

ปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

Problems in Accessing Services for the Elderly in Takharm Aen Subdistrict
Administrative Organization, Tha Maka District, Kanchanaburi Province

พัชรภรณ์ ขำสอน¹ ชลลดา สุขสะอาด² และจตุรงค์ สุทวาทัน³
Patcaraporn Khamson, Chonlada Sooksa-ad and Jaturong Suthawan

Received: December 02, 2025

Revised: April 29, 2026

Accepted: May 11, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน และ 2) เสนอแนะการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ จำนวน 3,577 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 359 คน ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติการแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 63.23 มีอายุ 60-69 ปี ว่างาน พบปัญหาด้านเทคโนโลยีไม่ทันสมัย หน่วยงานไม่มีความรวดเร็ว ไม่มีการจัดฝ่ายสำนักงานที่ชัดเจน พบปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัยเป็นอันดับมากที่สุด และ 2) ปัญหาด้านเทคโนโลยีไม่ทันสมัย ควรจัดให้มีเทคโนโลยีช่วยผู้สูงอายุ เช่น เครื่องช่วยฟังดิจิทัล เป็นต้น หน่วยงานไม่มีความรวดเร็ว ควรจัดให้มีการพัฒนากระบวนการทำงานในหน่วยงาน เช่น จัดอบรมเพื่อทบทวนขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น ไม่มีการจัดฝ่ายสำนักงานที่ชัดเจน ควรจัดให้มีการประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น ทำการประเมินความชัดเจนของฝ่ายงานอย่างสม่ำเสมอ

¹⁻³ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, Kanchanaburi Rajabhat University
Corresponding author, e-mail: 66122080149@kru.ac.th

คำสำคัญ: ปัญหา, การบริการ, ผู้สูงอายุ

Abstract

This study aimed to 1) examine problems experienced by older adults when accessing services provided by Takram-En Subdistrict Administrative Organization, Tha Maka District, Kanchanaburi Province, and 2) recommend service improvements to meet their needs. A quantitative research approach was employed. The population comprised 3,577 older adults, and a sample size of 359 was determined using Taro Yamane's formula. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequencies, percentages, and standard deviations. The findings revealed that 1) most respondents were female (63.23%), aged 60–69 years, and unemployed. The main problems were outdated technology, slow service delivery, and unclear organization of office divisions, with outdated technology ranking as the leading problem. 2) Recommended improvements included providing assistive technology for older adults, such as digital hearing aids; improving work processes through staff training to review service procedures; and conducting regular assessments of the clarity of office divisions to support continuous organizational improvement.

Keywords: Problems, Service Provision, Older Adults

บทนำ

ในประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ และติดลำดับที่ 2 ของประเทศในอาเซียนที่เป็นสังคมผู้สูงอายุ โดยลำดับที่ 1 คือ ประเทศสิงคโปร์ มีประชากรผู้สูงอายุร้อยละ 18 ลำดับที่ 2 คือ ประเทศไทย มีประชากรผู้สูงอายุร้อยละ 16 ลำดับที่ 3 คือ ประเทศเวียดนาม มีประชากรผู้สูงอายุร้อยละ 10 ในเชิงนโยบายรัฐบาลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมและจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุในประเทศ โดยให้ผู้สูงอายุได้รับบริการด้านต่าง ๆ ที่ไม่ทั่วถึงกัน ซึ่งบริการต่าง ๆ เหล่านี้เป็นบริการแบบให้เปล่าหรือคิดค่าบริการในอัตราต่ำ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ คือ หลักประกันด้านการทำงาน และการมีรายได้ ผู้สูงอายุควรมี

โอกาสประกอบอาชีพที่ก่อให้เกิดรายได้ที่พอเพียงแก่การดำรงชีพ โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติด้านอายุ โดยงานที่จะต้องมีส่วนร่วมตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ อุบัติภัยต่าง ๆ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2563)

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคนตลอดช่วงอายุ โดยมอบให้ 4 กระทรวงหลัก ได้แก่ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงสาธารณสุข ผู้สูงอายุได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการง่าย ส่งเสริมพื้นที่ต้นแบบการบูรณาการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้ดีขึ้น จะต้องดำเนินงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ อีกทั้งผู้สูงอายุยังได้รับข้อมูลที่ยังขาดการเข้าถึงที่เข้าใจง่าย ทำให้พลาดโอกาสในการรับรู้ถึงสิทธิของตัวเองไม่ครบตามที่ได้รับจากกระทรวงต่าง ๆ ที่ไม่ครบถ้วน (ปาริฉัตร พันธุ์ภักดี และธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ, 2564)

