

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล และเพื่อศึกษาและพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติโดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง ผู้วิจัยสรุป อภิปรายผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

### สรุป อภิปรายผล

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล ปรากฏดังตาราง 5

#### ตาราง 5

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ

องค์การ- บริหารส่วนตำบล	ปัจจัย				ประสิทธิผล		
	*1	*2	*3	*4	**1	**2	**3
1. แม่เป่า	✓	-	✓	✓	-	-	-
2. หุ่นแก้ว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. บางกระทุ่ม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตาราง 5 (ต่อ)

องค์การ- บริหารส่วนตำบล	ปัจจัย				ประสิทธิผล		
	*1	*2	*3	*4	**1	**2	**3
4. โพนแพง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. เหล่าแดง	✓	-	✓	✓	✓	-	✓
6. หนองสาหร่าย	✓	-	✓	✓	-	✓	✓
7. หัวลำ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. คลองสาม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9. พิกุลออก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10. พลุตาหลวง	-	✓	✓	✓	-	✓	✓
11. ตาขัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12. บ้านหม้อ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13. กุยบุรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14. ท่าข้าม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15. ท่าชนะ	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
16. เกาะยอ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

\* คือ 1. ความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การสื่อความหมาย ข่าวสารนโยบาย ให้แก่ผู้ปฏิบัติทราบที่ชัดเจน ระดับความเข้าใจในเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ของนโยบายของผู้ปฏิบัติ และสอดคล้องกับแผนงาน กิจกรรม ที่นำไปปฏิบัติ

2. ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านบุคลากร งบประมาณ และ วัสดุอุปกรณ์ สนับสนุนที่เพียงพอในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ในวัตถุประสงค์ของนโยบาย หน้าที่ วิธีการปฏิบัติ และรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

4. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน มีการระบุนหน่วยงาน/บุคลากร ที่รับผิดชอบในภารกิจอย่างชัดเจนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

\*\* คือ 1. ด้านความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ และ ไม่มีการร้องเรียนในเรื่องของการให้บริการ

2. ด้านความเสมอภาค การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงในการนำนโยบายไปปฏิบัติ
3. ด้านความตรงต่อเวลา การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้รวดเร็ว เสร็จตามที่กำหนดเวลาไว้ในแต่ละขั้นตอนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

จากตาราง 5 อธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย พบว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่ง ส่วนใหญ่มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลได้สื่อความหมาย ข่าวด้านนโยบายให้แก่ผู้ปฏิบัติทราบชัดเจน ทำให้ผู้รับนโยบายไปปฏิบัติเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย และกำหนดแผนงาน โครงการ กิจกรรม ที่เหมาะสมกับบริบททางวัฒนธรรมของท้องถิ่น รวมถึงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ไม่บิดเบือนแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ จึงส่งผลทำให้ผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบายสามารถเข้าถึงการบริการที่บรรลุเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผล ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลา สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งที่ยังไม่มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากการวิเคราะห์เอกสารและจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งยังไม่ให้ความสำคัญกับการจัดโครงการให้แก่ผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการของผู้สูงอายุ ทูทางสังคมของท้องถิ่น และการส่งเสริมให้กลุ่มผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางจัดบริการสาธารณะ รวมถึงเกิดปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองท้องถิ่นภายในองค์การบริหารส่วนตำบล จึงเกิดผลกระทบต่อด้านปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

สำหรับความคิดเห็นของผู้วิจัย ในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง เกี่ยวกับปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ผู้วิจัยเห็นว่าในการที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย เนื่องจากได้วางแผน

การจัดทำโครงการผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมของท้องถิ่น และการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ไม่ถูกบิดเบือนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (1975, pp. 445-488) ที่ได้ให้ความสำคัญต่อมาตรฐานของนโยบายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย หากผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสับสนในเป้าหมายของนโยบาย เกิดความสับสนในแนวทาง และในท้ายที่สุดมักนำไปสู่ความล้มเหลวของนโยบาย ส่วนแนวคิดของ Mazmanian and Sabatier (1980, p. 545) อธิบายว่า ระดับของความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ซึ่งจะเป็นทิศทางให้แก่เจ้าหน้าที่ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนการแสวงหาทรัพยากรที่จะมาสนับสนุนวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย แต่ถ้าขาดความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายแล้วมักจะนำไปสู่ความล้มเหลวในนโยบายและยืนยันได้จากแนวคิดของ Friedlander and Pickle (1968, pp. 289-304) กล่าวว่าปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2. ปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร พบว่า การนำนโยบาย-การบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่ง ส่วนใหญ่มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ โดยเฉพาะด้านงบประมาณได้รับการอุดหนุนจากรัฐบาล และงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองอีกส่วนหนึ่ง ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งได้วางแผนเตรียมการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุไว้ล่วงหน้า และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความร่วมมือในการแปรญัตติงบประมาณสนับสนุนเป็นอย่างดี รวมถึงมีหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร-งบประมาณที่โปร่งใส จึงส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงไม่มีปัญหาด้านงบประมาณ ส่วนด้านบุคลากร มีความรู้ความสามารถอยู่ในสายงานการปฏิบัติหน้าที่มานานไม่ต่ำกว่า 5 ปีขึ้นไป และอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติยอมรับในนโยบายที่ผู้บริหารมอบหมายและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์ นอกจากการจัดซื้อด้วยงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว ยังได้รับการสนับสนุนเพิ่มเติมจากภาคเอกชนอีกส่วนหนึ่ง สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่มีความพร้อม

