



คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

Service Quality of the Quality-of-life Development Center for the Elderly in Bueng
Yitho Municipality, Thanyaburi District, Pathum Thani Province

ภัสรชนกพรรณ อนุชาติไชย

อนันต์ ธรรมชาลัย

ปรีชญา ปิยะมโนธรรม

เสนีย์ พวงยาณี

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Phaschanokphan Anuchatchai

Anan Thamchalai

Prachaya Piyamanotham

Seneey Puangyanee

Faculty of Political Science, North Bangkok University

Corresponding Author, E-mail: phaschanokphan.anuc@northbkk.ac.th

รับบทความ: 29 ธันวาคม 2568; แก้ไขบทความ 30 มกราคม 2569; ตอบรับบทความ: 2 กุมภาพันธ์ 2569

Received: December 29, 2025; Revised: January 30, 2026; Accepted: February 2, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการและการสนับสนุนของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และ 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 108 คน และการสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วมจากสมาชิกศูนย์ 350 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาภายใต้กรอบแนวคิดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอผลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) เทศบาลเมืองบึงยี่โถประสบความสำเร็จในการบูรณาการการดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวม ผ่านกลไก “5 คลินิกสุขภาพเฉพาะทาง” ร่วมกับศูนย์ Day Care และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีความทันสมัย โดยมีทีมสหวิชาชีพและภาคีเครือข่ายเป็นแกนกลางในการขับเคลื่อนกิจกรรมฟื้นฟู สันทนาการ และการสร้างอาชีพที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลอย่างเป็นระบบ 2) ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับสูงและเกิดความเชื่อมั่นต่อระบบการดูแลอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม งานวิจัยได้สะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ส่งผลกระทบต่อโอกาสในการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ความกังวลด้านความปลอดภัย และข้อจำกัดทางเศรษฐกิจของครัวเรือน ซึ่งเป็นปัจจัยขัดขวางการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุบางกลุ่ม และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากการวิจัยนำเสนอเทศบาลควรเร่งพัฒนากลไกการดูแลเชิงรุกที่ควบคู่ไปกับการจัดระบบขนส่งสาธารณะเพื่อการเข้าถึงบริการโดยเฉพาะ เพื่อพัฒนาข้อจำกัดด้านการเดินทางและลดความเหลื่อมล้ำ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงและยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต; ผู้สูงอายุ

Abstract

This research aims to (1) examine the service provision and support systems of the Quality of Life Development Center for the Elderly; and (2) evaluate the service quality of the center within Bueng Yitho Municipality, Thanyaburi District, Pathum Thani Province. Employing a qualitative research methodology, data were collected through in-depth interviews with 108 key informants and participant observations of 350 center members. Data analysis was conducted using content analysis based on the SERVQUAL service quality framework, with results presented through descriptive analysis.

The research findings are as follows: 1) Bueng Yitho Municipality has successfully integrated holistic elderly care through the mechanism of “Five Specialized Health Clinics” in collaboration with Day Care centers and modern Quality of Life Development Centers. Driven by multi-disciplinary teams and institutional networks, these centers provide rehabilitation, recreation, and vocational training tailored to individual needs in a systematic manner. 2) While the elderly reported high levels of satisfaction and sustained confidence in the care system, the research highlights structural constraints affecting accessibility. Significant barriers include transportation costs, safety concerns, and household economic limitations, which impede participation among certain groups of elderly residents. And the policy recommendations suggest that the municipality should accelerate the development of proactive care mechanisms integrated with Specialized Mobility Support. Addressing transportation barriers and reducing inequality in service access are essential for enhancing the quality of life for the elderly in a comprehensive and sustainable manner.

Keywords: Service Quality; Quality of Life Development Center; Elderly

บทนำ

สถานการณ์การเปลี่ยนผ่านสู่ภาวะประชากรสูงวัยในระดับมหภาคประเทศไทยกำลังเผชิญกับปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรครั้งประวัติศาสตร์ โดยสถิติจากกรมการปกครอง (2568) ระบุว่าประเทศไทยมีผู้สูงอายุอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวนกว่า 13.95 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.51 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งนับเป็นการก้าวเข้าสู่ “สังคมสูงวัยระดับสมบูรณ์” (Aged Society) อย่างเต็มรูปแบบ และมีการคาดการณ์ว่าจะยกระดับสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super-Aged Society) ในอนาคตอันใกล้ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564) ปรากฏการณ์นี้มีได้เป็นเพียงผลลัพธ์ของความสำเร็จด้านสาธารณสุขและอายุขัยเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเท่านั้น แต่ยังมีมาซึ่ง “วิกฤตการณ์เงียบ” ในเชิงโครงสร้าง ทั้งมิติทางเศรษฐกิจจากภาวะประชากรวัยแรงงานลดลง และมิติทางสังคมจากการเพิ่มขึ้นของอัตราส่วนพึ่งพิง (Dependency Ratio) ที่สร้างภาระผูกพันต่อระบบสวัสดิการรัฐในระยะยาว (สุธรรม นันทมงคลชัย, และคณะ, 2553) สถานการณ์ดังกล่าวบีบบังคับให้ทุกภาคส่วนต้องเร่งปฏิรูประบบการดูแลผู้สูงอายุให้ก้าวพ้นจากการสงเคราะห์แบบดั้งเดิม สู่การสร้าง ความมั่นคงในคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน

นโยบายภาครัฐและบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนี้ รัฐบาลไทยได้กำหนด “วาระแห่งชาติเรื่องสังคมสูงวัย” โดยมีแผนพัฒนาผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2565) และต่อเนื่องมาถึงฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566-2580) เป็นกรอบยุทธศาสตร์หลัก อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนนโยบายจากส่วนกลางไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัย “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” (อปท.) เป็นฟันเฟืองหลัก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดและเข้าใจบริบทความต้องการที่แท้จริงของประชาชนมากที่สุด ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 อปท. จึงมิได้มีเพียงบทบาทในการจ่ายเบี้ยยังชีพเท่านั้น แต่ยังมีฐานะเป็น “ผู้จัดบริการสาธารณะเชิงรุก” (Active Provider) ที่ต้องบูรณาการงานด้านสุขภาพ สวัสดิการ และสันติภาพการเข้าด้วยกันเพื่อตอบโจทย์คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในระดับพื้นที่อย่างเป็นองค์รวม

ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานีเป็นพื้นที่ที่มีพลวัตการขยายตัวของความเป็นเมือง (Urbanization) อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้โครงสร้างสังคมเปลี่ยนจากสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมกึ่งเมืองที่ซับซ้อน ปัจจุบันมีผู้สูงอายุในพื้นที่จำนวน 5,314 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 15.66 ของประชากรทั้งหมด เพื่อรองรับแรงกดดันจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น เทศบาลเมืองบึงยี่โถได้พัฒนานวัตกรรมจัดการสวัสดิการผ่าน “ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต ศูนย์หมู่บ้านปิยวารมย์ และศูนย์หมู่บ้านสหภาพ โดยเน้นรูปแบบการดูแลแบบองค์รวมภายใต้กลไก “5 คลินิกสุขภาพเฉพาะทาง” และทีมสหวิชาชีพ ซึ่งถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในระดับท้องถิ่นที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตาม เทศบาลเมืองบึงยี่โถจะมีรูปแบบการจัดบริการที่ทันสมัยและเป็นระบบ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นไปที่การประเมินความสำเร็จในเชิงบริหารจัดการ หรือการวัดระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมเป็นสำคัญ ซึ่งยังคงมี “ช่องว่างเชิงความลึก” ที่ยังไม่ได้รับการสำรวจอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบแนวคิด SERVQUAL ที่ต้องพิจารณาถึงความสอดคล้องระหว่าง “ความคาดหวัง” และ “การรับรู้จริง” ของผู้สูงอายุในมิติความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และความเห็นอกเห็นใจ นอกจากนี้ งานวิจัยส่วนใหญ่ยังละเลยการวิเคราะห์ “อุปสรรคเชิงโครงสร้างแฝง” ที่ขัดขวางการเข้าถึงบริการ (Access Barriers) แม้จะมีสถานบริการรองรับอย่างพอเพียง อาทิ ภาระต้นทุนแฝงจากการเดินทาง ข้อจำกัดทางเศรษฐกิจรายครัวเรือน และความกังวลด้านความปลอดภัยท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เปลี่ยนแปลงไป ปรากฏการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดภาวะ “ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงโอกาส” ของกลุ่มผู้สูงอายุที่เปราะบาง (เทศบาลเมืองบึงยี่โถ, 2567)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาถึงรูปแบบการจัดบริการและการสนับสนุน ควบคู่ไปกับการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อทำลายข้อจำกัดที่มองไม่เห็น (Invisible Barriers) และยกระดับมาตรฐานการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ให้มิใช่เพียงพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม แต่เป็นพื้นที่ที่สร้างความเชื่อมั่นและความเท่าเทียมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการและการสนับสนุนของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

แนวคิดคุณภาพการให้บริการของ พาราสุรามาน, เซทแฮมท, และ แบร์รี (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1994) ได้มีการจำแนกองค์ประกอบสำคัญออกเป็น 5 มิติหลัก ซึ่งประกอบด้วยดัชนีชี้วัดรวม 22 รายการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดเชิงวิชาการดังนี้ 1) มิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) มุ่งเน้นไปที่การสะท้อนคุณภาพผ่านอัตลักษณ์ที่สามารถสัมผัสได้เชิงประจักษ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในขั้นต้น (First Impression) ครอบคลุมถึงความทันสมัยของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในสถานประกอบการให้มีความเหมาะสม ตลอดจนการรักษาระดับมาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ รวมถึงความชัดเจนและความเป็นสากลของสื่อสิ่งพิมพ์และเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ 2) มิติด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ถือเป็นแกนกลางของการสร้างความพึงพอใจในระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับความแม่นยำและความสม่ำเสมอในการส่งมอบงาน บุคลากรต้องแสดงออกถึงขีดความสามารถในการปฏิบัติตามพันธสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีระบบการบริหารจัดการและรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนกระบวนการทำงานที่มีความเที่ยงตรงปราศจากข้อผิดพลาด และการปณิบัติบำรุงวัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้งานในระดับสูงสุดอยู่เสมอ 3) มิติด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) สะท้อนถึงความฉับไวและความเต็มใจในการสนับสนุนผู้ให้บริการ โดยเน้นการพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัวและลดขั้นตอนที่ซับซ้อนเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว บุคลากรต้องมีความพร้อมในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเชิงรุก มีสมรรถนะในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และแสดงออกถึงจิตวิญญาณการบริการที่พร้อมจะช่วยเหลือผู้รับบริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอ 4) มิติด้านการรับประกันและความเชื่อมั่น (Assurance) เป็นการสร้างหลักประกันผ่านสมรรถนะและจริยธรรมขององค์กร โดยอาศัยความรู้และความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการถ่ายทอดข้อมูลการบริการอย่างถูกต้องแม่นยำ การสร้างระบบความปลอดภัยและสวัสดิภาพในการเข้าใช้บริการ ตลอดจนการยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพ ความสุภาพอ่อนน้อม และพฤติกรรมบริการที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของสถาบันให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล 5) มิติด้านการดูแลเอาใจใส่เป็นรายบุคคล (Empathy) มุ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์เชิงลึกเพื่อเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการด้วยความใส่ใจและเห็นอกเห็นใจ โดยบุคลากรต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าแต่ละรายอย่างเท่าเทียม มีการออกแบบช่วงเวลาการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง และความสามารถในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงความต้องการเฉพาะบุคคลเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่ตอบโจทย์ความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. แนวคิดการดูแลผู้สูงอายุ

แนวคิดการดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันของ (World Health Organization, 2020) ร่วมกับ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2565) มุ่งเน้นการบูรณาการมิติต่าง ๆ เพื่อยอมรับการก้าวเข้าสู่สังคมสูง