ปัญหาของผู้สูงอายุ การให้บริการ สวัสดิการของผู้สูงอายุ การให้บริการผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน ในอำเภอ ท่ามะกา มีประชากรทั้งหมด 132,892 คน โดยมีผู้สูงอายุในเทศบาล 1,558 คน ประชากรทั้งหมด 13,589 คน โดยมีผู้สูงอายุในตำบล 3,577 คน ซึ่งมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในหลากหลายด้าน ทั้งการบริการสวัสดิการสังคม ซึ่งตำบลตะคร้ำเอนมีการได้รับสิทธิอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้จำนวนผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี จึงทำให้ส่งผลกระทบทางด้านสังคมเศรษฐกิจ รัฐจึงต้องรับภาระในเรื่องของการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น และทำให้มีการได้รับที่ไม่ทั่วถึง (ปาริฉัตร พันธุ์ภักดี และธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ, 2564)

ด้วยเหตุนี้จึงมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุ วิเคราะห์สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของการได้รับบริการเพื่อให้มีการพัฒนาและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาคาดว่าจะ成为ข้อมูลสำคัญสำหรับการวางแผนนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2. เพื่อเสนอแนะการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตะคร้าเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยศึกษาปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้าเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จากประชากรทั้งหมด 3,577 คน ขนาดตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับค่าความมั่นใจ 95% โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับความคาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 359 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Yamane, 1967) ข้อเสนอแนะได้มาจากการวิเคราะห์คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบกับข้อเสนอแนะปลายเปิดในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาสรุปเป็นประเด็นและเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามการศึกษานี้

1. การวิจัยศึกษาเชิงเอกสาร คณะผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร ข้อมูลผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวกับปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้าเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2. วิจัยเชิงสำรวจ คณะผู้ทำการวิจัยได้ทำการนำแบบสอบถามไปสำรวจปัญหาของการได้รับการบริการของผู้สูงอายุ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ในลักษณะของตารางโดยสถิติการแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้าเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อสามารถนำผลวิจัยมาศึกษาปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้าเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้าเอน จำนวน 359 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.23 ส่วนใหญ่มีอายุ 60-69 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.71 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.09 ส่วนใหญ่ มีอาชีพว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 31.75 ส่วนใหญ่เป็นผู้อาศัยในหมู่ที่ 14 คิดเป็นร้อยละ 24.79

ตารางที่ 1 ปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุ

ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ปัญหาหน่วยงานใช้เทคโนโลยีในการบริการไม่ทันสมัย	2.05	1.01	น้อยที่สุด
ปัญหาการให้บริการในหน่วยงานไม่มีความรวดเร็ว	2.03	0.87	น้อย
ปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ไม่มีการจัดฝ่ายสำนักงานที่ชัดเจน	1.99	0.91	น้อย
ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	1.97	0.85	น้อยที่สุด
ปัญหาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนไม่มีความรวดเร็ว	1.96	0.82	น้อย
ปัญหาการสนับสนุนช่วยเหลือไม่มีความเหมาะสม	1.93	0.83	น้อย
ปัญหาเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการไม่ครบถ้วน	1.90	0.88	น้อยที่สุด
ปัญหาช่องทางการให้บริการไม่มีความหลากหลาย	1.89	0.92	น้อยที่สุด
ปัญหาการบริการไม่ตรงตามความต้องการของท่าน	1.87	0.83	น้อยที่สุด
ปัญหาไม่มีการแก้ปัญหาต่อการให้บริการ	1.86	0.82	น้อยที่สุด
ปัญหาการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าไม่ตรงตามความต้องการ	1.86	0.85	น้อยที่สุด
ปัญหาท่านคิดว่าระดับขั้นตอนมีความซับซ้อนหลากหลาย	1.85	0.88	น้อยที่สุด
ปัญหาความไม่ชัดเจนของเอกสารและแบบฟอร์ม	1.85	0.86	น้อยที่สุด
ปัญหาข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน	1.85	0.82	น้อยที่สุด
ปัญหาการติดต่อหน่วยงานมีความซับซ้อน	1.85	0.80	น้อย
ปัญหาเจ้าหน้าที่ดูแลหรือให้บริการที่ไม่ทั่วถึง	1.84	0.80	น้อยที่สุด
ปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน	1.82	0.84	น้อยที่สุด
ปัญหาความไม่ชัดเจนในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่	1.81	0.88	น้อยที่สุด
ปัญหาการสื่อสารไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก	1.80	0.85	น้อยที่สุด
ปัญหาไม่มีการติดตามผลหลังจากการได้รับบริการ	1.85	0.85	น้อยที่สุด

ปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาการบริการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาหน่วยงานใช้เทคโนโลยีในการบริการไม่ทันสมัย $\bar{X} = 2.05$, S.D. = 1.01 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาการให้บริการในหน่วยงานไม่มีความรวดเร็ว $\bar{X} = 2.03$ และ S.D. = 0.87 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ไม่มีการจัดฝ่ายสำนักงานที่ชัดเจน $\bar{X} = 1.99$, S.D. = 0.91 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ $\bar{X} =$

1.97, S.D. = 0.85 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนไม่มีความรวดเร็ว $\bar{X} = 1.96$, S.D. = 0.82 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาการสนับสนุนช่วยเหลือไม่มีความเหมาะสม $\bar{X} = 1.93$, S.D. = 0.83 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการไม่ครบถ้วน $\bar{X} = 1.90$, S.D. = 0.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาช่องทางการให้บริการไม่มีความหลากหลาย $\bar{X} = 1.89$, S.D. = 0.92 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาการบริการไม่ตรงตามความต้องการของท่าน $\bar{X} = 1.87$, S.D. = 0.83 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาไม่มีการแก้ปัญหาต่อการให้บริการ $\bar{X} = 1.86$, S.D. = 0.82 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไม่ตรงตามความต้องการ $\bar{X} = 1.86$, S.D. = 0.85

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาท่านคิดว่าระดับขั้นตอนมีความซับซ้อนหลากหลาย $\bar{X} = 1.85$, S.D. = 0.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาความไม่ชัดเจนของเอกสารและแบบฟอร์ม $\bar{X} = 1.85$, S.D. = 0.86 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน $\bar{X} = 1.85$, S.D. = 0.82 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาการติดต่อหน่วยงานมีความซับซ้อน $\bar{X} = 1.85$, S.D. = 0.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาเจ้าหน้าที่ดูแลหรือให้บริการที่ไม่ทั่วถึง $\bar{X} = 1.84$, S.D. = 0.80 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน $\bar{X} = 1.82$, S.D. = 0.84 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาความไม่ชัดเจนในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ $\bar{X} = 1.81$, S.D. = 0.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาการสื่อสารไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก $\bar{X} = 1.80$, S.D. = 0.85 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุปัญหาไม่มีการติดตามผลหลังจากการได้รับบริการ $\bar{X} = 1.85$, S.D. = 0.85

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกมาเป็น 4 ด้านดังนี้

1) ด้านองค์กร ได้แก่ ปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ไม่มีการจัดฝ่ายสำนักงานที่ชัดเจน, ปัญหาช่องทางการให้บริการไม่มีความหลากหลาย, ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ, ปัญหาการสนับสนุนช่วยเหลือไม่มีความเหมาะสม และปัญหาไม่มีการแก้ปัญหาต่อการให้บริการ

2) ด้านการบริการ ได้แก่ ปัญหาท่านคิดว่าระดับขั้นตอนมีความซับซ้อนหลากหลาย, ปัญหาการให้บริการในหน่วยงานไม่มีความรวดเร็ว, ปัญหาความไม่ชัดเจนของเอกสารและแบบฟอร์ม, ปัญหาการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนไม่มีความรวดเร็ว, ปัญหาข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วน, ปัญหาการบริการไม่ตรงตามความต้องการของท่าน, ปัญหาการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไม่

ตรงตามความต้องการ, ปัญหาไม่มีการติดตามผลหลังจากการได้รับบริการ, ปัญหาการติดต่อหน่วยงานมีความซับซ้อน, และปัญหาการสื่อสารไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก

3) ด้านเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ปัญหาความไม่ชัดเจนในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่, ปัญหาเจ้าหน้าที่ดูแลหรือให้บริการที่ไม่ทั่วถึง, ปัญหาเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน และปัญหาเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการไม่ครบถ้วน

4) ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ปัญหาหน่วยงานใช้เทคโนโลยีในการบริการไม่ทันสมัย

2. ผลการเสนอแนะการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาการได้รับบริการของผู้สูงอายุ ในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จึงมีการเสนอแนะการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ดังนี้ ปัญหาหน่วยงานใช้เทคโนโลยีในการบริการไม่ทันสมัย ดังนั้นควรจัดให้มีเทคโนโลยีช่วยเหลือผู้สูงอายุ เช่น เครื่องช่วยฟังดิจิทัล และตุ๊กตับัตรคิวอัจฉริยะเพื่อลดเลากการยินร่อ เป็นต้น ปัญหาการให้บริการในหน่วยงานไม่มีความรวดเร็ว ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ควรจัดให้มีการพัฒนากระบวนการทำงานในหน่วยงาน เช่น การจัดอบรมเพื่อทบทวนขั้นตอนการทำงาน จัดคู่มือมาตรฐานการบริการให้แก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น ปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ไม่มีการจัดฝ่ายสำนักงานที่ชัดเจน ดังนั้นควรจัดให้มีการประเมินและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น ทำการประเมินความชัดเจนของฝ่ายงานอย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาโครงสร้างเมื่ออาจเกิดปัญหาหรือส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้นควรจัดให้มีพนักงานเพิ่มขึ้น เช่น การจัดจ้างเจ้าหน้าที่เสริมหรือการจ้างงานระยะสั้นตามสัญญาและจัดสรรหาเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่มีความต้องการสูง เป็นต้น และปัญหาการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนปัญหาความไม่ชัดเจนในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ดังนั้นควรจัดให้มีการสนับสนุนการสื่อสารแบบหลายช่องทาง เช่น จัดทำเอกสารที่เขียนตัวอักษรที่อ่านง่ายต่อผู้สูงอายุและใช้ภาพประกอบหรือสัญลักษณ์ช่วยเสริมความเข้าใจ เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้พบว่า ผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน พบว่าระดับขั้นตอนมีความซับซ้อนหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิชย ฤชุพันธุ์ (2563) ได้กล่าว ประเภทของปัญหาหนึ่งนั้น คือ ปัญหาด้านกระบวนการ (Process Problems) ปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนวิธีการ หรือกลไกการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน การจัดสรร

ทรัพยากรที่ไม่เหมาะสมหรือผิดพลาด การบริหารงานที่ขาดความรวดเร็วและประสิทธิภาพ การแก้ไขต้องมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริหารจัดการ พบปัญหาการบริหารไม่ตรงตามความต้องการของท่าน สอดคล้องกับ TIME Consulting (2566) ได้กล่าวว่าการทำความเข้าใจผู้ใช้งาน (Empathize) การบริการ ตลอดจนสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ จำเป็นต้องอาศัยฐานข้อมูล เพราะข้อมูลจะช่วยให้เข้าใจความต้องการ ปัญหาที่เผชิญ แทนที่จะคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการเป็นหลัก ผลที่ตามมาคือบริการนั้น อาจไม่ตอบโจทย์ความ พบปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับณฐาพัชร วรพงศ์พัชร และคณะ (2565) ได้กล่าวว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทั้งในการผลิตและการให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงานมีความคิดเห็นที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือมีมนุษยสัมพันธ์ พบปัญหาการสนับสนุนช่วยเหลือไม่มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับตรีเพ็ชร อ่ำเมือง (2565) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์การของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย และพบปัญหาปัญหาการติดต่อหน่วยงานมีความซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับ Henri Fayol (1916) ได้อธิบายเกี่ยวกับ C – coordination การประสานงาน ภาระหน้าที่ในการเชื่อมโยงงานตลอดจนการปฏิบัติการทุกอย่างรวมไปถึงกำลังคนที่หน่วยให้ทำงานเข้ากันให้ได้ กำกับให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน อำนวยให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่วางไว้ ทุกอย่างหากขาดการประสานงานที่ดีก็อาจทำให้เกิดความล้มเหลวได้

