

**การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ
: กรณีศึกษา กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ
Implementing New Public Management
in elderly care : A case study of Division of Older Persons Welfare Promotion and
Rights Protection, Department of Older Persons**

ปองจิต ทับเที่ยง**

Pongjit Thabtheing

6614832036@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ ปัญหาและอุปสรรค แนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ เพื่อให้การปฏิบัติงานของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยภาคสนามผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีอายุการปฏิบัติงานภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 8 คน ผลการศึกษาพบว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ การปฏิบัติงานมาตรฐานแบบมีอาชีพ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ รวมถึงรับผิดชอบงานที่มีความเชี่ยวชาญ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน และการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับองค์กร และระดับบุคคล สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมกิจการผู้สูงอายุ และแผนระดับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังให้ความสำคัญการปรับปรุงโครงสร้างให้หน่วยงานมีขนาดเล็กลง โดยการจ้างงานตามภารกิจ การอาศัยเครือข่ายภาคประชาชน การบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อควบคุมอัตรากำลัง มิให้เป็นภาระทางด้านการงบประมาณ และยังมุ่งเน้นการมีวินัยและประหยัดในการใช้ทรัพยากร ภายใต้หลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด การเบิกจ่ายงบประมาณตามตัวชี้วัด การปรับปรุงแบบของโครงการหรือกิจกรรมเพื่อประหยัดทรัพยากร ทั้งนี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาจากภายนอกอย่างมีส่วนร่วม ผ่านการสร้างเครือข่ายกับภาคประชาชน การรับฟังความคิดเห็น เพื่อนำมาประกอบการจัดทำโครงการสำหรับดูแลผู้สูงอายุให้ตรงกับความต้องการ อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ อาทิ จำนวนบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกับภารกิจ งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอในการรับมือกับสังคมผู้สูงอายุ และกระบวนการทำงานตามระเบียบราชการที่มีความล่าช้า รวมถึงการจัดการฐานข้อมูล สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า ควรมีการเพิ่มบุคลากรและหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ และพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การจัดการภาครัฐแนวใหม่; กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ; กรมกิจการผู้สูงอายุ

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ

: กรณีศึกษา กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตรมหาวิทยาลัวยรามคำแหง

บทนำ

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ประเทศไทยเผชิญกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และโครงสร้างประชากร ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายต่อการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดบริการสาธารณะที่ต้องตอบสนองต่อความหลากหลายของประชาชนในสังคมยุคใหม่ การบริหารงานราชการแบบเดิม (Traditional Public Administration) ที่เน้นลำดับชั้น การควบคุมที่รัดกุม ควบคู่กับการปฏิบัติงานที่มีกฎระเบียบเคร่งครัด จากการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าว พบปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ การขาดธรรมาภิบาล บุคลากรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดความคิดสร้างสรรค์ และขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน จึงนำไปสู่การปฏิรูประบบราชการไทย

ประเทศไทยได้รับอิทธิพลจากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาปรับใช้ในการบริหารระบบราชการ โดยเน้นการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ การจัดการแบบมืออาชีพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การวัดผลตามตัวชี้วัดที่ชัดเจน (KPI) และการบริการประชาชนในฐานะ “ลูกค้า” ซึ่งมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และทั่วถึง โดยนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้ในการปฏิรูประบบราชการไทยตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงการปรับโครงสร้างหน่วยงานราชการให้มีความคล่องตัว มีเอกภาพ มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ของประชาชน (บุญเกียรติ การเวกพันธุ์, 2566, หน้า 102-103)

กรมกิจการผู้สูงอายุ มีฐานะเป็นกรมในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2558 เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริม พัฒนา และคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน และเครือข่ายภาคีต่าง ๆ ผ่านแนวคิด “หุ้นส่วนในงานพัฒนาด้านผู้สูงอายุ” เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีกองส่งเสริมสวัสดิการ และคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุในฐานะกลไกหลักของกรมกิจการผู้สูงอายุ มีภารกิจในการจัดสวัสดิการ ส่งเสริมระบบการดูแล คุ้มครองสิทธิ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั่วประเทศ อย่างไรก็ตาม จากภาระงานที่เพิ่มขึ้นตามจำนวนผู้สูงอายุ ภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและกำลังคน ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพ และขาดแรงจูงใจของบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยรวม (กฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2559)

