

การพัฒนานวัตกรรมการบริการสาธารณะเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
ผ่านบริการดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี
Development of Public Service Innovations to Enhance the Quality of
Life of Older Adults Through Digital Services of Municipalities
in Pathum Thani Province

จิระนันท์ อนันต์ไทย¹ และ ปธาน สุวรรณมงคล²
Jeeranun Anunthai¹ and Pathan Suwanmongkol²

Received: 29 December 2025; Revised: 02 February 2026; Accepted: 04 February 2026

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการจัดบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี 2) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสาธารณะดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงและการใช้บริการของผู้สูงอายุ และ 3) พัฒนารูปแบบนวัตกรรมการบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลที่สามารถเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ การวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาล ผู้สูงอายุในเขต เทศบาล และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารท้องถิ่นและรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 54 คน เครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ และแบบวิเคราะห์เอกสาร ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ เชิงเนื้อหา และการวิเคราะห์เชิงตีความ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ยังอยู่ ในระยะของการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้าง โดยแม้จะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้มากขึ้น แต่ บริการส่วนใหญ่ ยังเป็นเพียงช่องทางสื่อสารข้อมูลและการสนับสนุนกระบวนการเดิม มิได้เป็นระบบ บริการดิจิทัลที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง 2) ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการ สาธารณะดิจิทัลมีลักษณะเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างหลายระดับ ครอบคลุมทั้งการขาดการบูรณาการ ข้อมูล ข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะดิจิทัล การออกแบบบริการที่ไม่สอดคล้องกับ ข้อจำกัดของผู้สูงอายุ รวมถึงทักษะและความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ 3) รูปแบบ นวัตกรรมการบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 6 รูปแบบ หลัก ได้แก่ การออกแบบบริการที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางและการออกแบบร่วม ศูนย์กลางบริการ

¹ ² หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัย รังสิต; Doctor of Philosophy in Public Administration Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University

ดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ กลไกสนับสนุนและการพัฒนาทักษะดิจิทัลในชุมชน การบูรณาการฐานข้อมูลผู้สูงอายุเพื่อการบริการเชิงรุก ความร่วมมือเชิงเครือข่ายหลายภาคส่วน และการกำกับติดตามบริการอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการสาธารณะ; บริการสาธารณะดิจิทัล; คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

Abstract

This study aims to: (1) examine the current state of digital public service provision by municipalities in Pathum Thani Province; (2) analyze the problems and obstacles of digital public services that affect elderly people's access to and use of such services; and (3) develop innovative models of municipal digital public services that can enhance the quality of life of older adults in accordance with the local context. This study employed a qualitative research design. Key informants consisted of municipal administrators and officials, elderly residents in municipal areas, and experts in local administration and digital government, totaling 54 participants. The research instruments included in-depth interview guides and document analysis forms. Data were analyzed using content analysis and interpretive analysis.

The findings reveal that: (1) digital public service provision by municipalities in Pathum Thani Province remains in a phase of structural transition. Although digital technologies have been increasingly adopted, most services function primarily as information dissemination channels and extensions of existing administrative processes, rather than as fully developed digital service systems that are genuinely elderly-centered; (2) problems and obstacles in digital public service delivery are multidimensional and structural in nature, encompassing a lack of data integration, limitations in human resources and digital competencies, service designs that do not correspond to the physical and cognitive constraints of older adults, as well as insufficient digital skills and confidence among the elderly; and (3) six key innovative models of municipal digital public services for enhancing the quality of life of older adults were developed. These include elderly centered and co-designed service models, one-stop digital service centers, community-based digital support and digital literacy development mechanisms, integrated elderly data systems for proactive service delivery, multi-sectoral collaborative networks, and adaptive governance mechanisms for continuous monitoring and service improvement.

Keywords: Public Service Innovation; Digital Public Services; Quality of Life of Older Adults

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ได้กลายเป็นปรากฏการณ์เชิงโครงสร้างที่ทำนายระบบการบริหารจัดการภาครัฐและการจัดบริการสาธารณะในทุกระดับอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ แนวโน้มดังกล่าวมิได้เป็นเพียงการเพิ่มขึ้นของสัดส่วนประชากรสูงวัย หากแต่สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงเชิงลึกของรูปแบบการดำรงชีวิต ความต้องการด้านสวัสดิการ และความคาดหวังต่อบทบาทของรัฐในการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน องค์การสหประชาชาติรายงานว่า จำนวนประชากรผู้สูงอายุทั่วโลกกำลังเพิ่มขึ้น ในอัตราที่รวดเร็วที่สุดในประวัติศาสตร์ และคาดว่าจะกลายเป็นกลุ่มประชากรหลักของหลายประเทศภายในไม่กี่ทศวรรษข้างหน้า (Li, et al., 2025; Navaneetham & Arunachalam, 2025) สถานการณ์ดังกล่าว จึงผลักดันให้ภาครัฐจำเป็นต้องทบทวนและปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดบริการสาธารณะจากรูปแบบเดิม ไปสู่การออกแบบระบบบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของสังคมสูงวัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน สำหรับประเทศไทยการก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ ได้ก่อให้เกิดความท้าทายต่อรัฐทั้งในด้านการงบประมาณ การจัดสรรทรัพยากร และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการที่ซับซ้อนและหลากหลายของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในมิติของการเข้าถึงบริการสาธารณะ สุขภาพ สวัสดิการ และข้อมูลข่าวสาร (สำนักข่าวสร้างสุข, 2565) ภายใต้บริบทดังกล่าว แนวคิดการพัฒนาวัตกรรมการบริการสาธารณะ จึงมิได้หมายถึงเพียงการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ หากแต่เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจากรูปแบบการให้บริการแบบบนลงล่าง ไปสู่การสร้างคุณค่าเชิงสาธารณะร่วมกับประชาชนตามแนวคิดการบริการสาธารณะแบบใหม่ ซึ่งมองประชาชนในฐานะหุ้นส่วนของรัฐในการออกแบบและพัฒนาบริการ (Sari, et al., 2025) เมื่อผสมผสานเข้ากับแนวคิดนวัตกรรมบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ทางสังคมและคุณภาพชีวิต มากกว่าประสิทธิภาพเชิงกลไกเพียงอย่างเดียว (Johnston & Fenwick, 2025) จึงทำให้การพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุเป็นประเด็นเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคดิจิทัล

จังหวัดปทุมธานี เป็นพื้นที่ปริมณฑลที่มีพลวัตทางเศรษฐกิจและสังคมสูง มีการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว และมีลักษณะประชากรที่หลากหลาย ทั้งประชากรดั้งเดิม ประชากรแฝง และแรงงานเคลื่อนย้าย ส่งผลให้สัดส่วนผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี เช่น เทศบาลนครรังสิต เทศบาลเมืองบึงยี่โถ และเทศบาลเมืองบางกะดี ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานด้านหน้าที่ต้องรับภาระโดยตรงในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้สูงอายุ แม้ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เทศบาลหลายแห่งจะเริ่มนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและให้บริการ เช่น เว็บไซต์ ระบบสื่อสารออนไลน์ แอปพลิเคชัน (กัญญากาญจน์ ชื่อสัตย์ และคณะ, 2568) แต่การ

พัฒนาดังกล่าวยังคงเผชิญปัญหาเชิงโครงสร้างหลายประการ ได้แก่ การขาดระบบบริการที่ออกแบบเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ ช่องว่างทางดิจิทัลอันเกิดจากความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต ข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุ รวมถึงการออกแบบระบบที่ไม่สอดคล้องกับข้อจำกัดด้านร่างกาย การมองเห็น และการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ปัญหาเหล่านี้ สะท้อนให้เห็นว่า การมีอยู่ของเทคโนโลยี ไม่ได้หมายความว่าผู้สูงอายุจะสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้จริง ดังนั้น หากบริการดิจิทัลของเทศบาล ไม่ได้ออกแบบโดยยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง และไม่คำนึงถึงบริบทเชิงพื้นที่ การพัฒนาดังกล่าวอาจยิ่งตอกย้ำความเหลื่อมล้ำและลดทอนคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ แม้จะมีการศึกษาประเด็นรัฐบาลดิจิทัล และการบริการสาธารณะดิจิทัลในระดับประเทศอย่างต่อเนื่อง แต่การศึกษาเชิงลึก ที่มุ่งเน้นนวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัล สำหรับผู้สูงอายุในระดับเทศบาล โดยเฉพาะในบริบทพื้นที่ปริมาตรยังมีจำกัด อีกทั้งงานมุ่งเน้นมิติทางเทคนิคหรือประสิทธิภาพของระบบ มากกว่าการวิเคราะห์ประสบการณ์ของผู้สูงอายุในฐานะผู้ใช้บริการ และหุ้นส่วนในการพัฒนานวัตกรรม

งานวิจัยนี้ จึงมุ่งวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และศักยภาพของการจัดบริการสาธารณะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตเทศบาลจังหวัดปทุมธานี พร้อมทั้งพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง งานวิจัยนี้ จึงตั้งคำถามการวิจัยหลัก 1) สภาพการจัดบริการสาธารณะดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีเป็นอย่างไร 2) ปัญหาและอุปสรรคเชิงโครงสร้าง กระบวนการ และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อการใช้บริการดิจิทัลของเทศบาลมีอะไรบ้าง และ 3) รูปแบบนวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัลแบบใดที่เหมาะสมกับบริบทเชิงพื้นที่ของเทศบาลและสามารถเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเป็นรูปธรรม คำถามเหล่านี้จะเป็นฐานสำคัญในการสร้างองค์ความรู้เชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติสำหรับการพัฒนาบริการสาธารณะดิจิทัลในระดับท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลที่ส่งผลต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของผู้สูงอายุ
3. เพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลที่สามารถเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาวัตกรรมการบริการสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผ่านบริการดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีกระบวนการและขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการบริการสาธารณสุขดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในบริบทการบริหารจัดการของเทศบาล การเลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ มีความเหมาะสมกับลักษณะของปัญหาวิจัยที่มีความซับซ้อน และเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ มุมมอง และการรับรู้ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของหลายกลุ่ม ทั้งผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้สูงอายุในฐานะผู้รับบริการโดยตรง การวิจัยรูปแบบนี้ ช่วยให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์เชิงกระบวนการ ความสัมพันธ์เชิงอำนาจ และบริบทเชิงพื้นที่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณสุขได้อย่างรอบด้าน ทั้งยังสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการบริการสาธารณสุขแบบใหม่และแนวคิดนวัตกรรมการบริการสาธารณสุขที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณสุขดิจิทัล เพื่อผู้สูงอายุในเขตเทศบาลจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ (1) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลที่รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณสุขดิจิทัล (2) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและมีประสบการณ์ในการใช้บริการสาธารณสุขผ่านระบบดิจิทัล และ (3) ผู้นำชุมชนอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ และผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณสุขและเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง จากพื้นที่ 3 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนครรังสิต เทศบาลเมืองบึงยี่โถ และเทศบาลเมืองบางกะดี เทศบาลละ 18 คน ประกอบด้วยผู้บริหารท้องถิ่น 1 คน หัวหน้าส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ด้านดิจิทัล 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 1 คน ผู้นำชุมชนหรืออาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ 5 คน และผู้สูงอายุผู้ใช้บริการดิจิทัล 10 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 54 คน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่สามารถสะท้อนบริบท ปัญหา และศักยภาพของการพัฒนานวัตกรรมการบริการสาธารณสุขดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม

3. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Guide) และแบบบันทึกการวิเคราะห์เอกสาร แบบสัมภาษณ์เชิงลึกถูกออกแบบให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ สภาพปัจจุบันของการจัดบริการสาธารณสุขดิจิทัล บทบาทและกระบวนการทำงานของเทศบาล ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการพัฒนานวัตกรรมการบริการ เครื่องมือดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้แน่ใจว่าแนวคำถามมีความชัดเจน ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย และสามารถเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ ส่วนการ

วิเคราะห์เอกสารใช้ศึกษาแผนพัฒนาท้องถิ่น นโยบายด้านดิจิทัล รายงานการดำเนินงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงโครงสร้างและสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลภาคสนาม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดำเนินการโดยผู้วิจัยด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและความเข้าใจเชิงลึกในบริบทของพื้นที่ การสัมภาษณ์เชิงลึกดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่างตามแนวคำถามที่กำหนด โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ และมุมมองอย่างอิสระ การเก็บข้อมูลใช้วิธีการบันทึกเสียงและจดบันทึกภาคสนามควบคู่กัน เพื่อรักษาความครบถ้วนของข้อมูล นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องในระดับเทศบาลและระดับนโยบาย เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบและเชื่อมโยงกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ การดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นไปตามหลักจริยธรรมการวิจัย โดยให้ความเคารพสิทธิของผู้ให้ข้อมูล การขอความยินยอมก่อนการสัมภาษณ์ และการรักษาความลับของข้อมูลอย่างเคร่งครัด

5. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยเริ่มจากการถอดเทปการสัมภาษณ์อย่างละเอียด จากนั้นจึงทำการอ่านข้อมูลซ้ำหลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจภาพรวม จัดหมวดหมู่ และระบุประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อ่านวิเคราะห์เชิงตีความ เพื่อค้นหารูปแบบ ความเชื่อมโยง และความหมายเชิงนโยบายที่สะท้อนสภาพปัจจุบัน ปัญหา และศักยภาพในการพัฒนานวัตกรรมการบริการสาธารณะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ผลการวิเคราะห์ถูกนำมาเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์เป็นข้อค้นพบเชิงวิชาการและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในระดับเทศบาล อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสมและยั่งยืนในบริบทสังคมสูงวัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนานวัตกรรมการบริการสาธารณะเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผ่านบริการดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้สูงอายุในเขตเทศบาลจังหวัดปทุมธานี พบว่า การจัดบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาล ยังอยู่ในระยะของการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างที่ไม่สมบูรณ์ แม้เทศบาลจะมีความพยายามนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชน แต่ยังคงขาดการออกแบบบริการเชิงระบบที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางอย่างชัดเจน จากการสังเคราะห์สามารถจำแนกประเด็นออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

- (1) โครงสร้างบริการดิจิทัลของเทศบาล
- (2) รูปแบบการเข้าถึงและการใช้งานของผู้สูงอายุ และ
- (3) กลไกการสนับสนุนการใช้บริการ

ในมิติของโครงสร้างบริการดิจิทัล ผลการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีช่องทางดิจิทัลพื้นฐาน เช่น เว็บไซต์ ระบบสื่อสารผ่าน LINE Official Account และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น อย่างไรก็ตาม บริการดังกล่าวยังทำหน้าที่เป็นเพียงช่องทางสื่อสารข้อมูล มากกว่าการเป็นระบบบริการสาธารณะดิจิทัลเชิงปฏิบัติการที่ผู้สูงอายุสามารถใช้ดำเนินการได้อย่างครบวงจร ดังที่ผู้บริหารเทศบาลรายหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่า “เรามีระบบออนไลน์หลายอย่าง แต่ยังไม่ได้เป็นบริการที่ผู้สูงอายุเข้ามาทำเรื่องได้ครบ ตั้งแต่ต้นจนจบ ส่วนใหญ่ยังต้องมาที่เทศบาลอยู่ดี”

การสัมภาษณ์นี้สะท้อนให้เห็นว่า การจัดบริการดิจิทัลยังเป็นเพียงการต่อยอดจากโครงสร้างงานเดิม มิได้เกิดจากการออกแบบกระบวนการใหม่ เพื่อรองรับการใช้งานของผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของการบริหารจัดการดิจิทัลในระดับเทศบาล