องค์ความรู้ใหม่

ในบริบทการจัดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์ความรู้นี้ไม่ได้จำกัดเพียงการระบุความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุ แต่ขยายไปสู่การทำเข้าใจโดยเฉพาะ “ความไม่สมดุลเชิงโครงสร้างและกระบวนการ” (Structural and Procedural Imbalance) ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการอย่างแท้จริง ซึ่งงานส่วนใหญ่มีข้อค้นพบคล้ายกันว่า แม้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีความเข้าใจในสิทธิและสวัสดิการที่ควรได้รับอยู่แล้ว แต่การเข้าถึงบริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพียงการมีสิทธิหรือทรัพยากร แต่เกี่ยวข้องกับความสามารถของระบบในการปรับตัวให้เข้ากับผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่

ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกัน เช่น บางชุมชนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นข้าราชการเกษียณ บางพื้นที่มีลักษณะชุมชนเกษตรกรรม รวมถึงพื้นที่ที่มีความหลากหลาย

ช่องว่างเหล่านี้ คือ องค์ความรู้ใหม่ในเชิงกรณีศึกษาที่เสนอว่า การออกแบบบริการผู้สูงอายุในชุมชนชนบทควรคำนึงถึงความซับซ้อนของปัจจัยทางเชิงสังคมและเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นระดับความเข้าใจด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุ การสื่อสารที่เหมาะสม การประสานงานของเจ้าหน้าที่ และการปรับปรุงโครงสร้างงานให้ยืดหยุ่นต่อความเปลี่ยนแปลงของชุมชน ความเข้าใจนี้ช่วยเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ (Gap of Knowledge) ระหว่างลัทธิและการปฏิบัติจริง ซึ่งเป็นปัญหาที่งานศึกษาในบริบทเดียวกันมองข้าม

นอกจากนี้ ด้วยประสบการณ์ของผู้สูงอายุในแต่ละชุมชนมีลักษณะเฉพาะ การใช้ตัวชี้วัดเชิงปฏิฐานนิยม (Positivism) อาจไม่สามารถตอบคำถามสำคัญได้ว่า การปรับใช้เทคโนโลยีขององค์กรควรเน้นแก้ไขปัญหาในระดับภายใน หรือเน้นให้ประชาชนปรับตัวต่อเทคโนโลยีซึ่งอาจเป็นการเพิ่มภาระต่อผู้สูงอายุ ความคิดเห็นเชิงวิพากษ์เหล่านี้สะท้อนมุมมองจากล่างขึ้นบน (Bottom-up Perspective) และอาจนำไปสู่การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Methods Research) เพื่อสร้างความเข้าใจใหม่ในการออกแบบและปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่อื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษารั้วนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะควรพัฒนาการให้บริการแก่ผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถดำเนินการได้ผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น จัดหาเครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมและระบบบริการอัตโนมัติ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีมาตรฐานและรวดเร็ว ผ่านการจัดอบรมเจ้าหน้าที่และจัดทำคู่มือที่เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวกและไม่ซับซ้อน นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการจัดโครงสร้างการทำงานภายในที่มีความชัดเจน มีบุคลากรเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการในแต่ละช่วงเวลา ตลอดจนพัฒนาระบบการสื่อสารที่เข้าถึงผู้สูงอายุได้ง่าย เช่น การใช้เอกสารที่เข้าใจง่าย มีภาพหรือสัญลักษณ์ช่วยอธิบาย เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและลดอุปสรรคด้านการสื่อสาร ทั้งนี้การพัฒนา

เหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอนมีความทันสมัย และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2563). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2562. มูลนิธิสำนักศูนย์วิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- ณฐาพัชร วรพงศ์พัชร และคณะ. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานบริษัท ประธานการไฟฟ้า จำกัด. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร วิทยาเขตอีสาน, 3(1), 40-54.
- ตรีเพชร อำเมือง. (2565). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปาริฉัตร พันธุ์ภักดี และธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2564). ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิชัย ฤชุพันธุ์. (2563). การวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ: แนวคิดทฤษฎีและการประยุกต์ใช้. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Fayol, H. (1916) *General and Industrial Management*. Institute of Electrical and Electronics Engineering.
- TIME Consulting. (2566). 5 ขั้นตอน Design Thinking ทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัล. <https://www.timeconsulting.co.th/design-thinking>.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper and Row.