วัยอย่างสมบูรณ์ โดยมีหัวใจสำคัญอยู่ที่ บริการด้านสุขภาพ (Health Services) ที่มีใช้เพียงการรักษาพยาบาล ยามเจ็บป่วย แต่รวมถึงการส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกและการฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเอง ได้นานที่สุด ควบคู่ไปกับ บริการสวัสดิการสังคม (Social Welfare Services) ที่ช่วยสร้างตาข่ายรองรับทาง สังคม (Social Safety Net) ผ่านการจัดสรรทรัพยากรและการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียม ใน ขณะเดียวกัน การดูแลแบบองค์รวม (Holistic Care) ได้ก้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญในการผสมผสานมิติกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณเข้าด้วยกัน เพื่อให้การดูแลนั้นสอดคล้องกับวิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของผู้สูงอายุอย่าง แท้จริง นอกจากนี้ การสนับสนุนทางเศรษฐกิจและการจ้างงาน (Economic Support and Employment) ยังเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าและความมั่นคงทางการเงิน ลดภาวะพึ่งพิง และส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเป็น พลังขับเคลื่อนสังคม (Active Ageing) ปัจจัยทั้งหมดนี้ถูกหลอมรวมภายใต้ตัวชี้วัดสำคัญคือ คุณภาพการ ให้บริการโดยภาพรวม (Total Quality of Service) ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพของระบบการดูแลที่ต้อง มีความครอบคลุม เข้าถึงง่าย และตอบสนองต่อความต้องการที่ซับซ้อนได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อยกระดับสุข ภาวะและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในระยะยาวอย่างยั่งยืน การขับเคลื่อนแนวคิดดังกล่าวจึงจำเป็นต้องอาศัย ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการสร้างระบบนิเวศการดูแลที่เอื้อต่อการดำรงชีวิต อย่างมีศักดิ์ศรี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมัชชา นิจอาคม และชนิดา จิตตรุทธะ (2567) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์และ ความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การสร้างความเชื่อมั่นในตัวบุคลากรจะอยู่ในระดับสูง แต่การให้บริการที่มุ่งเน้นความเข้าใจในความ แตกต่างรายบุคคล ยังคงเป็นจุดเปราะบางที่สำคัญที่สุด ข้อจำกัดในการติดตามสุขภาพเชิงลึกและการเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายในระดับครัวเรือนสะท้อนถึงการขาดประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ความต้องการเชิงประจักษ์ ผล ศึกษาจึงเสนอให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริการที่ให้ความสำคัญกับการจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อการ ออกแบบบริการที่ตรงเป้าหมาย

ภัทร์ชนกพรรณ อนุชาติไชย, และคณะ (2567) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนา สังคมผู้สูงอายุผ่านกิจกรรมการลดความเหลื่อมล้ำในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โก อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ครอบคลุมทั้งด้านสาธารณสุข ยุทธศาสตร์สร้าง ความเข้มแข็งของชุมชน และการจัดตั้งศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมสูงวัย ยังคงเผชิญปัญหาหลักคือ จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยเนื่องจากความไม่สะดวกและขาดแรงจูงใจ กิจกรรมบางส่วนไม่ตรงความต้องการ อุปสรรคด้านการเดินทางที่ท้าทายทั้งทางกายภาพและจิตใจ รวมถึงข้อจำกัดด้านการประชาสัมพันธ์และการมี ส่วนร่วมตัดสินใจ และได้นำเสนอแนวทางแก้ไข 5 ด้าน ประกอบด้วย การสร้างจุดสนใจและปรับเวลาของ กิจกรรมให้ยืดหยุ่น การสำรวจความต้องการและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเลือกกิจกรรมด้วยตนเอง การพัฒนา ระบบสนับสนุนการเดินทางที่ปลอดภัยผ่านความร่วมมือของสังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ผ่านสื่อที่เข้าใจง่ายและให้เกียรติ ตลอดจนการเปิดพื้นที่ส่วนกลางเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดชีวิต และการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในชุมชนอย่างทั่วถึงและยั่งยืน

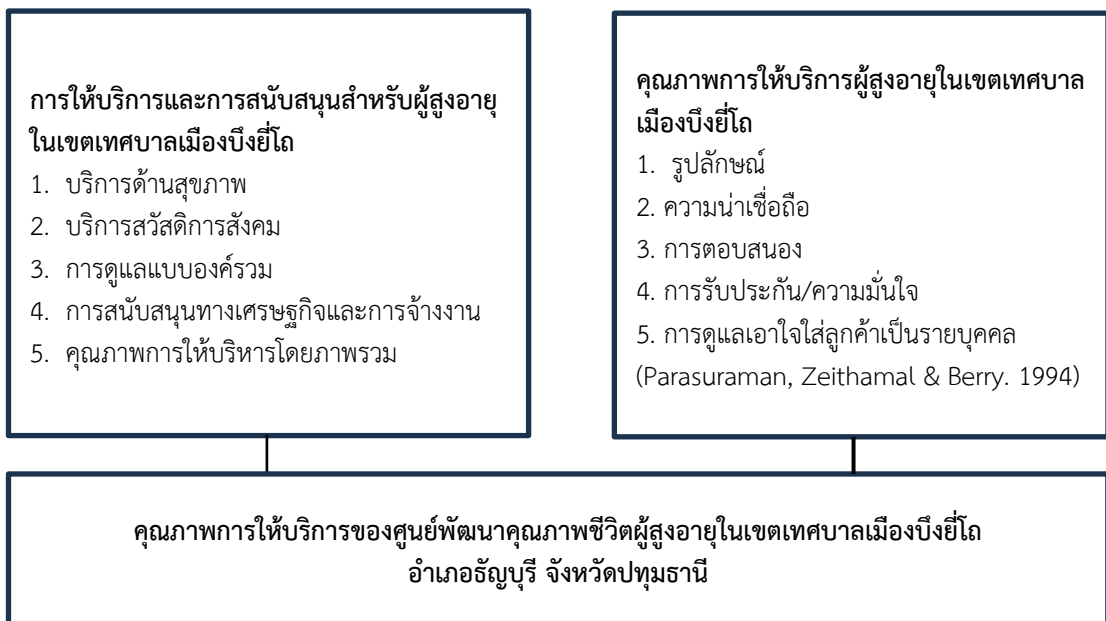
อภิญาดา ชัดธิมา, อนันต์ ธรรมชาลย์ และ สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล (2567) ได้วิจัยเรื่อง การจัดบริการ สวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลเมืองลาดสวาย สามารถจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุโดยภาพรวม ได้ในระดับมาก เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่สามารถจัดบริการได้ในระดับมากคือ ด้านการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพ
รองลงมาได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการศึกษา

อรปรียา ตูลาทอง ณปภัช โพธิ์พรหม และจักรกฤษณ์ วังราชกูร์ (2568) ได้ศึกษาเรื่อง ความ
คาดหวังในการให้บริการของผู้สูงอายุในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการ ตำบลเมืองงาย
พบว่า ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ก้าวข้ามเพียงการบริการขั้นพื้นฐานไปสู่มาตรฐานระดับวิชาชีพที่ครอบคลุม
มิติความปลอดภัยและการเข้าถึงที่สอดคล้องกับข้อจำกัดทางกายภาพ ความต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพที่
ถูกต้องร่วมกับทัศนคติเชิงบวกของบุคลากรผู้ให้บริการ ถือเป็นปัจจัยชี้วัดประสบการณ์การรับบริการที่มีคุณค่า
ผลการวิจัยยืนยันว่าการยกระดับคุณภาพบริการที่แท้จริงต้องอาศัยการประสานสอดคล้องระหว่างมิติทาง
ร่างกาย จิตใจ และสังคม เพื่อสร้างมาตรฐานการดูแลเชิงรุกที่สามารถรองรับความคาดหวังที่มีความซับซ้อน
ของผู้สูงอายุยุคใหม่ได้อย่างสมบูรณ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย
ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นกระบวนการค้นคว้าเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่มุ่งเน้นการ
ทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขต
เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยผ่านการศึกษ
ภาคสนาม (Field Study) ที่ผสมวิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้เกิดความอิ่มตัวของข้อมูล (Data
Saturation) และความน่าเชื่อถือในเชิงวิชาการ

ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ด้วยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อค้นหาบุคคลที่มีความรู้ ประสบการณ์ และมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการดูแลสุขภาพในพื้นที่ โดยสามารถจำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 5 มิติหลัก ดังนี้

ด้านนโยบายและการบริหารจัดการระดับสูง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับข้าราชการและคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองบึงยี่โถ รวม 9 ท่าน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล และผู้อำนวยการกองที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ทิศทางและกลยุทธ์การบริหารงานท้องถิ่น ควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับปฏิบัติการและเจ้าหน้าที่ศูนย์เคयर รวมถึงคณะผู้บริหารศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจากทั้ง 3 แห่ง (บ้านสาทร บ้านปิยวรมย์ และ บ้านฟ้ารังสิต) รวม 30 ท่าน เพื่อทราบถึงมุมมองการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติงานจริงในระดับพื้นที่

ในส่วนของภาคประชาสังคมและการขับเคลื่อนชุมชน ผู้วิจัยได้รับเกียรติจากประธานและอดีตประธานมูลนิธิข้างเคียงเคียงกัน รวม 2 ท่าน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเชื่อมโยงมิติด้านสังคมสงเคราะห์ พร้อมกันนี้ได้ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับคณะกรรมการประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทั้ง 3 แห่ง จำนวน 67 ท่าน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางความคิดและการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในระดับปฏิบัติการร่วมกัน ท้ายที่สุดเพื่อให้เข้าถึงพลวัตที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) กับกลุ่มสมาชิกผู้สูงอายุจำนวน 350 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากการรับบริการ การบูรณาการแหล่งข้อมูลจากหลากหลายภาคส่วนนี้ จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน

ส่วนด้านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Triangulation / Member check) ด้วยวิธีการ Multiple Analyst Triangulation ผู้วิจัยใช้ผู้วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บจากสนทนากลุ่มจำนวน 5 คน ตามหลักการตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) ในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ผู้วิเคราะห์ข้อมูลมากกว่า 2 คนขึ้นไปมาวิเคราะห์ข้อมูลชุดเดียวกัน เพื่อลดความลำเอียง (Bias) เพิ่มความเที่ยงตรง และได้มุมมองที่หลากหลายในการตีความข้อมูลจากสนทนา

ขอบเขตด้านเวลา โดยการลงภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูลภาคสนามในช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม - ตุลาคม 2568

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้

1. การให้บริการและการสนับสนุนของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า

1) ด้านบริการด้านสุขภาพ พบว่า เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีศักยภาพในการรองรับผู้ให้บริการในระดับสูง โดยมีสถิติจำนวนผู้รับบริการโดยรวมประมาณ 90,000 คนต่อปี หรือเฉลี่ยวันละ 345 คน ผ่านกลไกการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง 5 ประเภทที่ครอบคลุมมิติสุขภาพอย่างเป็นองค์รวม ได้แก่ คลินิกโรคทั่วไป และโรคเรื้อรัง งานทันตกรรม งานกายภาพบำบัด รวมถึงการบูรณาการศาสตร์การแพทย์ทางเลือกผ่านบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์แผนจีน ซึ่งสะท้อนถึงการจัดระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่มีความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกมิติ

2) ด้านบริการสวัสดิการสังคม พบว่า การจัดบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองบึงยี่โถมีโครงสร้างการดำเนินงานที่มีความครอบคลุมและเข้าถึงระดับชุมชนผ่าน 2 กลไกหลัก ได้แก่ (1) ศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพกึ่งเดย์แคร์ (Day Care) ณ อาคารศูนย์การแพทย์ ซึ่งมุ่งเน้นการดูแลเชิงบูรณาการแบบไป-กลับ โดยคิดอัตราค่าบริการวันละ 300 บาท ครอบคลุมทั้งมิติการฟื้นฟูกายภาพบำบัด การฝึกทักษะทางปัญญา ประสาทสัมผัส และนันทนาการบำบัด อาทิ แพทย์แผนไทยและดนตรีบำบัด ภายใต้การกำกับดูแลของบุคลากรวิชาชีพสหสาขาวิชาชีพจำนวน 24 ท่าน ประกอบด้วยแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา และทีมสนับสนุนวิชาชีพ เพื่อสร้างความมั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัยและสุขภาวะที่ครบวงจร พร้อมบริการรถรับส่งและโภชนาการที่เหมาะสมตลอดวัน ในขณะที่กลไกที่ (2) คือศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุจำนวน 3 แห่ง ซึ่งกระจายตัวอยู่ในพื้นที่หมู่บ้านปิยวารมณณ์ หมู่บ้านฟ้ารังสิต และหมู่บ้านสภาพร เพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงสวัสดิการเชิงพื้นที่ โดยจัดเก็บค่าแรกเข้าและค่าสมาชิกรายปีในอัตราที่เข้าถึงได้ ศูนย์เหล่านี้ทำหน้าที่เป็นพื้นที่ทางสังคมในการเสริมสร้างสุขภาวะและทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ การออกกำลังกายในน้ำและพิตเนส การฝึกทักษะดิจิทัลและภาษาต่างประเทศ ตลอดจนการจัดการความรู้ด้านโภชนาการและการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนผ่านการฝึกอาชีพ เช่น การทำเส้นหมี่ ย้อมและงานหัตถกรรมสาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ทั้งในเชิงการแพทย์ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเป็นระบบ

3) ด้านการดูแลแบบองค์รวม พบว่า การบูรณาการมิติทางสุขภาวะและมิติทางสังคมเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ โดยเทศบาลเมืองบึงยี่โถได้จัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุในลักษณะเบ็ดเสร็จ (One-stop Service) ที่ครอบคลุมทั้งการฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย การจัดกิจกรรมเสริมสร้างอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม และการพิทักษ์สุขภาพจิตเพื่อสร้างดัชนีความสุขในการดำรงชีวิต นอกจากนี้ ยังปรากฏกลไกการดูแลเชิงรุกผ่านความร่วมมือกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในการลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน (Home Visit) เพื่อเฝ้าระวังและช่วยเหลือกลุ่มผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงหรืออาศัยอยู่ลำพัง ซึ่งกระบวนการติดตามผลอย่างต่อเนื่องนี้ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่ช่วยลดช่องว่างในการเข้าถึงบริการและสร้างระบบประคองทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ

4) ด้านการสนับสนุนทางเศรษฐกิจและการจ้างงาน พบว่า เทศบาลเมืองบึงยี่โถให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้มแข็งผ่านกลไกวิสาหกิจชุมชนและการส่งเสริมอาชีพเพื่อยกระดับรายได้ของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงยุทธศาสตร์ที่เอื้อให้เกิดการพึ่งพาตนเองและลดภาระทางเศรษฐกิจของครอบครัว นอกจากนี้มิติทางการเงินแล้ว การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางเศรษฐกิจยังส่งผลเชิงบวกต่อมิติจิตสังคม โดยช่วยให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงคุณค่าในตนเอง (Self-worth) และมีบทบาททางสังคมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่สมบูรณ์ตามแนวคิดการสูงวัยอย่างมีพลัง (Active Aging) ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

5) ด้านความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางส่วนขาดโอกาสในการรับบริการสาธารณะประกอบด้วย (1) ข้อจำกัดด้านกายภาพและการเดินทาง รวมถึงความกังวลของบุตรหลานต่อความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในระหว่างการเคลื่อนย้าย (2) ปัญหาการปรับตัวทางสังคม และความรู้สึกแปลกแยกจากกลุ่มสมาชิกเดิม (3) อุปสรรคเชิงเศรษฐกิจ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยหรือต้องประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองเพียงลำพัง ซึ่งไม่สามารถแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายหรือสละเวลาในการประกอบอาชีพเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมได้ และ (4) ทศนคติของครอบครัว ที่มีความหวงก้างวลต่อสภาวะสุขภาพเชิงป้องกัน ปัจจัย

เหล่านี้สะท้อนถึงช่องว่างในการเข้าถึงสวัสดิการที่ท้องถิ่นจำเป็นต้องพิจารณาแนวทางการลดข้อจำกัดและออกแบบบริการเชิงรุกเพื่อสร้างความครอบคลุม (Inclusivity) ให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า

1) มิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles) เทศบาลเมืองบึงยี่โถประสบความสำเร็จในการสะท้อนความเป็นรูปธรรมของบริการผ่านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาวะ โดยมีการจัดตั้งศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพและศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีความพร้อมสูงสุดด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยในคลินิกเฉพาะทางทั้ง 5 ด้าน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบวงจร อาทิ สระว่ายน้ำ ห้อง خوان่า และฟิตเนส นอกจากนี้ยังมีการจัดการระบบขนส่งสาธารณะด้วยบริการรถรับส่งผู้สูงอายุเพื่อลดอุปสรรคเชิงพื้นที่ ความสะอาดและความทันสมัยของสถานที่ให้บริการไม่เพียงแต่สร้างความประทับใจเบื้องต้น แต่ยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจากผู้รับบริการ

2) มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการส่งมอบบริการที่สอดคล้องกับคำมั่นสัญญาและนโยบายสาธารณะอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างหลักประกันความมั่นคงทางการเงิน และการบริหารจัดการศูนย์ Day Care ที่มีตารางกิจกรรมและมาตรฐานโภชนาการชัดเจนตลอดทั้งวัน กระบวนการทำงานที่แม่นยำและการรักษามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่องภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่โปร่งใส เป็นปัจจัยหลักที่ช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้สูงอายุต่อระบบการบริหารจัดการของภาครัฐในระยะยาว