จากข้อมูลประชากรของกรมการปกครอง ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2567 ประเทศไทยมีประชากรผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 20.69 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งถือว่าได้เข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ (Aged Society) โดยประชากรกลุ่มนี้มีความหลากหลายด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และความสามารถในการพึ่งพาตนเอง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความต้องการบริการและสวัสดิการจากภาครัฐ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียง หรือประสบภาวะยากลำบาก (ธนสุนทร สว่างสาลี, 2567)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ การศึกษาปัญหาและอุปสรรค และแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาวิธีการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับสถานการณ์สังคมสูงวัยของประเทศไทย โดยคาดว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร เอกสารทางวิชาการ หนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ที่เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ สวัสดิการสังคม การบริการ และหน้าที่ของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ
2. การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติราชการในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ โดยมีบุคลากร จำนวน 32 คน
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567 หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 8 คน จากผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงานภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ ไม่น้อยกว่า 1 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุรางค์ จันทวานิช, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวม ข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและใช้อุปกรณ์บันทึกเสียง ทั้งนี้ ก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสาร ทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถาม ในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูล และบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ มีรูปแบบและลักษณะ ดังนี้

1. มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพในภาครัฐ

การวิจัยเอกสาร พบว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีการมุ่งเน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพในภาครัฐ มีการแบ่งโครงสร้างการทำงานตามที่กฎหมายและระเบียบให้อำนาจไว้อย่างชัดเจน และภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีการแบ่งงานออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามภารกิจ มีระบบการทำงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะนักสังคมสงเคราะห์ จะต้องมีความรู้เฉพาะทางตามที่กำหนดไว้ มีการจัดอบรมอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ) เพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะการดูแลผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ พบว่า การทำงานของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีความเป็นระบบ เปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ผู้นำมีภาวะผู้นำเข้าใจความแตกต่างของคนในทีม ซึ่งทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นไปได้อย่างดี

2. การมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

การวิจัยเอกสาร พบว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติที่ชัดเจน โดยพิจารณากำหนดตัวชี้วัดจากแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของกรมกิจการผู้สูงอายุ ซึ่งมีแผนตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุจำนวน

3 แผน คือ 1) แผนบูรณาการเตรียมความพร้อมรองรับสังคมผู้สูงอายุ 2) แผนยุทธศาสตร์มาตรการแบบเจาะจงกลุ่มเป้าหมาย และ 3) แผนพื้นฐานการด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม โดยมีการจัดประชุมร่วมกันของบุคลากรในสังกัดกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ เพื่อถ่ายทอดโครงการลงไปในแต่ละกลุ่มงาน พร้อมทั้งชี้แจงตัวชี้วัดในเชิงปริมาณและคุณภาพให้รับทราบเป็นการทั่วไป ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ พบว่า การกำหนดตัวชี้วัดปฏิบัติงานของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุจะสอดคล้องกับแผนปฏิรูปราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของกรมกิจการผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังมีระบบการประเมินผลการปฏิรูปราชการรายบุคคล ตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งมีการกำหนดกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงานแต่ละบุคคลและตัวชี้วัดความสำเร็จของงานแต่ละบุคคลเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ เช่นกัน

3. การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงโครงสร้างให้หน่วยงานมีขนาดเล็กลง

การวิจัยเอกสาร พบว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการโครงสร้างหน่วยงาน โดยควบคุมมิให้มีการขยายตัวของหน่วยงานมากเกินไป ผ่านการดำเนินงานภายใต้กลไกภาคประชาชน โดยเฉพาะอาสาพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ) ที่สามารถสนับสนุนภารกิจของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องเพิ่มอัตรากำลังข้าราชการหรือบุคลากรในส่วนภูมิภาค ในด้านการจ้างงาน กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุใช้รูปแบบการจ้างเหมาบริการตามภารกิจที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ช่วยลดภาระในการเพิ่มตำแหน่งข้าราชการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ พบว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมุ่งเน้นการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ โดยไม่จำเป็นต้องขยายโครงสร้างหน่วยงาน แต่เน้นการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือแทน ทำให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด

4. การมุ่งเน้นการมีวินัยและประหยัดในการใช้ทรัพยากร

การวิจัยเอกสาร พบว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ ให้ความสำคัญกับการใช้งบประมาณอย่างมีวินัยและประหยัดตามระเบียบของทางราชการ โดยเฉพาะการดำเนินการปรับปรุงหรือซ่อมแซมสถานที่สำหรับผู้สูงอายุภายในปีงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร รวมถึงการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนผู้ช่วยในการดำเนินงานโดยการดำเนินงานต่าง ๆ อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ที่มุ่งเน้นความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และมีการจัดทำแผนงบประมาณและโครงการอย่างเป็นระบบ เน้นการใช้จ่ายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่จริง ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ พบว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีแนวทางควบคุมการใช้งบประมาณให้คุ้มค่า คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการประเมินผลการดำเนินโครงการตามตัวชี้วัด ทั้งในแง่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งมีการใช้รูปแบบการดำเนินงานที่ประหยัดงบประมาณ เช่น การอบรมหรือสัมมนาผ่านระบบออนไลน์แทนการจัดอบรมในโรงแรม และการจ้างเอกชนดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการจัดทำศูนย์ข้อมูลกลางเพื่อใช้ในการสำรวจข้อเท็จจริงจากจังหวัดต่าง ๆ ประกอบการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนหรือผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

5. การพัฒนาจากภายนอก

การวิจัยเอกสาร พบว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาจากภายนอกอย่างมีส่วนร่วม ผ่านการดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ) เพื่อดูแลผู้สูงอายุร่วมกับเครือข่ายในชุมชน พร้อมทั้งพัฒนาระบบการดูแลคุ้มครองผู้สูงอายุ โดยแต่งตั้งคณะทำงานบูรณาการการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในแต่ละจังหวัด โดยได้รับการคัดเลือกจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีบทบาทในการกำหนดทิศทางและพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วม นอกจากนี้ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ พบว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุยังมีการสร้างเครือข่ายร่วมกับสมาคมผู้สูงอายุ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และการดำเนินงานร่วมกับกองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคม ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางประสานงานเครือข่ายอาสาสมัครทั้งในส่วนภูมิภาคและเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อขับเคลื่อนงานด้านสวัสดิการและพัฒนาสังคม อีกทั้งกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีแนวคิดที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการ เพื่อให้การดูแลผู้สูงอายุตอบสนองกับความต้องการของบริบทของพื้นที่นั้น โดยให้พื้นที่แกชุมชนและภาคีเครือข่าย เข้ามามีบทบาทในการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านผู้ปฏิบัติงาน

กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุประสบปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะในกรณีของหน่วยงานแรกรับที่ต้องรองรับผู้สูงอายุซึ่งประสบปัญหาไม่มีผู้ดูแล ไม่มีญาติพี่น้อง และจำเป็นต้องเข้ารับบริการในสถานสงเคราะห์คนชรา ซึ่งการคัดกรองต้องพิจารณาหลายองค์ประกอบ โดยเฉพาะการดูแลจากสถาบันครอบครัว แต่เมื่อครอบครัวปฏิเสธการดูแล จึงทำให้ผู้สูงอายุจำนวนมากเข้ารับการดูแลจากสถานสงเคราะห์ โดยในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียง 5 คนจากกลุ่มส่งเสริมสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุที่มีภารกิจที่สำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้ดีขึ้นผ่านการดำเนินหลายมิติ รวมถึงการรับผิดชอบการดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่เพียงพอและไม่ทันต่อสถานการณ์ และยังมีความจำเป็นต้องมีตำแหน่งเฉพาะทางเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น นักกิจกรรมบำบัดสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการส่งเสริม ดูแล ฝึกะวัง และฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจ และพบประเด็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เช่น การลาออก การย้ายงาน หรือการโอนย้าย ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และสูญเสียบุคลากรที่มีประสบการณ์ ทำให้ต้องเสียเวลาในการสอนงานใหม่ และเมื่อเทียบกับปริมาณงานในแต่ละกลุ่มแล้ว จำนวนบุคลากรยังคงไม่เพียงพอ โดยปัจจุบันกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีบุคลากรเพียง 32 คนเท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับภารกิจที่มีอยู่ในระดับพื้นที่และระดับประเทศ

