออบรมและฝึกอาชีพ แต่ผลการวิจัยสามารถแบ่งเป็นปัญหา 2 ส่วน คือ (1) เจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ (2) ตัวผู้สูงอายุ พบทั้งปัญหาผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายอย่างท่องแท้ส่งผลให้เกิดความสับสนในแนวทางการปฏิบัติงาน ทำให้ปัญหาของผู้สูงอายุไม่ได้รับการแก้ไข ปัญหาจำนวนของบุคลากร ปัญหางบประมาณมีการจัดสรรไม่เพียงพอ ปัญหาเครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงปัญหาด้านสถานที่ และสภาวะทางสังคม สอดคล้องกับ ศิรินาถ ตงศิริ และคณะ (2561) ศึกษาเรื่องทฤษฎีและกรอบแนวคิดของการวิจัยเพื่อนำนโยบายสาธารณะสู่การปฏิบัติ: การวิจัยอย่างเป็นระบบ เพื่อค้นหากลยุทธ์การปฏิบัติตามนโยบายที่มีประสิทธิภาพ ตรงที่ผลการวิจัย คือ นโยบายที่ประสบความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติในพื้นที่หนึ่ง ไม่ได้หมายความว่าประสบความสำเร็จในพื้นที่อื่น ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้นำนโยบายลงสู่การปฏิบัติควรใช้วิธีการที่หลากหลายและเหมาะสมกับบริบท และให้มีความสมดุลระหว่างความซื่อตรงต่อนโยบายที่จะปฏิบัติ (Fidelity) กับการปรับนโยบายให้เหมาะสม (Adaptability) รวมทั้งควรอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบวิธีการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกลยุทธ์ในการดำเนินนโยบาย ผู้กำหนดนโยบายควรให้ความสำคัญกับการสร้างมาตรฐานการวิจัยเรื่องนี้ และส่งเสริมให้มีการวิจัยการนำนโยบายหนึ่ง ๆ ไปปฏิบัติในระยะยาว และกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับ เข้าไปในวงจรการพัฒนา นโยบายหรือปรับปรุงนโยบายต่อไป และมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้กำหนดนโยบาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงกระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1) ควรอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในตัวนโยบาย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น





2) ควรมีการสำรวจทรัพยากรของหน่วยงานที่รับผิดชอบก่อนส่งต่อนโยบายเพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและราบรื่น

3) ควรมีการปรับยอดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันไดให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในสมัยปัจจุบันเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพที่ดีขึ้น

4) ควรจะต้องมีช่องทางให้ส่งไปถึงผู้กำหนดนโยบายเพราะจะทำให้ข้อร้องเรียนนั้น ๆ อาจได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุงจากผู้กำหนดนโยบายในครั้งถัดไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาตัวแบบ หรือโมเดลด้านสวัสดิการแห่งรัฐของต่างประเทศนั้น ๆ แล้วสังเคราะห์ให้เข้ากับบริบทของประเทศไทย

2) ควรมีการศึกษากิจการผู้สูงอายุเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้สูงอายุตอนต้น กลุ่มผู้สูงอายุที่ทำงานอยู่ กลุ่มผู้สูงอายุป่วยติดเตียง กลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่บ้านพักคนชรา หรือสถานดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกด้านความต้องการและปัญหาต่อการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ

3) ควรศึกษาพื้นที่อื่น ๆ เช่น ภูมิภาค ท้องถิ่น ในการศึกษาครั้งต่อไปเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการศึกษาเช่นกันว่าบริบทในแต่ละพื้นที่ มีกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไร และได้ผลที่สอดคล้องกับการศึกษานี้หรือไม่

4) ควรมีการศึกษผลกระทบจากนโยบายสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษา ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการเกิดผลกระทบ เช่น ควรศึกษาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากนโยบายสาธารณะ และศึกษาบทบาทของผู้ใช้หรือกลุ่มผู้ใช้

5) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ประสบความสำเร็จความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

กิตติพัฒน์ นนท์ปัทมเดช. (2544). *นโยบายสังคมและสวัสดิการสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2563). *แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุระยะที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2565)*. (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่

2). กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://shorturl.asia/0gSuV>

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (ม.ป.ป.-ก). *รายงานการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปี พ.ศ 2555-2562*. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.dop.go.th/th/know/1/274>

กรรณิการ์ รุจิรวโรชิต. (2563). *การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, สำนักสถานพยาบาล และการประกอบโรคศิลปะ.

กรุงเทพธุรกิจ. (2565). *รู้จัก “สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์” พร้อมล่อง 5 เขต กทม. มีคนสูงวัยมากที่สุด*. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/social/1022359>



- กรวินท์ กรประเสริฐวิทย์ .(2558). *ทัศนคติความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และ คุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติของประชาชนในกรุงเทพฯ ปี 2558*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ .
- จักรพงษ์ ฟองชัย และคณะ. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารสถาบันวิจัยพิมลธรรม*, 8(1), 75-85.
- จิรวรา โรจนสกุลเกต. (2556). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร: ศึกษากรณีชาวจังหวัดอุบลราชธานี* (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.
- เดอะแอกทีฟ ไทยพีบีเอส. (ม.ป.ป.). *รัฐสวัสดิการทางเลือกสู่การสร้างคนให้เท่ากันในสังคม?.* ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://theactive.net/dataviz/welfare>
- ไทยคู่ฟ้า. (2561). *มาตรการสวัสดิการแห่งรัฐนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความยากจน*. *วารสารสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี*, ฉบับเดือนเมษายน – มิถุนายน, 3-42.
- พงษ์เทพ สันติกุล. (2550). *โลกาภิวัตน์: บทบาทและอิทธิพลต่อกระบวนการกำหนดนโยบายการศึกษาและสาธารณสุขของไทย* (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ดุขุบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรี อนุมานราชธน. (2556). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.
- วรเดช จันทรศร. (2559). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- ศิรินาถ ตงศิริ และคณะ. (2561). *ทฤษฎีและกรอบแนวคิดของการวิจัยเพื่อนำนโยบายสาธารณะสู่ไปสู่การปฏิบัติ: การวิจัยอย่างเป็นระบบ เพื่อค้นหากลยุทธ์การปฏิบัติตามนโยบายที่มีประสิทธิภาพ*. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 12(1), 7-26.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2557). *นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ* (พิมพ์ครั้งที่ 27). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- สำนักพัฒนาสังคม. (ม.ป.ป.-ก). *ระบบเรียกดูข้อมูลของสำนักพัฒนาสังคม*. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://commu.bangkok.go.th/stat>
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2557). *ระเบียบวิธีวิจัย สำหรับรัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สามลดดา.
- สุพจน์ บุญวิเศษ. (2561). *การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในระดับตำบลอย่างมีส่วนร่วม*. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 11(2), 217-232.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2561). *พุทธรัฐศาสตร์สำหรับการส่งเสริมความมั่นคงแห่งพลเมือง*. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 10(2), 287-966.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Yoder, D. (1985). *Personnel principles and policies*. NJ: Prentice Hal.