3) มิติด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เทศบาลแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผ่านกลไกเชิงรุก โดยเฉพาะการจัดหน่วยบริการสุขภาพเคลื่อนที่และการเยี่ยมบ้าน (Home Visit) เพื่อลดช่องว่างสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีข้อจำกัดด้านการเดินทาง แม้จะต้องรองรับผู้รับบริการจำนวนมากเฉลี่ยถึง 345 คนต่อวัน แต่บุคลากรยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการที่รวดเร็วและพร้อมให้คำแนะนำในเชิงรุก อย่างไรก็ตาม งานวิจัยระบุว่าควรมีการยกระดับช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดกลุ่มผู้สูงอายุติดบ้านให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ

4) มิติด้านการรับประกันและความมั่นใจ (Assurance) ความโดดเด่นของบริการในด้านนี้อยู่ที่การบูรณาการทีมสหสาขาวิชาชีพจำนวน 24 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา และนักวิชาการสาธารณสุข ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง ความรู้ความสามารถและมารยาทในการให้บริการของบุคลากรช่วยสร้างความรู้สึกอุ่นใจและความมั่นใจในความปลอดภัยขณะรับบริการ การแสดงออกถึงความมีมิตรไมตรีของพนักงานไม่เพียงแต่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในมาตรฐานวิชาชีพเท่านั้น แต่ยังสร้างความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่ทำให้ผู้รับบริการต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง

5) มิติด้านการดูแลเอาใจใส่รายบุคคล (Empathy) หัวใจสำคัญของการดำเนินงานคือการมุ่งเน้นความต้องการเฉพาะบุคคลภายใต้กรอบการดูแลแบบองค์รวมที่ครอบคลุมทั้งมิติทางร่างกาย จิตใจ และจิตสังคม มีการออกแบบกิจกรรมที่หลากหลายตามความถนัดและความสนใจ เช่น กิจกรรมบำบัดด้วยดนตรี การเรียนภาษา และการฝึกอาชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและตระหนักในคุณค่าของตนเอง การติดตามผลการดูแลในกลุ่มเปราะบางที่อาศัยอยู่ลำพังอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความเข้าใจในความต้องการที่แตกต่างและละเอียดอ่อน ซึ่งช่วยเปลี่ยนสถานะจาก “ผู้รับบริการ” ให้กลายเป็น “บุคคลสำคัญ” ของชุมชนอย่างแท้จริง

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยขอสรุปและอภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การให้บริการและการสนับสนุนของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

จากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถตามกรอบแนวคิด SERVQUAL พบว่าองค์กรสามารถบูรณาการมิติด้าน รูปลักษณ์ ผ่านการจัดตั้งศูนย์บริการที่ทันสมัยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน อาทิ ศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพและสรวายน้ำ ซึ่งสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นมืออาชีพ ควบคู่ไปกับ ความน่าเชื่อถือ ในการส่งมอบสวัสดิการและเบี้ยยังชีพอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ ด้าน การตอบสนอง มีการดำเนินนโยบายเชิงรุกผ่านการเยี่ยมบ้านและการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อลดข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ ในขณะที่มิติ การรับประกัน สะท้อนผ่านศักยภาพของบุคลากรผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาชีพที่สร้างความปลอดภัยและความมั่นใจในมาตรฐานการรักษา สุดท้ายคือ การดูแลเอาใจใส่รายบุคคล ที่เน้นการดูแลแบบองค์รวมและการจัดกิจกรรมที่ตอบโจทย์ความหลากหลายทางจิตใจและสังคม ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสรชนกพรณ อนุชาติไชย, และคณะ (2567) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมผู้สูงอายุผ่านกิจกรรมการลดความเหลื่อมล้ำในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ครอบคลุมทั้งด้านสาธารณสุข ยุทธศาสตร์สร้างความเข้มแข็งของชุมชน และการจัดตั้งศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมสูงวัย ยังคงเผชิญปัญหาหลักคือจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมน้อยเนื่องจากความไม่สะดวกและขาดแรงจูงใจ กิจกรรมบางส่วนไม่ตรงความต้องการ อุปสรรคด้านการเดินทางที่ท้าทายทั้งทางกายภาพและจิตใจ รวมถึงข้อจำกัดด้านการประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมตัดสินใจ และได้นำเสนอแนวทางแก้ไข 5 ด้าน ประกอบด้วย การสร้างจุดสนใจและปรับเวลาของกิจกรรมให้ยืดหยุ่น การสำรวจความต้องการและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเลือกกิจกรรมด้วยตนเอง การพัฒนาระบบสนับสนุนการเดินทางที่ปลอดภัยผ่านความร่วมมือของสังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านสื่อที่เข้าใจง่ายและให้เกียรติ ตลอดจนการเปิดพื้นที่ส่วนกลางเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตลอดชีวิต และการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในชุมชนอย่างทั่วถึงและยั่งยืน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมัชชา นิจอาคม และชนิดา จิตตรุทธะ (2567) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การสร้างความเชื่อมั่นในตัวบุคลากรจะอยู่ในระดับสูง แต่การให้บริการที่มุ่งเน้นความเข้าใจในความแตกต่างรายบุคคล (Individualized Care) ยังคงเป็นจุดเปราะบางที่สำคัญที่สุด ข้อจำกัดในการติดตามสุขภาพเชิงลึกและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในระดับครัวเรือนสะท้อนถึงการขาดประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ความต้องการเชิงประจักษ์ ผลศึกษาจึงเสนอให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริการที่ให้ความสำคัญกับการจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อการออกแบบบริการที่ตรงเป้าหมาย

2. คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงลึกผ่านกรอบแนวคิดคุณภาพการบริการ พบว่า เทศบาลเมืองบึงยี่โถประสบความสำเร็จในการสร้างระบบบริการสาธารณะที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีมิติด้าน รูปลักษณ์ทางกายภาพ และ ความน่าเชื่อถือ ปรากฏชัดจากการจัดตั้งศูนย์ฟื้นฟูที่มีเทคโนโลยีทันสมัยควบคู่กับ