ในมิติของการเข้าถึงและการใช้งานของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับการใช้บริการดิจิทัลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลพื้นฐาน สามารถใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อรับข้อมูลข่าวสารได้ แต่มีข้อจำกัดอย่างชัดเจนในการใช้บริการที่ต้องดำเนินการหลายขั้นตอนหรือเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ผู้สูงอายुरายหนึ่งสะท้อนประสบการณ์ว่า “ดูข่าวหรือประกาศพอทำได้ แต่ถ้าให้กรอกข้อมูลหรือสมัครอะไรเอง จะไม่กล้า เพราะกลัวกดผิด แล้วไม่มีคนช่วย” การตีความเชิงวิเคราะห์ในประเด็นนี้ชี้ให้เห็นว่า การไม่สามารถใช้งานบริการดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ของผู้สูงอายุ มิได้เกิดจากการปฏิเสธเทคโนโลยี แต่เกิดจากการออกแบบระบบที่ไม่สอดคล้องกับศักยภาพและข้อจำกัดของผู้สูงอายุ ซึ่งสะท้อนช่องว่างระหว่างการมีบริการดิจิทัลกับการเข้าถึงบริการดิจิทัลอย่างแท้จริง

ในมิติของกลไกการสนับสนุนการใช้บริการ ผลการสัมภาษณ์พบว่า การใช้งานบริการดิจิทัลของผู้สูงอายุยังต้องพึ่งพาการช่วยเหลือจากบุคคลอื่นเป็นหลัก ทั้งเจ้าหน้าที่เทศบาล อาสาสมัคร หรือสมาชิกในครอบครัว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรายหนึ่งให้ข้อมูลว่า “ถ้าไม่มีเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครช่วย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะไม่ใช้ระบบเอง เพราะรู้สึกว่ายุ่งยากและไม่มั่นใจ” การสัมภาษณ์นี้ สะท้อนให้เห็นว่าระบบบริการดิจิทัลของเทศบาลในปัจจุบัน ยังไม่สามารถสร้างความเป็นอิสระให้แก่ผู้สูงอายุได้ และยังขาดกลไกเชิงสถาบันในการสนับสนุนการเรียนรู้และการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า สภาพการจัดบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานียังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการพัฒนาเชิงคุณภาพ บริการดิจิทัลยังมีลักษณะกระจัดกระจาย ขาดการบูรณาการ และยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุได้อย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสาธารณสุขดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างหลายระดับที่เชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับระบบองค์กร กระบวนการออกแบบบริการ ไปจนถึงระดับผู้ใช้บริการเอง โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้ ประเด็นแรก ปัญหาเชิงโครงสร้างระบบและการบูรณาการข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลส่วนใหญ่ยังขาดระบบดิจิทัลที่มีการบูรณาการข้อมูลอย่างเป็นเอกภาพ โดยเฉพาะฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่เชื่อมโยงด้านสุขภาพ สวัสดิการ และบริการทางสังคม ส่งผลให้การให้บริการดิจิทัลยังมีลักษณะกระจัดกระจาย แยกส่วน และไม่ต่อเนื่อง ผู้สูงอายุจึงไม่สามารถใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างครบวงจร ต้องพึ่งพาการติดต่อหลายช่องทางหรือการเดินทางมาที่เทศบาลด้วยตนเอง ปัญหานี้สะท้อนข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของการนำดิจิทัลมาใช้ในระดับท้องถิ่น ซึ่งยังไม่สามารถทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการลดภาระ และเพิ่มความสะดวกแก่ผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง **ประเด็นที่สอง** ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะด้านดิจิทัลขององค์กร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า เทศบาลประสบข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านดิจิทัล เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ควบคู่กัน และยังขาดการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลเป็นไปอย่างจำกัด และขาดความยั่งยืน ปัญหานี้ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบเท่านั้น แต่ยังทำให้เทศบาลไม่สามารถพัฒนาบริการดิจิทัลเชิงรุกที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุได้อย่างเป็นระบบ **ประเด็นที่สาม** ปัญหาการออกแบบบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อจำกัดของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า บริการดิจิทัลของเทศบาลจำนวนมากถูกออกแบบบนฐานของผู้ใช้ทั่วไป มิได้คำนึงถึงข้อจำกัดด้านร่างกาย การรับรู้ และรูปแบบการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ เช่น ตัวอักษรขนาดเล็ก ขั้นตอนการใช้งานหลายลำดับ ภาษาเชิงราชการที่ซับซ้อน และการขาดคำอธิบายที่เข้าใจง่าย การออกแบบในลักษณะดังกล่าวทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่มั่นใจ เกิดความกลัวความผิดพลาด และหลีกเลี่ยงการใช้บริการดิจิทัล แม้จะมีช่องทางให้เข้าถึงก็ตาม ปัญหานี้สะท้อนถึงอคติในการออกแบบบริการที่เป็นอุปสรรคเชิงโครงสร้างต่อการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ **ประเด็นที่สี่** ปัญหาด้านทักษะดิจิทัล ความมั่นใจ และทัศนคติของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีระดับทักษะดิจิทัลและความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างชัดเจน ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และกลัวความผิดพลาดจากการใช้งานระบบดิจิทัล ส่งผลให้เลือกใช้บริการติดต่อแบบดั้งเดิมมากกว่าช่องทางดิจิทัล ปัญหานี้สะท้อนว่า การไม่เข้าถึงบริการดิจิทัลของผู้สูงอายุไม่ได้เกิดจากการปฏิเสธเทคโนโลยีโดยตรง แต่เกิดจากการขาดกลไกสนับสนุนการเรียนรู้ และการสร้างความเชื่อมั่นอย่างเป็นระบบจากภาครัฐ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการสาธารณสุขดิจิทัลของเทศบาล ที่สามารถเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมกับบริบทพื้นที่ ด้วยผู้วิจัยได้สังเคราะห์รูปแบบนวัตกรรมบริการสาธารณสุขดิจิทัลของเทศบาลเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุออกเป็น 6 รูปแบบหลัก 1) การออกแบบบริการดิจิทัลที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางและการออกแบบ

ร่วม มุ่งออกแบบบริการดิจิทัลให้สอดคล้องกับข้อจำกัดด้านร่างกาย การรับรู้ และรูปแบบการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ โดยเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุและภาคีในพื้นที่มีส่วนร่วมในการออกแบบและปรับปรุงบริการ เพื่อให้บริการใช้งานได้จริง เข้าใจง่าย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้โดยตรง 2) ศูนย์กลางบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ บูรณาการบริการด้านสุขภาพ สวัสดิการ และบริการสังคมของเทศบาลไว้ในแพลตฟอร์มเดียว เพื่อลดขั้นตอน ความซ้ำซ้อน และภาระการติดต่อหลายหน่วยงาน ช่วยเพิ่มความสะดวก ความต่อเนื่อง และความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ 3) กลไกสนับสนุนและการพัฒนาทักษะดิจิทัลผู้สูงอายุในชุมชน จัดตั้งกลไกสนับสนุน เช่น เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครดิจิทัล ควบคู่กับการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่องในระดับชุมชน เพื่อเพิ่มความมั่นใจ ลดช่องว่างทางดิจิทัล และเสริมศักยภาพให้ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการดิจิทัลได้ด้วยตนเอง 4) การบูรณาการฐานข้อมูลผู้สูงอายุเพื่อการบริการเชิงรุก พัฒนาฐานข้อมูลผู้สูงอายุที่เชื่อมโยงข้อมูลด้านสุขภาพ สวัสดิการ และการบริการทางสังคม เพื่อใช้งานแผนและให้บริการเชิงรุกอย่างแม่นยำ ช่วยให้เทศบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้ตรงกลุ่มและต่อเนื่อง 5) ความร่วมมือเชิงเครือข่ายหลายภาคส่วน ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเทศบาล หน่วยงานสาธารณสุข ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนทรัพยากร ความเชี่ยวชาญ และความยั่งยืนของการจัดบริการสาธารณะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ 6) การกำกับ ติดตาม และพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีระบบติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงบริการดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ โดยรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุ เพื่อให้บริการมีความยืดหยุ่น ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้อย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผ่านบริการดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ชี้ให้เห็นว่า การจัดบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ยังอยู่ในระยะของการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้าง โดยแม้เทศบาลจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้มากขึ้นในการสนับสนุนการให้บริการประชาชน เช่น การสื่อสารข้อมูล การประชาสัมพันธ์ และการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ แต่บริการดังกล่าว ยังมีลักษณะเป็นการต่อยอดจากกระบวนการทำงานเดิม มากกว่าการเป็นระบบบริการสาธารณะดิจิทัลเชิงปฏิบัติการที่ผู้สูงอายุ สามารถใช้ดำเนินการได้อย่างครบวงจร ผลการวิจัยสะท้อนว่า การออกแบบบริการยังมีได้ยึดผู้สูงอายุ เป็นศูนย์กลางอย่างชัดเจน ส่งผลให้การเข้าถึงและการใช้บริการของผู้สูงอายุยังมีข้อจำกัด ทั้งในด้านความเข้าใจ ขั้นตอนการใช้งาน และความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เมื่อพิจารณาเชิงวิเคราะห์ สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ สามารถอธิบายได้จากบริบทการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ยังคงยึดแนวทางการทำงานแบบราชการ

ดั้งเดิม การพัฒนาดิจิทัลจึงมักถูกนำมาใช้ในฐานานะเครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน มากกว่าการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุซึ่งมีข้อจำกัดเฉพาะด้านร่างกาย การรับรู้ และทักษะดิจิทัล นอกจากนี้ เทศบาลยังประสบข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคล ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และการบูรณาการข้อมูล ส่งผลให้การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลยังขาดความเป็นระบบ และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะแบบใหม่ (New Public Service) ของ Sari (2025) ที่เสนอว่า การจัดบริการสาธารณะจะสามารถสร้างคุณค่าเชิงสาธารณะได้ ก็ต่อเมื่อรัฐมองประชาชนในฐานะพลเมืองและหุ้นส่วนในการออกแบบบริการ มิใช่เพียงผู้รับบริการเพียงฝ่ายเดียว ในกรณีของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี การที่บริการดิจิทัลยังเน้นความสะดวกขององค์กร มากกว่าประสบการณ์ของผู้สูงอายุ จึงสะท้อนข้อจำกัดของการบริหารที่ยังไม่สอดคล้องกับหลักการดังกล่าว โดย OECD (2020) ระบุว่า หน่วยงานท้องถิ่นจำนวนมากประสบปัญหาการพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลในลักษณะของการดิจิทัลไท์กระบวนการเดิม โดยไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของบริการ ขณะที่รายงานขององค์การสหประชาชาติ ว่าด้วยสังคมสูงวัยชี้ให้เห็นว่า หากระบบบริการสาธารณะไม่ปรับให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ จะนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของรัฐ (United Nations Population Fund, 2025; เบญจรัตน์ สัจกุล และคณะ, 2568) นอกจากนี้ ธรินทร์ เลิศสุชีเกษม (2565) ยังอธิบายว่า การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐดิจิทัลจำเป็นต้องควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสถาบันและวัฒนธรรมองค์กร มิใช่การนำเทคโนโลยีมาใช้เพียงผิวเผิน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาล ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของผู้สูงอายุ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาล ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงของผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างหลายระดับ ครอบคลุมทั้งด้านระบบการบริหารจัดการ การออกแบบบริการ และศักยภาพของผู้ใช้บริการ โดยผู้สูงอายุประสบข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการดิจิทัลเนื่องจากระบบบริการยังมีความซับซ้อน ขาดความเป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ และไม่มีระบบสนับสนุนการใช้งานอย่างเพียงพอ ขณะเดียวกัน เทศบาลยังเผชิญข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคล ความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล และการบูรณาการข้อมูล ส่งผลให้บริการดิจิทัลไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเชิงวิเคราะห์ เหตุผลที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ สามารถอธิบายได้จากการที่การพัฒนาบริการสาธารณะดิจิทัลในระดับเทศบาล ยังคงยึดแนวคิดการบริหารแบบดั้งเดิมซึ่งมุ่งเน้นความสะดวกและประสิทธิภาพขององค์กรเป็นหลัก มากกว่าการออกแบบบริการโดยคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุซึ่งมีข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัล การรับรู้ และความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ การขาดกลไกสนับสนุนในระดับชุมชน เช่น ผู้ช่วยดิจิทัลหรือการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง ยิ่งทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่มั่นใจและหลีกเลี่ยงการใช้บริการดิจิทัล ปัจจัยดังกล่าวสะท้อนว่า ปัญหาการเข้าถึงไม่ได้เกิดจากการปฏิเสธเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