2. ด้านงบประมาณ

กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุประสบปัญหาด้านงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนภารกิจการช่วยเหลือผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นทำให้การให้ความช่วยเหลือต้องจัดลำดับความสำคัญ โดยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่เดือดร้อนมากที่สุดก่อนและลดหลั่นไปตามลำดับ อีกทั้งประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ แต่การจัดสรรงบประมาณกลับไม่ได้เพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่เหมาะสม ส่งผลให้ไม่สามารถให้บริการหรือขยายโครงการได้ครอบคลุมทั่วถึง บางโครงการต้องจำกัดกลุ่มเป้าหมายหรือจำกัดพื้นที่ดำเนินการ ขณะที่ความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ยังคงมีอยู่มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับประเภทของงบประมาณที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นงบอุดหนุน ซึ่งใช้บริหารจัดการภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุทั่วประเทศ ขณะที่งบดำเนินงานสำหรับโครงการและกิจกรรมของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร หรือการช่วยเหลือเฉพาะหน้าที่ต้องการความรวดเร็ว กลับไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินหรือความต้องการเร่งด่วนของผู้สูงอายุได้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญภายในกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ เกี่ยวกับแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

- ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 50 เขต ควรมีหน่วยงานสาขาของกรมกิจการผู้สูงอายุที่สามารถให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ประสบภาวะยากลำบาก และสามารถให้ความช่วยเหลือแบบเฉพาะด้านได้อย่างทันทั่วถึง
- ควรมีการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร ให้มีองค์ความรู้และทักษะที่ทันต่อสถานการณ์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้สามารถพัฒนางานด้านผู้สูงอายุได้อย่างทันต่อความเปลี่ยนแปลง
- ในการพัฒนาการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุอยากให้มีการปรับรูปแบบการลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้สูงอายุของส่วนกลาง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ 2 คน ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้สูงอายุ พร้อมทั้งปรับกรอบอัตราของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจ และควรมีการผลิตบุคลากรเฉพาะด้าน เช่น นักกิจกรรมบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ และนักจิตวิทยาผู้สูงอายุ เพื่อให้การช่วยเหลือ ดูแล และฟื้นฟูผู้สูงอายุเป็นไปอย่างเหมาะสม
- ควรพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ให้สามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้ หรือสามารถสร้างรายได้เพียงพอในการเลี้ยงชีพ มิฉะนั้นผู้สูงอายุจะต้องอาศัยอยู่ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลานาน เนื่องจากไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์สามารถอธิบายผล ได้ดังนี้

1. การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาของส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ เป็นการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ซึ่งประกอบด้วย มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพในภาครัฐ การมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงโครงสร้างให้หน่วยงานมีขนาดเล็กลง การมุ่งเน้นการมีวินัยและประหยัดในการใช้ทรัพยากร และการพัฒนาจากภายนอก โดยจะได้อธิบายในแต่ละประเด็น ดังนี้

1.1 มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพในภาครัฐ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีการมุ่งเน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพในภาครัฐ มีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ การแบ่งโครงสร้างการทำงานตามที่กฎหมายและระเบียบให้อำนาจไว้อย่างชัดเจนตามภารกิจ มีระบบกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะนักสังคมสงเคราะห์ จะต้องมีความรู้เฉพาะทางตามที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hood (1991, p. 13-19 อ้างถึงใน รังสรรค์ สุขเกษม เมธีนี อินทร์บัว และพัฒน์พันธ์ เขตต์กัน, 2563, หน้า 167-168) โดยชี้ให้เห็นถึงลักษณะเด่นของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผ่านการมอบหมายงานให้กับผู้ที่มีความเป็นมืออาชีพซึ่งมีการระบุตัวบุคคลที่ควบคุมการตัดสินใจขององค์กรที่ชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ ภูเสื่อ และฉัตรวิญญ์ องค์สิงห์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย (ศพอส.) พบว่า ภาครัฐหรือข้าราชการผู้ให้บริการถูกวางบทบาทใหม่เป็นผู้จัดการสาธารณะ ซึ่งต้องทำหน้าที่บริหารงานด้วยหลักเกณฑ์ของประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ รวมถึงการปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการสาธารณะกับ ฝ่ายนโยบายหรือฝ่ายการเมือง ให้ดำเนินไปในลักษณะคู่ขนาน หมายถึง ฝ่ายการเมืองกำหนดทิศทางเชิงนโยบาย ขณะที่ฝ่ายปฏิบัติการมีอิสระในการจัดการเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะการใช้กลไกการจูงใจ เช่น การประเมินผลตามผลงาน หรือการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการดำเนินงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นในการบริหารงาน และการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และบทบาทของหน่วยงานให้มีความชัดเจน