และความเพียงพอของทรัพยากร จากการวิเคราะห์เอกสารและจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งมีข้อจำกัดในการจัดเก็บรายได้ ด้านภาษีของท้องถิ่น และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละหมู่บ้านไม่ให้การสนับสนุนเท่าที่ควร

สำหรับความคิดเห็นของผู้วิจัยในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ขององค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง เกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ผู้วิจัยเห็นว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรเนื่องจาก มีการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่มีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร เกิดจากขาดการวางแผนการใช้ทรัพยากรที่เป็นระบบในระยะยาว และไม่มีความต้องการนโยบาย จึงเกิดผลกระทบที่ตามมา และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Elmore (1979, p. 605) ในเรื่องของความพร้อมของทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติจะต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากมีไม่เพียงพออาจส่งผลกระทบต่อผู้รับประโยชน์จากนโยบายได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Olum (2002, pp. 110-120) กล่าวว่า หากขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณและบุคลากรที่เพียงพอ จะเกิดผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความคิดเห็นของ Hill and Delaunay (2003, pp. 86-90) ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า การที่โครงการจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ ส่วนแนวคิดของนักวิชาการของไทย อุทัย เลาหวิเชียร (2543, หน้า 311-316) กล่าวว่า หน่วยงานที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ หากขาดแคลน บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จะทำให้เกิดผลเสียในการบรรลุเป้าหมายของนโยบาย และ วรเดช จันทรร (2551, หน้า 130-146) ในตัวแบบด้านการจัดการ (management model) ที่เน้นขีดสมรรถนะภายในหน่วยงาน (internal capacity) ที่รับผิดชอบนโยบายว่า มีจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านต่าง ๆ หรือไม่อย่างไร ซึ่งงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มี

ความสำคัญต่อขีดสมรรถนะในหน่วยงานและจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ปัจจัยความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ พบว่าการนำนโยบายการบริการ-สาธารณชนแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 16 แห่ง ส่วนใหญ่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติ รู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ดังกล่าว มานานไม่ต่ำกว่า 5 ปีขึ้นไป และได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะการทำงาน โดยผ่านการอบรมจากสถาบันต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยอมรับนโยบายตามที่ผู้บริหารมอบหมาย จึงส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย สำหรับความคิดเห็นของผู้วิจัยมีความเห็นว่า เหตุผลที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย และแนวทางปฏิบัติ ที่ชัดเจนมาจากปัจจัยที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจในแผนการปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับทราบก่อนทุกครั้ง ก่อนนำนโยบายไปปฏิบัติ และได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (1975, pp. 445-488) เสนอว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบาย ซึ่งถ้าหากผู้รับผิดชอบระดับปฏิบัติมีความเข้าใจที่แตกต่างกัน จะก่อให้เกิดความสับสนในวัตถุประสงค์ของนโยบายทิศทางการปฏิบัติงาน ซึ่งท้ายที่สุดจะนำไปสู่ความล้มเหลวของนโยบาย ตามแนวคิดของ Gunn (1977, p. 173) เห็นว่า เงื่อนไขจำเป็นที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติ ประสบความสำเร็จคือ การที่ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในนโยบายและยอมรับในวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ต้องการ ส่วนผลการศึกษาของ Butler (1998, pp. 127-135) เสนอว่า การที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ และการประสานงาน ย่อมเกิดปัญหาในทางปฏิบัติที่ล้มเหลว และแนวคิดของ Benjmin (2005, pp. 67-83) ได้ระบุว่า ปัจจัยสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติแก่ผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ ความรู้ความเข้าใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

4. ปัจจัยการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน พบว่า การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่ง ส่วนใหญ่มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ที่ระบุกระบวนการและขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้แก่หน่วยงานและผู้รับผิดชอบที่ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล โดยส่วนใหญ่มอบหมายให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำโครงการผู้สูงอายุ และประสานงานกับส่วนราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และกระจายอำนาจในการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่นเพื่อปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติ รวมถึงมีตัวชี้วัดในเป้าหมายของนโยบาย ซึ่งทำให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถเข้าใจในภารกิจหน้าที่ ที่ชัดเจนขึ้น จึงส่งผลทำให้ผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบายสามารถเข้าถึงการบริการที่บรรลุเป้าหมายที่เกิดประสิทธิผลด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลา สำหรับความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีการระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจนขึ้น และกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติเพิ่มขึ้น ทำให้เป้าหมายมีความชัดเจน ไม่เกิดความสับสน ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (1975, pp. 445-488) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติแล้วประสบความสำเร็จ มีความจำเป็นต้องมีกลไกและกระบวนการเพื่อให้หัวหน้าและผู้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย การมีภารกิจชัดเจนจะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติได้ไม่หลงทิศทาง มีการมอบหมายงานและการกำหนดภารกิจให้ชัดเจน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Linn et al. (2002, pp. 160-192) ที่ศึกษาการนำนโยบายการกระจายอำนาจในการจัดบริการสังคมของท้องถิ่น จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อมีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานอย่างชัดเจน จากหน่วยงานกลางไปสู่ท้องถิ่น มีผลการเปลี่ยนแปลงในบริบทการบริการสังคมที่ประสบความสำเร็จมากขึ้น มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ มีคุณภาพมากขึ้น และยืนยันตามแนวคิดของ Attell and Gerstein (1979, pp. 311-327) กล่าวว่า การมีความชัดเจนในการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน จะส่งผลให้มีการกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายสัมพันธ์กัน จะเป็นแนวทางทำให้การประสานงานการทำงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นไปโดยง่ายและเกิดผลประโยชน์ต่อ

ผู้รับบริการ ส่วนแนวคิดของ Pressman and Wildavsky (1973, p. 3) เสนอว่า การที่จะบรรลุเป้าหมายการนำนโยบายไปปฏิบัติสิ่งหนึ่งที่จะเป็นกุญแจสำคัญคือ การมอบหมายภารกิจที่มีความชัดเจนให้แก่หน่วยงาน เพื่อมิให้แนวทางปฏิบัติของผู้ปฏิบัติเกิดความสับสนว่าเป็นภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานใด และดังแนวคิดของ วรเดช จันทรศร (2551, หน้า 130-146) ในตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผลตามตัวแบบดังกล่าว เน้นหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารนโยบายจะต้องมีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้มีการกำหนดความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นไปได้ง่าย แล้วจะเกิดผลสำเร็จต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีประสิทธิผล

5. ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จากตาราง 5 พบว่า องค์กรการบริหารส่วนตำบลทั้ง 16 แห่ง สามารถบรรลุเป้าหมาย คือ

5.1 ด้านความพึงพอใจ มีจำนวน 13 แห่ง ได้แก่ องค์กรการบริหารส่วนตำบลทุ่งแก้ว องค์กรการบริหารส่วนตำบลบางกระทุ่ม องค์กรการบริหารส่วนตำบลโพนแพง องค์กรการบริหารส่วนตำบลเหล่าแดง องค์กรการบริหารส่วนตำบลหัวลำ องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองสาม องค์กรการบริหารส่วนตำบลพิกุลออก องค์กรการบริหารส่วนตำบลตาขัน องค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ องค์กรการบริหารส่วนตำบลกุยบุรี องค์กรการบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์กรการบริหารส่วนตำบลท่าชนะ และองค์กรการบริหารส่วนตำบลเกาะยอ ประเด็นที่สำคัญ องค์กรการบริหารส่วนตำบลดังกล่าวสามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ เนื่องจากมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายที่ชัดเจน และจากข้อค้นพบใหม่ที่สำคัญ องค์กรการบริหารส่วนตำบลส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางในการจัดบริการสาธารณะ การให้บริการที่เข้าถึงพื้นที่ชุมชน หน่วยงานและผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในค่านิยม วิถีการดำเนินชีวิตและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี การจัดบริการที่มีความสอดคล้องกับภูมิปัญญา ประเพณี วัฒนธรรมของผู้สูงอายุและบริบทของท้องถิ่น การกระจายข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง และผู้นำให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ สำหรับองค์กรการบริหารส่วนตำบลที่ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ ในการจัดบริการมีจำนวน 3 แห่ง

ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย และ องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง ประเด็นที่สำคัญ องค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความพึงพอใจ เกิดจากขาดปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ขาดความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรสนับสนุนในการจัดบริการ และจากข้อค้นพบใหม่ที่สำคัญ องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง ขาดการติดตามผล โครงการที่นำไปปฏิบัติที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ขาดการจัดบริการที่มีความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น และองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางในการจัดบริการสาธารณะ

5.2 ด้านความเสมอภาค มีจำนวน 14 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก้ว องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทุ่ม องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย องค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม องค์การบริหารส่วนตำบลพิบูลออก องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง องค์การบริหารส่วนตำบลตาขัน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ และองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขอย ประเด็นที่สำคัญ องค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวสามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาค เนื่องจากมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน และจากข้อค้นพบใหม่ที่สำคัญ องค์การบริหารส่วนตำบลส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางการจัดบริการสาธารณะ การมอบอำนาจและกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติ ผู้นำให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุและกระจายทรัพยากรที่ทั่วถึง เป็นธรรม การให้ความสำคัญในข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะผู้สูงอายุ ดังเช่น พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น ผู้ปฏิบัติมีความ-

เข้าใจในค่านิยม วัฒนธรรมของผู้รับบริการ การบริหารและการให้บริการที่มีลักษณะธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่มีคุณธรรมจริยธรรมในการให้บริการ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาคในการจัดบริการ มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา และองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าแดง ประเด็นที่สำคัญ องค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความเสมอภาคเกิดจากขาดความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรในการจัดบริการ และจากข้อค้นพบใหม่ที่สำคัญ ขาดการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางในการจัดบริการสาธารณะ ขาดการให้การสนับสนุนจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละหมู่บ้าน และขาดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้สูงอายุทราบอย่างทั่วถึง

5.3 ด้านความตรงต่อเวลา มีจำนวน 14 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก้ว องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทุ่ม องค์การบริหารส่วนตำบลโพนแพง องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าแดง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย องค์การบริหารส่วนตำบลหัวลำ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม องค์การบริหารส่วนตำบลพิบูลออก องค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง องค์การบริหารส่วนตำบลตาขัน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ องค์การบริหารส่วนตำบลกุยบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม และองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขอย ประเด็นที่สำคัญ องค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวสามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา เนื่องจากมีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน และจากข้อค้นพบใหม่ที่สำคัญ ผู้นำให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ การกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่นเพื่อความสะดวกต่อการให้บริการ การกระจายข้อมูลข่าวสารด้านการบริการที่ทั่วถึง การให้บริการที่เข้าถึงตัวผู้สูงอายุและพื้นที่ชุมชน การลดขั้นตอนความซับซ้อนการให้บริการและให้บริการผู้สูงอายุที่พิเศษกว่าบุคคลทั่วไป การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ และเครือข่ายผู้สูงอายุให้ความร่วมมือที่ดีกับองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลา ในการ-

จัดบริการ มีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา และองค์การบริหารส่วนตำบลท่าชนะ เกิดจากขาดความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร และจากข้อค้นพบใหม่ที่สำคัญ รัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ล่าช้า เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นต้น

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Friedlander and Pickle (1968, pp. 289-304) ที่นำเสนอแนวคิดการวัดประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจ ด้านความเสมอภาค และด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ แนวคิด Kelly et al. (2005, pp. 48-52) เสนอปัจจัยการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิผล คือ การให้บริการอย่างใกล้ชิด การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพร้อมของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการ แนวคิด Hermanova and Richardson (2000, pp. 378-382) ได้สรุปผลและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายผู้สูงอายุในชุมชนชนบท ได้เสนอว่า กุญแจสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติแก่ผู้สูงอายุ คือ การให้ความสำคัญแก่ค่านิยมและจริยธรรมของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของความเท่าเทียมกันและความยุติธรรม ผลการศึกษาของ Olum (2002, pp. 110-120) พบว่า ปัจจัยสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย สิทธิของผู้สูงอายุในการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในรูปแบบการให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Spence and Atherton (1991, pp. 19-35) เสนอว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุ ที่สำคัญคือ การมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ และเชื่อมโยงกับแนวคิดของ Hill and Delaunay (2003, pp. 86-90) เสนอว่า ควรเปิดกว้างให้ผู้มีส่วนร่วมได้นำเสนอรูปแบบการให้บริการ และทรัพยากรจะต้องมีความเพียงพอต่อการจัดบริการ แนวคิด Benjamin (2005, pp. 67-83) ได้ระบุว่าปัจจัยสำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติแก่ผู้สูงอายุที่มีประสิทธิผลคือ ความรู้ความเข้าใจของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติและแนวคิดของ Linn et al. (2002, pp. 160-192) ระบุว่า การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานอย่างชัดเจนจากหน่วยงานกลางไปสู่ท้องถิ่น มีผลการเปลี่ยนแปลงในบริบทการบริการสังคมที่ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาและพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติโดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากกรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง

จากการวิจัย พบว่า แนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้ (1) การบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและการปฏิบัติ (2) การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนที่เพียงพอ (3) การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (4) การทำความเข้าใจที่แจ่มแจ้งในกระบวนการนโยบายและหลักปฏิบัติให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติทราบ (5) การกระจายอำนาจให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง (6) กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (7) คำนึงถึงลำดับความสำคัญของนโยบายเร่งด่วนที่ก่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ (8) ความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ (9) ส่งเสริมหลักคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ (10) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย (11) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ครอบคลุมต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (12) การติดตามผลและประเมินผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ (13) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง

จากแนวทางดังกล่าวที่ผู้วิจัยนำเสนอไว้ข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการดังนี้

1. การบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและการปฏิบัติ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Pressman and Wildavsky (1973, p. 3) เสนอว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงกันระหว่างกำหนดนโยบายกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวคิด Van Meter and Van Horn (1975, pp. 445-488) เสนอว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติสามารถนำไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน และแนวคิด Gunn (1978, p. 173) ที่เห็นว่าประสิทธิผลที่สมบูรณ์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องอาศัยการทำ

ความเข้าใจและความเห็นพ้องต่อวัตถุประสงค์ที่ต้องการบรรลุถึงเป้าหมาย ซึ่งเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและการปฏิบัติที่ตั้งไว้แต่ต้น

2. การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Elmore (1979, p. 605) กล่าวว่า ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรสนับสนุนที่เพียงพอ แนวคิด Van Horn (1979, pp. 120-121) กล่าวว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของนโยบายหน่วยงานควรมีความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรด้านงบประมาณ บุคลากร แนวคิด Olum (2002, pp. 110-120) เสนอว่าหากขาดการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่เพียงพอจะมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และแนวคิด วรเดช จันทรร (2551, หน้า 130-146) ในตัวแบบด้านการจัดการ เสนอว่าความพร้อมของทรัพยากรด้านบุคลากร งบประมาณ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์เป็นกระบวนการสำคัญที่เอื้ออำนวยต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ

3. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แก่ผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Pressman and Wildavsky (1973, p. 3) มีความเห็นว่า การบรรลุเป้าหมายการนำนโยบายไปปฏิบัติ สิ่งหนึ่งที่เป็นกุญแจสำคัญ คือ การมอบหมายภารกิจที่มีความชัดเจนในแก่งาน แนวคิด Van Meter and Van Horn (1975, pp. 445-488) เสนอว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมายความสำเร็จของหน่วยงาน ควรมีการมอบหมายงาน และการกำหนดภารกิจให้ชัดเจน การจัดสรรอำนาจให้หน่วยงานนำนโยบายไปปฏิบัติ จะช่วยให้หัวหน้าหน่วยงานมีอำนาจในการควบคุมและการจัดสรรงบประมาณของสำนักงาน และแนวคิด Panova (2007, pp. 154-160) กล่าวว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีการกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบที่ระบุไว้อย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติ

4. การทำความเข้าใจชี้แจงในกระบวนการนโยบายและหลักปฏิบัติให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติทราบ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (1975, pp. 445-488) เสนอว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

หน่วยงานควรทำความเข้าใจชี้แจงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติ ให้ผู้รับผิดชอบ ในการนำนโยบายไปปฏิบัติทราบและระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน แนวคิด Van Horn (1979, pp. 120-121) ในตัวแบบการนำนโยบายระหว่างรัฐไปปฏิบัติ โดยมีฐานคติที่ว่า การปฏิบัติงานตามแผนซึ่งเป็นเรื่องของการทำความเข้าใจชี้แจงว่าใครคือผู้ได้รับ ประโยชน์จากนโยบายและใครคือผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบายที่นำไปปฏิบัติ แนวคิด Warwick (1975, p. 58) เสนอว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติควรกำหนดกฎเกณฑ์ และมาตรฐานของงานที่สร้างขึ้นจะช่วยให้ข้าราชการเกิดความมั่นใจว่าเขาได้ทำตาม วิธีการที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gunn (1978, p. 173) ที่เห็นว่าประสิทธิผล ที่สมบูรณ์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ต้องอาศัยการทำความเข้าใจในกระบวนการและ ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ผู้รับผิดชอบทราบอย่างชัดเจน

5. การกระจายอำนาจให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง และช้อยค้นพบจาก การวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Elmore (1979, p. 605) เสนอว่า กระบวนการ- นำนโยบายไปปฏิบัติควรเน้นการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจให้แก่ผู้นำนโยบาย- ไปปฏิบัติเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติและตอบสนองผู้รับบริการที่บรรลุเป้าหมายที่ เกิดประสิทธิผล แนวคิด Linn et al. (2002, pp. 160-192) เสนอว่า กระบวนการนำ- นโยบายไปปฏิบัติควรกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการและ มอบอำนาจให้แก่หน่วยงานผู้ปฏิบัติ และแนวคิด Panova (2007, pp. 154-160) เสนอว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติควรมีการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะการตัดสินใจด้านงบประมาณการจัดการ และการติดตามผลการปฏิบัติ

6. กำหนดระยะเวลาในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจน และช้อยค้นพบจาก การวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Pressman and Wildavsky (1973, p. 3) เสนอว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ องค์การจะต้องกำหนดระยะเวลาในการนำนโยบาย- ไปปฏิบัติอย่างชัดเจน หากไม่กำหนดระยะเวลาที่แน่ชัดจะนำไปสู่ความล้มเหลว โดย งานเกือบทั้งหมดจะล่าช้าและต่ำกว่าเป้าหมายมาก และที่สำคัญ คือ มีการเบี่ยงเบน เป้าหมายที่สำคัญออกไป และแนวคิด Friedlander and Pickle (1968, pp. 289-304) เสนอ ว่าประสิทธิผลของการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของ

ประชาชน เป็นการให้บริการที่ตรงต่อเวลาและมีความต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากการกำหนดระยะเวลาในกระบวนการให้บริการที่ชัดเจน

7. คำนี้ถึงลำดับความสำคัญของนโยบายเร่งด่วนที่ก่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Pressman and Wildavsky (1973, p. 3) เสนอว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ควรศึกษาวิเคราะห์ความจำเป็นเร่งด่วนของการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากไม่ศึกษาวิเคราะห์ให้ชัดเจน อาจนำไปสู่ความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และแนวคิด Attewell and Gerstein (1979, pp. 311-327) ศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายการบำบัดยาเสพติดไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เกิดจากขาดการให้ความสำคัญถึงลำดับความสำคัญของนโยบายเร่งด่วนที่สอดคล้องกับปัญหาของผู้รับบริการ คือ องค์กรหรือหน่วยงานจะต้องคำนึงถึงด้านจิตใจของคนไข้ การให้กำลังใจและให้การเสริมแรงทางบวกแก่ผู้ป่วยในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นพื้นฐานก่อนนำนโยบายไปปฏิบัติ

8. ความสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hermanova and Richadsdon (2000, pp. 378-382) ได้เสนอว่ากระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือการให้ความสำคัญแก่ค่านิยมและจริยธรรมของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของความเท่าเทียมและความยุติธรรม และแนวคิดของ Linn et al. (2002, pp. 160-192) ได้ทำการศึกษาการบริการสังคมของท้องถิ่นในประเทศโรมาเนีย พบว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จเกิดจากการให้ความสำคัญกับทุนทางสังคมและสมรรถนะของท้องถิ่น และแนวคิด Panova (2007, pp. 154-160) เสนอว่า กระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ มาจากการใช้แนวคิดชุมชนเป็นฐานในการจัดบริการสาธารณะ

9. ส่งเสริมหลักคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Berman and Mclaughlin (1977, p. 137) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการแสวงหากระบวนการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่ากระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ผู้ปฏิบัติมีหลักคุณธรรมและจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการในการนำนโยบาย-

ไปปฏิบัติ และแนวคิด Olum (2002, pp. 110-120) เสนอว่าการนำนโยบายผู้สูงอายุไปปฏิบัติควรคำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุเป็นสำคัญในการให้บริการ

10. การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในกระบวนการนโยบาย และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hogwood and Gunn (1984, p. 23) เสนอว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นแนวทางการวิเคราะห์พฤติกรรมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการซึ่งเป็นกระบวนการที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ แนวคิด Spence and Atherton (1991, pp. 19-35) เสนอว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ คือการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ แนวคิด Olum (2002, pp. 110-120) เสนอว่ากระบวนการที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ สิทธิของผู้สูงอายุในการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในรูปแบบให้บริการ แนวคิด Hill and Delaunay (2003, pp. 86-90) ให้ข้อเสนอแนะว่า ระบบการให้บริการภาครัฐถ้าจะให้สามารถคงระบบการให้บริการได้นั้น ควรเปิดกว้างให้ผู้มีส่วนร่วมได้นำเสนอรูปแบบการให้บริการ และแนวคิด Panova (2007, pp. 154-160) เสนอว่า กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จของโครงการ คือ ความเข้มแข็งของทุกภาคส่วนของท้องถิ่นในการร่วมกันซึ่งจะส่งผลต่อความรู้สึกความเป็นเจ้าของกับผลที่ได้ต่อชุมชนในการจัดบริการสาธารณะ

11. การนำนโยบายไปปฏิบัติที่ครอบคลุมต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Olum (2002, pp. 110-120) เสนอว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่สำคัญ คือ กลไกในการรับข้อความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และแนวคิด Panova (2007, pp. 154-160) นักวิเคราะห์โครงการประเทศบัลแกเรีย ได้ทำการสำรวจการดำเนินงานของรัฐบาลท้องถิ่น เสนอว่าแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมาย คือ การให้ความสำคัญต่อกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของนโยบายทั้งหมด

12. การติดตามผลและประเมินผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Olum (2002, pp. 110-120) ได้รายงานเกี่ยวกับสถานภาพและการนำนโยบายไปปฏิบัติของนโยบายผู้สูงอายุประเทศเคนยา กล่าวว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายผู้สูงอายุไปปฏิบัติสิ่งหนึ่งคือ การคำนึงถึงความคิดเห็น

ในหลายระดับ เพราะโครงสร้างของประชากรที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในเป้าหมายของแผน จึงต้องมีการประเมินผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และแนวคิด Panova (2007, pp. 154-160) เสนอว่ากระบวนการนำนโยบายผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ที่สำคัญกระบวนการหนึ่งคือ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ เพื่อต้องการปรับปรุงความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้และผลกระทบต่อผู้รับบริการ

13. การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Alexander (1985, pp. 403-426) ได้เสนอตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่สำคัญประการหนึ่งคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง และแนวคิด Berman and McLaughlin (1977, p. 137) เสนอว่ากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่สำคัญกระบวนการหนึ่ง คือ องค์กรหรือหน่วยงานควรมีความต่อเนื่องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

สรุปได้ว่า แนวทางที่เหมาะสมในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล จากการสรุปในข้างต้น การที่องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะเอากระบวนการใดไปใช้ในการปฏิบัติ จำเป็นต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร บริบทของท้องถิ่น และมีความสอดคล้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในนโยบายนั้น ๆ

### ข้อเสนอแนะ

ในส่วนของข้อเสนอแนะจะอยู่บนพื้นฐานของข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยโดยผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนแรกข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ส่วนที่สองข้อเสนอแนะเชิงบริหาร ส่วนที่สามข้อเสนอแนะการจัดบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุ และส่วนสุดท้ายเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการนำนโยบาย-บริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ปัจจัยความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากร ปัจจัยความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และปัจจัยการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ข้อค้นพบนี้ อาจช่วยให้หน่วยงานภาครัฐที่นำนโยบายการ-บริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ ในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ให้เกิดประสิทธิผลได้ ดังนี้

1. สร้างความเข้าใจในนโยบายของรัฐให้ทั่วถึง ตั้งแต่เริ่มต้นของกระบวนการ-นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยอาจเชิญผู้กำหนดนโยบายผู้ติดตามนโยบายมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลและหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะการจัดอภิปราย ประชุม สัมมนา เพื่อให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ
2. จัดให้มีการประชุม อบรมเพื่อจูงใจแก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ให้เห็นผลความสำคัญของนโยบายและแสดงความคิดเห็นเพื่อแสวงหาแนวทางการนำ-นโยบายไปปฏิบัติ
3. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน บุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เห็นความสำคัญและมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบาย โดยอาศัยสื่อทุกประเภททั้งระดับชาติ และท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลาของการดำเนินตามนโยบาย
4. กระทรวงมหาดไทยควรสนับสนุนการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้เกิดเป็นรูปธรรมและอย่างแท้จริง โดยมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้ขับเคลื่อนในเชิงนโยบายที่แท้จริง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้สนับสนุนด้านแนวคิด ทรัพยากร และแนวทางปฏิบัติ อยู่เบื้องหลัง แต่สร้างระบบกลไกการตรวจสอบการกำกับดูแลที่เข้มแข็งจากภาคประชา-สังคม ซึ่งตามหลักการนี้จะช่วยให้การขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเข้าถึงประชาชนตรงตามเป้าหมายประสงค์ของนโยบาย

### ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

รัฐบาลและหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ของการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ เป็นอันดับแรกจึงควรมีมาตรการ ดังนี้

1. มีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในนโยบายที่ชัดเจน รวมทั้งมีการมอบหมายภารกิจหน่วยงานและตำแหน่งของบุคลากรที่จะต้องนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับนโยบายได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรแก่หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ในการดำเนินงาน การเลือกสรรบุคลากรที่ทำหน้าที่นำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ และมีทัศนคติทางบวกต่อนโยบาย รวมทั้งให้การสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2. การสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลให้แก่ท้องถิ่นในการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมและมีการติดตามผลการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง สร้างความรู้ความเข้าใจในนโยบายแก่บุคลากรของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติได้มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อสร้างความพึงพอใจในการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. เพิ่มความชัดเจนในการกำหนดภารกิจ และมอบหมายงานโดยมุ่งลดความซับซ้อนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มีอยู่ให้มากที่สุด โดยการรวบรวมการบริการต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันเข้าไว้ด้วยกัน การลดและจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป และการรวบรวมการให้บริการไว้ที่จุดเดียว