โดยตรง หากแต่เป็นผลจากระบบบริการที่ยังไม่เอื้อต่อการใช้งานของกลุ่มเปราะบาง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่สำคัญคือแนวคิด Technology Acceptance Model ของ Yang (2025) อธิบายว่า การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ขึ้นอยู่กับความรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ซึ่งสนับสนุนผลการวิจัยที่พบว่า ระบบบริการดิจิทัลที่ซับซ้อนและขาดความเป็นมิตรต่อผู้สูงอายุย่อมนลดโอกาสในการเข้าถึงและใช้งาน และงานศึกษาของ OECD (2024a), ซึ่งว่า หน่วยงานท้องถิ่นจำนวนมากประสบปัญหาการพัฒนาบริการดิจิทัล ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีโดยขาดการออกแบบบริการเชิงผู้ใช้ ส่งผลให้ประชาชนกลุ่มเปราะบางไม่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม นอกจากนี้รายงานขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Population Fund, 2025) ระบุว่า ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในสังคมสูงวัย เป็นผลจากการขาดระบบสนับสนุนและการออกแบบบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อจำกัดของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยพื่อชี้ให้เห็นว่าปัญหาและอุปสรรคของการเข้าถึงบริการสาธารณะดิจิทัลของผู้สูงอายุ เป็นผลจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างโครงสร้างการบริหาร เทคโนโลยี และบริบทชีวิตของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยจึงสะท้อนความจำเป็นในการปรับแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ จากการพัฒนาเทคโนโลยี ไปสู่การออกแบบระบบบริการที่คำนึงถึงความเท่าเทียม การเข้าถึง และศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุในฐานะพลเมือง ซึ่งเป็นฐานสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัลอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาล เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้จำนวน 6 รูปแบบหลัก ซึ่งครอบคลุมมิติการออกแบบบริการที่ยืดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง การบูรณาการบริการแบบเบ็ดเสร็จ กลไกสนับสนุนและพัฒนาทักษะดิจิทัล การจัดการฐานข้อมูลผู้สูงอายุ ความร่วมมือหลายภาคส่วน และการกำกับติดตามบริการอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า รูปแบบนวัตกรรมดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคเชิงโครงสร้างของการจัดบริการดิจิทัลในระดับเทศบาล และมีศักยภาพในการยกระดับการเข้าถึงบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเป็นระบบ เหตุผลเชิงวิเคราะห์ที่ทำให้ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ เนื่องจากการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมตั้งอยู่บนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์จากพื้นที่จริง และเชื่อมโยงผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดบริการดิจิทัลเข้ากับความต้องการและข้อจำกัดของผู้สูงอายุโดยตรง รูปแบบนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นจึงมิได้มุ่งเน้นเทคโนโลยีเป็นศูนย์กลาง หากแต่เน้นการปรับกระบวนการให้บริการ โครงสร้างการบริหาร และกลไกสนับสนุนให้สอดคล้องกับบริบทชีวิตของผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่น นอกจากนี้ การสังเคราะห์รูปแบบในลักษณะเชิงระบบยังช่วยลดความซ้ำซ้อนของมาตรการ และเพิ่มความเป็นไปได้ในการนำไปใช้จริงในบริบทเทศบาลที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Acar, Steen & Verschuere (2025) และ สุวิมล แซ่ก่อง (2568) ผลการวิจัยชี้ว่า คุณค่าของบริการสาธารณะดิจิทัลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและผู้ใช้บริการ มากกว่าการออกแบบโดยรัฐฝ่ายเดียว การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการช่วยให้บริการตอบสนองต่อความต้องการจริง และลดช่องว่างระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนกระบวนการสร้างคุณค่าร่วมของบริการสาธารณะอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ OECD (2020) ระบุว่า การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องบูรณาการบริการ กลไกการบริหาร และความร่วมมือหลายภาคส่วน ขณะเดียวกัน Fauziningtyas & Agustin ชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาบริการดิจิทัลเพื่อรองรับสังคมสูงวัย จำเป็นต้องคำนึงถึงการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง ความเท่าเทียมในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และการเสริมสร้างพลังอำนาจให้ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการดิจิทัลได้อย่างมั่นใจและมีศักดิ์ศรี (Fauziningtyas, R., 2025; Agustin, et al., 2025) ผู้วิจัยชี้ให้เห็นว่านวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องเป็นนวัตกรรมเชิงระบบ มิใช่นวัตกรรมเชิงเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว รูปแบบนวัตกรรมทั้ง 6 รูปแบบที่พัฒนาขึ้น จึงทำหน้าที่เป็นกรอบแนวทางเชิงปฏิบัติที่ช่วยเชื่อมโยงการบริหารสาธารณะ เทคโนโลยีดิจิทัล และคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเข้าด้วยกันอย่างเป็นองค์รวม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับการจัดบริการสาธารณะในระดับเทศบาลได้อย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้จากการวิจัยนี้ ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลในบริบทสังคมสูงวัย ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาบริการที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องก้าวพ้นการใช้เทคโนโลยีในเชิงเครื่องมือ ไปสู่การออกแบบระบบบริการที่บูรณาการผู้ใช้ เทคโนโลยี บุคลากร และชุมชนเข้าด้วยกันอย่างเป็นองค์รวม บนพื้นฐานดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสังเคราะห์กรอบองค์ความรู้ เพื่ออธิบายกลไกสำคัญของการพัฒนาบริการสาธารณะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน โดยองค์ความรู้จากการวิจัยตามกรอบแนวคิดการพัฒนาบริการสาธารณะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. User-Centered Design: การออกแบบบริการสาธารณะดิจิทัลต้องยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึงความต้องการ ประสบการณ์ และข้อจำกัดด้านร่างกายและการรับรู้ของผู้สูงอายุ เพื่อให้บริการใช้งานง่าย เข้าถึงได้จริง และลดความกังวลในการใช้เทคโนโลยี