1.2 การมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นตรงกันว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยพิจารณากำหนดตัวชี้วัดจากแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของกรมกิจการผู้สูงอายุ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคลตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งมีการกำหนดกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงานแต่ละบุคคลและตัวชี้วัดความสำเร็จของงานแต่ละบุคคลเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับแนวคิดของ Ferlie, Ashburner, Fitzgerald and Pettigrew (1996, p. 10-15 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556, หน้า 10-14) ซึ่งได้กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงจากการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมสู่การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตัวแบบที่ 1 แรงขับเคลื่อนประสิทธิภาพ (Efficiency drive) ในลักษณะของการยึดหลักการจัดการทั่วไป การจัดการตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา การสั่งการและการควบคุม การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การติดตามผลงาน และการมอบอำนาจให้ผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องลักษณะเด่นของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ Hood (1991, p. 13-19 อ้างถึงใน รังสรรค์ สุขเกษม เมธีนี อินทร์บัว และพัฒน์พันธ์ เขตต์กัน, 2563, หน้า 167-168) ได้อธิบายในส่วนของการมีมาตรฐานและตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมีหลักการสำคัญคือ การให้ภาครัฐมีการกำหนดจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่อย่างชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.3 การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงโครงสร้างให้หน่วยงานมีขนาดเล็กลง พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นตรงกันว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการปรับปรุงโครงสร้างให้หน่วยงานมีขนาดเล็กลง โดยพิจารณาจากการควบคุมไม่ให้มีการขยายตัวของหน่วยงานมากเกินไป ผ่านการใช้กลไกภาคประชาชนมาสนับสนุนภารกิจและใช้รูปแบบการจ้างเหมาบริการตามภารกิจที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ช่วยลดภาระในการเพิ่มตำแหน่งข้าราชการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Ferlie, Ashburner, Fitzgerald and Pettigrew (1996, p. 10-15 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556, หน้า 10-14)

ซึ่งได้กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงจากการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมสู่การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตัวแบบที่ 1 แรงขับเคลื่อนประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการทำสัญญาจ้างในระยะสั้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับตัวแบบที่ 2 การลดขนาดและการกระจายอำนาจว่ามีลักษณะลดขนาดองค์กร ลดค่าจ้างโดยรวม เปลี่ยนเป็นองค์กรแบบแนวราบ ลดจำนวนบุคลากรระดับสูงและระดับล่าง และการแยกหน่วยงานกำหนดกลยุทธ์ขนาดเล็กและหน่วยปฏิบัติงานขนาดใหญ่ออกจากกัน

1.4) การมุ่งเน้นการมีวินัยและประหยัดในการใช้ทรัพยากร พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นตรงกันว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีการมุ่งเน้นการมีวินัยและประหยัดในการใช้ทรัพยากร โดยพิจารณาจากการให้ความสำคัญกับการใช้งบประมาณอย่างมีวินัยและประหยัดตามระเบียบของทางราชการ ที่เน้นความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และมีการจัดทำแผนงบประมาณและโครงการอย่างเป็นระบบ เน้นการใช้จ่ายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่จริง ประกอบกับมีแนวทางควบคุมการใช้งบประมาณให้คุ้มค่า คุ้มทุน และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผล การใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการประเมินผลการดำเนินโครงการตามตัวชี้วัด ทั้งในแง่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล กับแนวคิดของ Ferlie, Ashburner, Fitzgerald and Pettigrew (1996, p. 10-15 อ้างถึงใน เรื่องวิทยุ เกษสุวรรณ, 2556, หน้า 10-14) ซึ่งได้กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงจากการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมสู่การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตัวแบบที่ 1 แรงขับเคลื่อนประสิทธิภาพ โดยเพิ่มความสนใจในการควบคุมทางการเงิน และประสิทธิภาพ การผลิตให้มากขึ้นแต่ใช้ทรัพยากรให้น้อยลง การสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน การควบคุมการเติบโตของต้นทุน และระบบข้อมูล