การดำเนินนโยบายสวัสดิการที่แม่นยำ สม่ำเสมอ จนนำไปสู่ความไว้วางใจในระบบบริหารจัดการภาครัฐระยะยาว สำหรับมิติ การตอบสนอง ได้เน้นยุทธศาสตร์เชิงรุกผ่านการเยี่ยมบ้าน (Home Visit) เพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านการเดินทาง ขณะที่มิติ การรับประกันและความมั่นใจ ถูกขับเคลื่อนด้วยทีมสหสาขาวิชาชีพและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 24 ท่าน ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสร้างมาตรฐานความปลอดภัยและจริยธรรมวิชาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญาดา ชัดธิมา, อนันต์ ธรรมชาลัย และ สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล (2567) ได้วิจัยเรื่อง การจัดการบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า เทศบาลเมืองลาดสวาย สามารถจัดการบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุโดยภาพรวม ได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่สามารถจัดการบริการได้ในระดับมาก คือ ด้านการช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพ รongลงมาได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรปริยา ตูลาทอง ณปภัช โพธิ์พรหม และ จักรกฤษณ์ วังราษฎร์ (2568) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในการให้บริการของผู้สูงอายุในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการ ตำบลเมืองยาง พบว่า ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ก้าวข้ามเพียงการบริการขั้นพื้นฐานไปสู่มาตรฐานระดับวิชาชีพที่ครอบคลุมมิติความปลอดภัยและการเข้าถึงที่สอดคล้องกับข้อจำกัดทางกายภาพ ความต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพที่ถูกต้องร่วมกับทัศนคติเชิงบวกของบุคลากรผู้ให้บริการ ถือเป็นปัจจัยชี้วัดประสิทธิผลการรับบริการที่มีคุณค่า ผลการวิจัยยืนยันว่าการยกระดับคุณภาพบริการที่แท้จริงต้องอาศัยการประสานสอดคล้องระหว่างมิติทางร่างกาย จิตใจ และสังคม เพื่อสร้างมาตรฐานการดูแลเชิงรุกที่สามารถรองรับความคาดหวังที่มีความซับซ้อนของผู้สูงอายุยุคใหม่ได้อย่างสมบูรณ์

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเชิงรุก หน่วยงานควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์และจัดกิจกรรมในชุมชนเพื่อดึงดูดกลุ่มผู้สูงอายุที่ยังเข้าไม่ถึงบริการ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีปัญหาด้านรายได้และภาระทางครอบครัว เพื่อให้ได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง

1.2 การยกระดับความปลอดภัยและระบบขนส่ง ควรพัฒนาระบบรถรับส่งให้ครอบคลุมและมีมาตรฐานความปลอดภัยสูงขึ้น เพื่อลดความกังวลของบุตรหลานและขจัดอุปสรรคสำคัญในการเดินทางที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถมารับบริการได้

1.3 การบูรณาการความร่วมมือและเครือข่าย ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตทั้ง 3 แห่ง และมูลนิธิในพื้นที่ เพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรและขยายขอบเขตการดูแลแบบองค์รวมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเชิงเปรียบเทียบพหุบริบท (Comparative Study) โดยการขยายขอบเขตการศึกษาสู่การเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลที่มีบริบทสังคมและขนาดพื้นที่ต่างกัน หรือเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้นแบบระดับประเทศ เพื่อระบุปัจจัยความสำเร็จและข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมที่กว้างขึ้น

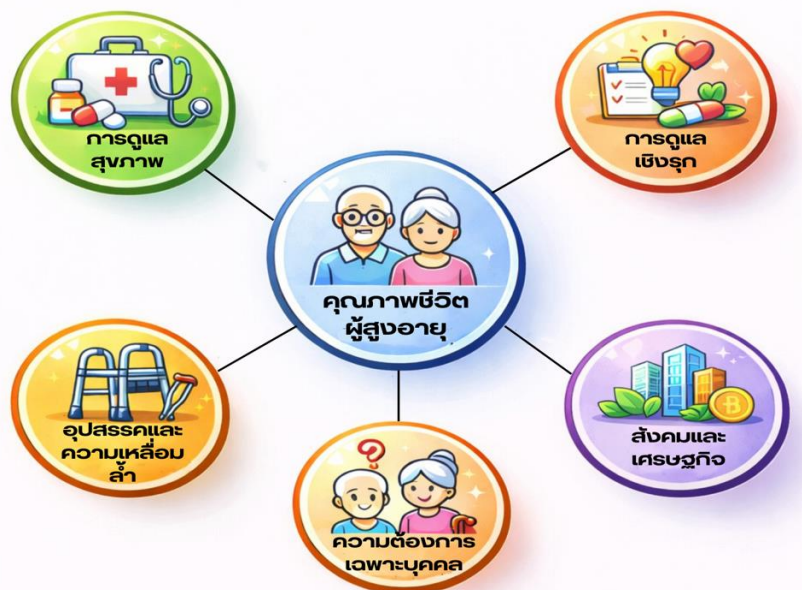
2.2 ควรการใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) โดยบูรณาการการสำรวจเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะกับกลุ่มเป้าหมายที่เข้าถึงยากหรือกลุ่มที่ปฏิเสธการรับบริการ เพื่อ

ค้นหาอุปสรรคเชิงทัศนคติและปัจจัยทางเศรษฐกิจสังคมที่ส่งผลต่อความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการอย่างแท้จริง