2. One-stop Digital Platform: การบูรณาการบริการสาธารณะด้านสุขภาพ สวัสดิการ และบริการสังคมไว้ในแพลตฟอร์มดิจิทัลเดียว ช่วยลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน เพิ่มความสะดวกและเสริมความต่อเนื่องในการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ

3. Digital Volunteers: การมีอาสาสมัครดิจิทัลหรือผู้ช่วยในชุมชน ทำหน้าที่สนับสนุน แนะนำ และช่วยเหลือผู้สูงอายุในการใช้บริการดิจิทัล เป็นกลไกสำคัญในการลดช่องว่างทางดิจิทัล และเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้งาน

4. Participation: การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของครอบครัว ชุมชน และเครือข่ายในพื้นที่ในการสนับสนุนผู้สูงอายุ ช่วยให้การเข้าถึงบริการดิจิทัลมีความยั่งยืน และสะท้อนการจัดบริการสาธารณะในฐานะความรับผิดชอบร่วมของสังคม

5. Staff Digital Upskill: การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรเทศบาลอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการที่เข้าใจผู้สูงอายุ และสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและบริบทสังคมสูงวัย



ภาพ 1 การวิเคราะห์ห้องค์ความรู้จากการวิจัย

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพหุสรุปโดยภาพรวมได้ว่า การจัดบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ยังอยู่ในระยะของการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้าง แม้เทศบาลจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มขึ้นในการสื่อสารข้อมูล การประชาสัมพันธ์ และการรับเรื่องร้องเรียน แต่บริการส่วนใหญ่ยังเป็นเพียงการสนับสนุนกระบวนการเดิม มิได้เป็นระบบบริการดิจิทัลเชิงปฏิบัติการที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง ส่งผลให้ผู้สูงอายุยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงและการใช้บริการ ทั้งในด้านความเข้าใจ ขั้นตอนการใช้งาน และความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการดิจิทัล ยังมีลักษณะเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างหลายระดับ ครอบคลุมการขาดการบูรณา

การข้อมูล ข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะดิจิทัล รวมถึงการออกแบบบริการที่ไม่สอดคล้องกับข้อจำกัดของผู้สูงอายุ จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล สามารถพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัลของเทศบาล เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้ 6 รูปแบบหลัก ได้แก่ การออกแบบบริการที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางและการออกแบบร่วม ศูนย์กลางบริการดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ กลไกสนับสนุนและการพัฒนาทักษะดิจิทัลในชุมชน การบูรณาการฐานข้อมูลผู้สูงอายุเพื่อการบริการเชิงรุก ความร่วมมือเชิงเครือข่ายหลายภาคส่วน และการกำกับติดตามบริการอย่างต่อเนื่อง รูปแบบนวัตกรรมดังกล่าวสะท้อนว่า การพัฒนาบริการสาธารณะดิจิทัลที่มีประสิทธิผล จำเป็นต้องเป็นนวัตกรรมเชิงระบบที่เชื่อมโยงการบริหารสาธารณะ เทคโนโลยีดิจิทัลและบริบทชีวิตของผู้สูงอายุเข้าด้วยกันอย่างเป็นองค์รวม เพื่อยกระดับการเข้าถึงบริการและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่นอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 หน่วยงานภาครัฐควรกำหนดนโยบายการพัฒนาบริการสาธารณะดิจิทัลในระดับเทศบาลที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางอย่างชัดเจน และบูรณาการเข้ากับนโยบายสังคมสูงวัยและรัฐบาลดิจิทัล