1.5 การพัฒนาจากภายนอก พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นตรงกันว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุมีการพัฒนาจากภายนอก โดยพิจารณาจากการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีบทบาทในการกำหนดทิศทางและพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารแบบมีส่วนร่วม นอกจากนี้ ยังมีการสร้างเครือข่ายร่วมกับสมาคมผู้สูงอายุ เพื่อรับฟังความคิดเห็น สอดคล้องกับแนวคิดของ Ferlie, Ashburner, Fitzgerald and Pettigrew (1996, p. 10-15 อ้างถึงใน เรื่องวิทยุ เกษสุวรรณ, 2556, หน้า 10-14) ซึ่งได้กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงจากการบริหารงานภาครัฐแบบดั้งเดิมสู่การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตัวแบบที่ 4 การมุ่งเน้นการบริการสาธารณะ เป็นแนวทางที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นภารกิจสำคัญ โดยให้ความสำคัญต่อการประเมินความต้องการของสังคมมากกว่าการบริหารที่เป็นงานประจำ และการอาศัยเสียงสะท้อนของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการหรือการพัฒนา นโยบายและแผนด้านผู้สูงอายุ และตัวแบบที่ 1 แรงขับเคลื่อนประสิทธิภาพ ที่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อผู้บริโภค บทบาทของผู้ให้บริการภาคอื่นที่ไม่ใช่ภาครัฐ และมีตัวแทนจากภาคประชาสังคมที่ได้รับเลือกเข้ามาบางส่วน โดยเปลี่ยนไปใช้รูปแบบคณะกรรมการอำนวยความสะดวกในการรับฟังความคิดเห็นกำหนดความต้องการของแต่ละพื้นที่

2. ปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ เป็นการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ในข้อที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาด้านงบประมาณ และปัญหาด้านการจัดการ โดยจะได้อธิบายในแต่ละประเด็น ดังนี้

2.1 ด้านผู้ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุประสบปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะตำแหน่งที่มีความเฉพาะทางนักกิจกรรมบำบัดสำหรับผู้สูงอายุ และการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เช่น การลาออก การย้ายงาน หรือการโอนย้าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ คัดณรงค์ วีรกิจพานิช

(2561) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการผู้สูงอายุของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร และฉัตรณรงค์ วงศ์ลี (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินงาน ศูนย์บริการผู้สูงอายุ दिनแดงสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ที่พบปัญหาเกี่ยวกับเกี่ยวกับบุคลากรที่ขาดแคลนความรู้เฉพาะทางด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

2.2 ด้านงบประมาณ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุประสบปัญหาด้านงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนภารกิจ การช่วยเหลือผู้สูงอายุ และประเภทของงบประมาณที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นงบอุดหนุน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรณรงค์ วงศ์ลี (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานศูนย์บริการผู้สูงอายุ दिनแดงสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ที่พบปัญหาและอุปสรรคในด้านการงบประมาณที่ไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถขยายบริการอย่างครอบคลุม

2.3 ด้านการจัดการ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่มีความเห็นว่ากองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุเผชิญปัญหาการจัดการเกี่ยวกับระเบียบและกฎหมายส่งผลให้การช่วยเหลือล่าช้า ไม่ทันกับสถานการณ์ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวดที่ 5 ที่ภาครัฐจำเป็นต้องลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการปฏิบัติ พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วและลดความซ้ำซ้อนและด้านการจัดการข้อมูล สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2567–2570 ของสำนักงาน ก.พ.ร. (2567) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การขับเคลื่อนภาครัฐด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม โดยการยกระดับการทำงานด้วยนวัตกรรมและดิจิทัล ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ การปรับระบบงาน งบประมาณ บุคลากร และโครงการการปฏิบัติงานที่คล่องตัว รวมถึงการปรับระบบงานภาครัฐให้มีความโปร่งใสไร้ทุจริต

3. แนวทางในการพัฒนาการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ เป็นข้อเสนอแนะจากโดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยสรุปภาพรวมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และข้อ 2 พบว่า 1) ข้อเสนอแนะต่อการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ ไม่มีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง 2) ข้อเสนอแนะต่อปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ ควรมีหน่วยงานสาขาของกรมกิจการผู้สูงอายุที่สามารถให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ประสบภาวะยากลำบาก และสามารถให้ความช่วยเหลือแบบเฉพาะด้านได้อย่างทันทั่วทั้งที่ สอดคล้องพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (2546) บัญญัติว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ต้องอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้หน่วยงานราชการพัฒนาระบบบริการให้เข้าถึงง่ายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และควรมีการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้มีองค์ความรู้และทักษะที่ทันต่อสถานการณ์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้สามารถพัฒนางานด้านผู้สูงอายุได้อย่างทันต่อความเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งปรับกรอบอัตราของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจ และควรมีการผลิตบุคลากรเฉพาะด้าน เช่น นักกิจกรรมบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ และนักจิตวิทยาผู้สูงอายุ เพื่อให้การช่วยเหลือ ดูแล และฟื้นฟูผู้สูงอายุเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คัดณรงค์ วีรกีพานิช (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการผู้สูงอายุของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะว่า ควรจัดการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร พร้อมทั้งลงพื้นที่

ให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในชุมชนใกล้เคียง และสอดคล้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2567, หน้า 42-44) ที่กล่าวถึงลักษณะของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่าต้องมีการพัฒนา ศักยภาพขององค์การภาครัฐ โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะ และความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงานในบริบทที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การดูแลและการช่วยเหลือผู้สูงอายุของภาครัฐ ควรมีการกำหนดตำแหน่งที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะทางนอกเหนือจาก นักพัฒนาสังคม และนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้การช่วยเหลือ ผู้สูงอายุสอดคล้องการบริหารหรือกิจกรรมที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง
2. ภาครัฐควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ เหมาะสม กับเตรียมความพร้อมรองรับสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมสูงวัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงการนำแนวคิดการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ ปัญหาและอุปสรรค แนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนา การช่วยเหลือผู้สูงอายุของกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และหากมี โอกาสได้ทำการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

1. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องขอบเขตระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ในการทำวิจัย ครั้งต่อไป เมื่อมีการเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้ว ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการเพื่อศึกษาวิจัย เพิ่มขึ้น จะทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จำกัด ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มากขึ้น และมีความแตกต่างของตำแหน่งที่ทำงานและช่วงอายุ เพื่อที่จะได้นำมาเปรียบเทียบข้อมูล และจะได้ทราบถึงความคล้ายคลึงกัน หรือความแตกต่างของข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2559. (2559, พฤศจิกายน 1). ราชกิจจานุเบกษา, 113(94ก), 24-28.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ (2568). แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2568. กรุงเทพมหานคร: กรมกิจการ ผู้สูงอายุ
- กรมกิจการผู้สูงอายุ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (2567). คู่มือการปฏิบัติงาน “Work Manual”กรมกิจการ ผู้สูงอายุ, กรุงเทพมหานคร: กรมกิจการผู้สูงอายุ
- คัตณางค์ วีรจิพานิช (2561). การให้บริการผู้สูงอายุของศูนย์กีฬากรุงเทพมหานคร กองการกีฬา สังกัดสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตรณรงค์ วงศ์ลี (2562). การดำเนินงานศูนย์บริการผู้สูงอายุติดเตียง สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ชนสุนทร สว่างสาส์ (2567). *ทิศทางการผู้สูงอายุ*. เอกสารประกอบการบรรยายการหารือการดำเนินงานร่วมกับผู้แทนประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ.
- นพรัตน์ ภูเสื่อ และฉัตรวิญญ์ องค์สิงห์. (2567). การพัฒนาศูนย์คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารปรัชญาปริทรรศน์*, 29(2), 174-186.
- บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาพื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (9 ตุลาคม 2546). ราชกิจจานุเบกษา, 120(100ก), 2-15
- รังสรรค์ สุขเกษม, เมธิณี อินทร์บัว และพัฒนพันธ์ เขตต์กัน. (2563). การจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*, 3(2), 161, 167-168.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2567). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2567 - 2570. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