2.3 การทำการประเมินผลสัมฤทธิ์และผลกระทบระยะยาว (Impact Assessment) โดยการติดตามผลเพื่อประเมินความคุ้มค่าเชิงสังคม (SROI) และการเปลี่ยนแปลงของดัชนีความสุขในระยะยาว เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการยกระดับหลักสูตรการส่งเสริมอาชีพและการพึ่งพาตนเองของผู้สูงอายุให้เกิดความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการประสาน (1) การบูรณาการอภิบาลสุขภาพแบบพหุวิทยาการ ที่ยกระดับมาตรฐานการรักษาด้วยทีมสหวิชาชีพและเทคโนโลยีทันสมัย ควบคู่กับ (2) นวัตกรรมการดูแลเชิงรุกแบบองค์รวม ผ่านกลไกเยี่ยมบ้านที่ทำลายกำแพงการเข้าถึงบริการของกลุ่มภาวะพึ่งพิง องค์ความรู้นี้ยังขยายขอบเขตไปสู่ (3) การสร้างมูลค่าทางสังคมและเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ โดยใช้หน่วยวิสาหกิจชุมชนเป็นเครื่องมือคืนคุณค่าและความพึ่งพาตนเองให้แก่ผู้สูงอายุ ภายใต้อำนาจ (4) สถาปัตยกรรมบริการที่เน้นความต้องการเฉพาะบุคคล ซึ่งออกแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับความหลากหลายของพหุปัญญาและทักษะดิจิทัลสมัยใหม่ อย่างไรก็ตาม หัวใจสำคัญของการพัฒนาในอนาคตคือการทลาย (5) อุปสรรคเชิงโครงสร้างและพลวัตความเหลื่อมล้ำ โดยเฉพาะปัจจัยด้านการเดินทางและฐานะทางเศรษฐกิจที่ยังคงเป็นช่องว่างในการเข้าถึงสวัสดิการ โมเดลนี้จึงถือเป็นต้นแบบการจัดการสาธารณะที่เปลี่ยนผ่านจาก “สวัสดิการสงเคราะห์” สู่ “การเสริมสร้างพลังทางสังคม” (Social Empowerment) ที่ครอบคลุมทั้งมิติกาย ใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างลุ่มลึก ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ พร้อมสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังแสดงในภาพที่ 2 มีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ที่มา: ภัสรชนกพรรณ อนุชาติไชย, 2568

1. การบูรณาการอภิบาลสุขภาพแบบพหุวิทยาการ (Multidisciplinary Integration) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างความเชื่อมั่นผ่านทีมสหวิชาชีพและคลินิกเฉพาะทางที่ครอบคลุมทั้งการแพทย์แผนปัจจุบันและทางเลือก สอดประสานกับการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อยกระดับมาตรฐานสวัสดิการสุขภาพอย่างเป็นรูปธรรม

2. นวัตกรรมการดูแลเชิงรุกแบบองค์รวม (Proactive Holistic Care) การขับเคลื่อนนโยบายเยี่ยมบ้านร่วมกับอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ช่วยทำลายข้อจำกัดด้านการเข้าถึงบริการของกลุ่มผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิง ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยและการติดตามผลที่มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3. การสร้างมูลค่าทางสังคมและเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Social and Economic Value Creation) การสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนและการฝึกทักษะอาชีพช่วยให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงคุณค่าในตนเองและสามารถพึ่งพาตนเองทางเศรษฐกิจได้ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการลดภาระทางสังคมและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในระยะยาว

4. สถาปัตยกรรมบริการที่เน้นความต้องการเฉพาะบุคคล (Personalized Service Architecture) รูปแบบกิจกรรมที่หลากหลายตั้งแต่สนทนาการจนถึงการฝึกทักษะดิจิทัลเพื่อตอบสนองความสนใจเฉพาะกลุ่มสะท้อนถึงการให้ความสำคัญบนพื้นฐานความแตกต่างส่วนบุคคลในเชิงวิชาการ

5. อุปสรรคเชิงโครงสร้างและพลวัตความเหลื่อมล้ำ (Structural Barriers and Inequality Dynamics) ความพึงพอใจโดยรวมจะอยู่ในระดับสูง แต่ข้อจำกัดด้านการเดินทางมาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและฐานะทางเศรษฐกิจยังคงเป็นตัวแปรสำคัญที่กีดกันกลุ่มเปราะบาง และกลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นประเด็นในการพัฒนานโยบายสาธารณะที่เน้นความทั่วถึงอย่างเท่าเทียม

เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564, 21 มิถุนายน). สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2568, จาก <https://www.dop.go.th/th/know/1/926>.
- เทศบาลเมืองบึงยี่โถ. (2567, 23 พฤษภาคม). ข้อมูลพื้นฐานตำบล (ข้อมูลสภาพทั่วไป). สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2568, จาก <https://www.buengyitho.go.th/public/list/data/index/menu/1144>.
- ภัทร์ชนกพรณ อนุชาติไชย, อนันต์ ธรรมชาลัย, ยินดี แก้วช่วย, & ณัฐภูมิ หอมมาก. (2567). แนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมผู้สูงอายุผ่านกิจกรรมการลดความเหลื่อมล้ำในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดงหลวง จังหวัดปทุมธานี. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 8(3), 1404–1420.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). (2565). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2564*. อมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สมัชชา นิจอาคม, & ชนิตา จิตตรุทธะ. (2567). คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ: ศึกษากรณีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารรอยแก่นสาร*, 9(11), 610–621.
- สุธรรม นันทมงคลชัย, โชคชัย หมั่นแสงทรัพย์, พิมพ์สุรางค์ เตชะบุญเสริมศักดิ์, & อาภาพร เผ่าวัฒนา. (2553). *ความสุขและวิถีชีวิตของผู้สูงอายุที่เลี้ยงหลานในเขตชนบทภาคเหนือของประเทศไทย* (รายงานการวิจัย). คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.



- อภิญาดา ชัดธิมา, อนันต์ ธรรมชาลัย, & สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล. (2567). การจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, 4(5), 91–105.
- อรปรียา ตูลาทอง, ณปภัช โพธิ์พรหม, & จักรกฤษณ์ วัชรราชฤทธิ์. (2568). ความคาดหวังในการให้บริการของผู้สูงอายุของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการ ตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 2(1), 1–19.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 111–124. <https://doi.org/10.1177/002224299405800109>.
- World Health Organization. (2020). *Decade of healthy ageing: Baseline report*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240017900>.