1.2 ควรสนับสนุนงบประมาณและกรอบนโยบายเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุแบบบูรณาการ เพื่อใช้ในการวางแผนและให้บริการเชิงรุกในระดับท้องถิ่น

1.3 ควรกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานการออกแบบบริการดิจิทัลที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ เพื่อเป็นกรอบให้เทศบาลนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างเป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 เทศบาลควรพัฒนาบริการสาธารณะดิจิทัลในรูปแบบศูนย์กลางบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ

2.2 ควรจัดตั้งกลไกสนับสนุนการใช้บริการดิจิทัล เช่น เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครดิจิทัลในชุมชน ควบคู่กับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

2.3 ควรส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเทศบาล หน่วยงานด้านสุขภาพ ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เพื่อสนับสนุนทรัพยากรและความเชี่ยวชาญในการพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัล

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณหรือแบบผสมผสาน เพื่อประเมินผลลัพธ์ของนวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม

3.2 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบบริบทและรูปแบบการพัฒนาบริการดิจิทัล

3.3 ควรศึกษาบทบาทของครอบครัวและชุมชนในการสนับสนุนการใช้บริการสาธารณะดิจิทัลของผู้สูงอายุ เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของนวัตกรรมในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาภาณุจันท์ ชื้อสตัย, กมลพร กัลยาณมิตร, สถิตย์ นิยมญาติ และทัศนีย์ ลักษณะภิชนชัช. (2568). ภาวะผู้นำท้องถิ่นต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานของกลุ่มเทศบาลเมืองในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 14(3), 252–267.
- ธรินทร์ เลิศสุชีเกษม. (2565). การปรับตัวขององค์การภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัล: ศักยภาพการปรับตัวของกระทรวงการต่างประเทศสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามกรอบแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563–2565. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- เบญจรัตน์ สัจกุล, สุธีรา แสนมนตรีกุล, เพ็ญจันทร์ ประดับมุข เซอร์เรอร์, โกสิน เทศวงษ์ และเบญจพร พุดชา. (2568). การจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อและสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ. *วารสารสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 55(1), 115–139.
- สำนักข่าวสร้างสุข. (2565). ปี 65 ไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ สสส.พนักภาคี ผลักดันนโยบายเพื่อสุขภาวะที่ดีของผู้สูงอายุทั่วประเทศ. สืบค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2568, จาก <https://www.thaihealth.or.th/?p=219952>
- สุวิมล แซ่ก่อง. (2568). พลเมืองที่ตื่นตัวกับการเป็นพลเมืองดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*, 13(2), 241–257.
- Acar, L., Steen, T. & Verschuere, B. (2025). Public values? A systematic literature review into the outcomes of public service co-creation. *Public Management Review*, 27(5), 1357-1389.
- Agustin, D., Rosa, T., Nurminingsih, N., Ahmadun, A., Rushadiyati, R. & Mahardikaputra, R. A. (2025). Empowering Older Adults: A Key to Achieving the Sustainable Development Goals. *Global Sustainability and Community Engagement*, 1(01), 16-24.
- Fauziningtyas, R. (2025). Empowering age: Bridging the digital healthcare for older population. In *Digital Healthcare, Digital Transformation and Citizen Empowerment in Asia-Pacific and Europe for a Healthier Society* (pp. 593-616). Academic Press.
- Johnston, L. & Fenwick, J. (2025). New development: Public service innovation. *Public Money & Management*, 45(2), 151-156.

- Li, X., Huang, G., Siqi, Z., Zhang, Z., Li, R., Zhu, L. & Wang, J. (2025). 2021 Global Burden of Disease Study: A Comprehensive Analysis of Glaucoma in the Middle-aged and Elderly Population at Global, Regional, and National Levels. *Frontiers in Public Health*, 13, 1526061. doi: 10.3389/fpubh.2025.1526061
- Navaneetham, K. & Arunachalam, D. (2025). Global population aging, 1950–2050. In *Handbook of aging, health and public policy: Perspectives from Asia*, 99–116. Springer Nature Singapore.
- OECD. (2020). *The OECD Digital Government Policy Framework*. OECD Publishing.
- OECD. (2024). 2023 OECD Digital Government Index: Results and key findings, *OECD Public Governance Policy Papers*, 44, OECD Publishing, doi: 10.1787/1a89ed5e-en
- Sari, P. A., Tazkia, S. R. I., Hasanah, T. & Kurniawan, I. A. (2025). Implementation of New Public Service (NPS) Principles in Identity Document Issuance Services in Periuk Jaya Urban Village, Tangerang City. *Journal of Public Representative and Society Provision*, 5(2), 431-438.
- Sari, P. A., Tazkia, S. R. I., Hasanah, T. & Kurniawan, I. A. (2025). Implementation of New Public Service (NPS) Principles in Identity Document Issuance Services in Periuk Jaya Urban Village, Tangerang City. *Journal of Public Representative and Society Provision*, 5(2), 431-438.
- United Nations Population Fund. (2025). *State of world population 2025: The real fertility crisis The pursuit of reproductive agency in a changing world*. Stylus Publishing.
- Yang, H. J., Lee, J. H. & Lee, W. (2025). Factors influencing health care technology acceptance in older adults based on the technology acceptance model and the unified theory of acceptance and use of technology: meta-analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e65269. doi: 10.2196/65269