2. เน้นการกระจายอำนาจ เนื่องจากลักษณะงานที่ให้บริการต้องคำนึงถึง ความรวดเร็วในการสนองตอบต่อความต้องการของผู้สูงอายุผู้รับบริการ การให้บริการของ



องค์การบริหารส่วนตำบล จึงควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ และส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับล่างให้มากขึ้น ซึ่งข้อดีของการกระจายอำนาจนอกเหนือจะส่งผลประโยชน์ในด้านบวกแก่ผู้รับบริการแล้ว ในด้านการจัดการ ถือเป็นเทคนิคหนึ่งในการช่วยเพิ่มคุณค่าของงาน (job enrichment) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานช่วยให้เกิดความภาคภูมิใจในความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นอีกทางหนึ่ง

3. การติดตามผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับส่วนราชการและหน่วยงาน เพื่อการควบคุมการนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างใกล้ชิด และเพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติจากส่วนราชการและหน่วยงาน

4. การพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง และก้าวหน้า คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีหน่วยงานวิจัย และพัฒนาในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เพื่อเตรียมการรองรับสถานการณ์โครงสร้างประชากรผู้สูงอายุที่มีสัดส่วนสูงขึ้น และมีการพัฒนารูปแบบการบริการที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมทางวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นแบบบูรณาการ

5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ คือ การให้ผู้สูงอายุได้นำเสนอแนวทางการจัดการบริการสาธารณะด้วยกลุ่มผู้สูงอายุเอง และการให้ผู้สูงอายุหรือตัวแทนสามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยอาจทำในรูปแบบของการให้มีการประเมินผลจากผู้สูงอายุ

6. การสนับสนุนทรัพยากรในโครงสร้างส่วนล่าง ซึ่งเป็นผู้ให้บริการหรือดำเนินการตามนโยบายนี้ ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเพราะจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สูงอายุผู้รับบริการ โดยการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากงานให้บริการต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้สูงอายุโดยตรง โดยการสอดแทรกด้านมนุษยสัมพันธ์เข้าไปในหลักสูตรการฝึกอบรมทั่ว ๆ ไป หรือมีหลักสูตรการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์โดยตรงเป็นประจำ

7. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และยึดวัตถุประสงค์ในการให้บริการสาธารณะ เพื่อช่วยลดปัญหาด้านการประสานงานภายในและเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยการจัดองค์กรตามแนวนอนที่เน้นการทำงานร่วมกันมากกว่าที่จะใช้การจัดองค์กร

ตามแนวคิดที่เน้นสายการบังคับบัญชา และในการทำงานเป็นทีมควรใช้หลักการการบริหารงานที่ยึดวัตถุประสงค์

### ข้อเสนอแนะการจัดบริการสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุ

การจัดบริการสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จที่สร้างความพึงพอใจ ความเสมอภาค และความตรงต่อเวลาในการให้บริการ รวมถึงสามารถพัฒนาศักยภาพด้านคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุที่มีความยั่งยืนได้ องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบและมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุในประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณสุขที่มีความสอดคล้องกับภูมิปัญญา ประเพณี วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต ของผู้สูงอายุ และบริบทของท้องถิ่น
2. ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางในการจัดบริการสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น และควรรับฟังความต้องการ ปัญหาจากผู้สูงอายุมาจัดทำโครงการ กิจกรรมการให้บริการ
3. ควรมีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบและมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุ อาทิเช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงมหาดไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ซึ่งทำงานในลักษณะเชิงบูรณาการให้มากขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดความทับซ้อนในบทบาทหน้าที่ที่ควรรับผิดชอบ
4. ควรนำแนวทางการจัดบริการสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุของต่างประเทศ อาทิเช่น กลุ่มประเทศในแถบสแกนดิเนเวีย สิงคโปร์ ญี่ปุ่น ที่ได้มีการพัฒนาตัวแบบและแนวทางการจัดบริการสาธารณสุข และเตรียมความพร้อมในการดูแลผู้สูงอายุมาก่อนประเทศอื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จ โดยนำแนวทางของประเทศข้างต้นมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับค่านิยมทางสังคมและวัฒนธรรมของสังคมไทย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ถือเป็นผลงานชิ้นแรกที่ศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายการบริการ-  
สาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้น ผู้วิจัยมี  
ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมองปัจจัยอื่นที่ความแตกต่างไปจากงานวิจัยนี้ เพื่อให้เกิดมุมมอง  
แนวคิดที่หลากหลาย
2. ควรศึกษาในระดับพื้นที่เป็นรายภูมิภาค เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมา  
ปรับปรุงกลยุทธ์ในกระบวนการนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ  
ได้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่
3. ควรเปลี่ยนเครื่องมือหรือเทคนิคในการวิจัย เพราะอาจจะทำให้ได้ข้อค้นพบ  
ที่น่าสนใจอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้