

การบริหารจัดการของภาครัฐด้านสังคมผู้สูงอายุ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศไทย Government Management of the Elderly Social Sector via Digital Technology in Thailand

ขวัญหทัย นาคเนียม^{1*} (Kwanhatai Nakniyom)^{1*}

บทคัดย่อ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบในปี 2567 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อสังคมไทย ในหลายมิติ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ถึงแม้ว่ากำลังซื้อของผู้สูงอายุมิมีบทบาทสำคัญ แต่จำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น อาจส่งผลต่อภาระค่าใช้จ่ายในด้านสวัสดิการ และการดูแลสุขภาพของครอบครัวและภาครัฐ และส่งผลต่อด้านสังคม เนื่องจาก ครอบครัวไทยมีขนาดเล็กลง จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุบางส่วนต้องเผชิญกับปัญหา ความเหงา ขาดแคลนผู้ดูแล และส่งผลต่อเนื่องไปยังปัญหาด้านสุขภาพ ทั้งด้านสุขภาพจิต สุขภาพกาย ความรู้ความเข้าใจต่อความสำคัญของการนำเอา เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการของภาครัฐ เช่น การดูแลและการบริการ แก่ผู้สูงอายุ และครอบครัว จึงมีความน่าสนใจอย่างมากในปัจจุบัน การบริหารจัดการของภาครัฐให้มีการบริหารจัดการที่ดีขึ้นภายใต้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นสิ่งที่ท้าทาย แก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุ ของภาครัฐ มีความจำเป็นที่จะต้องเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและ บริการแก่ประชาชน บทความวิชาการนี้ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อชี้ให้เห็นถึง ความสำคัญในการบริหารจัดการของภาครัฐด้านสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

¹ นักศึกษาระดับปริญญาเอก, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมารัตน์ นนทบุรี 11120 , อีเมล : Kwanhatai7792@gmail.com

Doctoral Student, Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi, 11120, Thailand, E-mail : Kwanhatai7792@gmail.com

*Corresponding author : E-mail address : Kwanhatai7792@gmail.com

Received: August 15,2024 Revised: December 25,2024 Accepted: December 26,2024

เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการของการบริหารจัดการของภาครัฐด้านสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลต่างประเทศ เพื่อเสนอแนวทางการการบริหารจัดการของภาครัฐด้านสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยSDCA+ในการจะนำด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ การศึกษารั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเครื่องมือในการศึกษา คือ เอกสาร ตำรา เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และบทความวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ใช้วิธีการวิเคราะห์หาแก่นสาระ (Thematic Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลในเอกสาร (Document Analysis) ผลจากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการงานภาครัฐในส่วนของ การดูแลสังคมผู้สูงอายุในต่างประเทศ พบว่าหลายประเทศ นำเอาวงจร SDCA ว่าใช้ในการบริหารจัดการ ในการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในสังคมและใช้กับผู้สูงอายุให้เหมาะสม กับบริบทของประเทศ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงนำเสนอแนวทางการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในสังคม และใช้กับผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ด้วยการประยุกต์เอาวงจร SDCA ทั้ง SDCA (Standardize-Do-Check-Act) และ SDCA (Support, Develop, Connect, Activate) มาประยุกต์ใช้ทั้งในมิติของวงจรคุณภาพการบริหารและมิติในเชิงปฏิบัติการ ก็จะทำให้ SDCA+ ถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประเทศไทย มีสังคมผู้สูงอายุที่มีคุณภาพในการบริหารจัดการที่ดีภายใต้สังคมยุคดิจิทัล

คำสำคัญ : สังคมผู้สูงอายุ,การบริหารจัดการภาครัฐ, เทคโนโลยีดิจิทัล

Abstract

Thailand is entering a full-fledged aging society in 2024, bringing significant impacts on multiple dimensions of Thai society. Economically, while the purchasing power of the elderly plays an important role, the increasing number of elderly individuals may result in higher expenses for family and government welfare and healthcare services. Socially, the shrinking size of Thai families leads to some elderly individuals facing loneliness and a lack of caregivers, which further exacerbates issues related

to both mental and physical health. Understanding the importance of integrating digital technology into public administration, particularly for providing care and services to the elderly and their families, is increasingly relevant. Enhancing public administration efficiency through innovation and digital technology is a challenge for all stakeholders involved in managing an aging society.

The effective use of digital technology in managing and providing services to the public is crucial. This academic article aims to emphasize the importance of public administration for an aging society using digital technology. It seeks to propose management approaches based on international cases and recommend strategies tailored for Thailand to adopt the SDCA+ framework with digital technology. This qualitative research employs thematic analysis and document analysis methods, using sources such as documents, books, electronic resources, and academic articles.

Findings indicate that many countries utilize the SDCA cycle (Standardize-Do-Check-Act) in their public administration to enhance efficiency and effectiveness in implementing digital technology for aging societies. The study suggests applying the SDCA framework in Thailand, integrating both the quality management cycle (Standardize-Do-Check-Act) and an operational perspective (Support, Develop, Connect, Activate) under the SDCA+ model. This approach aims to optimize the use of digital technology for the aging population, ensuring effective management and fostering a quality aging society in Thailand within the digital era.

Keywords : aging society, public administration, digital technology

บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบในปี 2567 จากข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่า ในปี 2566 ประเทศไทยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็น 1 ใน 5 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ หรือประมาณ 13 ล้านคน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2566) ผู้สูงอายุในสังคมไทยปี 2567 ต้องเผชิญความท้าทายอย่างมากสำหรับประเทศไทยในปัจจุบัน สถานการณ์นี้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และโอกาสในการพัฒนาประเทศ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าวส่งผลกระทบต่อสังคมไทยในหลายมิติ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ถึงแม้ว่ากำลังซื้อของผู้สูงอายุมีบทบาทสำคัญ แต่จำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายในด้านสวัสดิการและการดูแลสุขภาพของครอบครัวและภาครัฐ และส่งผลกระทบต่อด้านสังคม เนื่องจากครอบครัวไทยมีขนาดเล็กลง ลูกหลานต้องทำงานนอกบ้านมากขึ้น บางกรณีทำงานไกลบ้าน จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุบางส่วนต้องเผชิญกับปัญหาความเหงาขาดแคลนผู้ดูแล และส่งผลกระทบต่อไปยังปัญหาด้านสุขภาพ ทั้งด้านสุขภาพจิต สุขภาพกาย ตามช่วงวัย ซึ่งผู้สูงอายุเป็นช่วงวัยมีความเสี่ยงต่อโรคเรื้อรัง ต้องการการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ทำให้ระบบสาธารณสุขที่มีอยู่ อาจไม่เพียงพอต่อความต้องการและตอบสนองต่อจำนวนผู้สูงอายุในสังคมที่เพิ่มมากขึ้น เพราะฉะนั้นการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับสภาพปัญหาของประเทศ สังคม ชุมชน ทั้งชุมชนเมืองและชนบทที่มีบริบทและวัฒนธรรมแตกต่างกัน จะช่วยให้สังคมไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศได้ ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจต่อความสำคัญของการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการของภาครัฐ เช่น การดูแลและการบริการ แก่ผู้สูงอายุ และครอบครัว จึงมีความน่าสนใจอย่างมากในปัจจุบัน บทความวิชาการนี้ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการของภาครัฐด้านสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการของการบริหารจัดการของภาครัฐด้านสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลต่างประเทศ เพื่อเสนอแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐด้านสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย SDCA+ ในการจะนำด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ

ซึ่งเครื่องมือในการศึกษา คือ เอกสาร ตำรา เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และบทความวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ใช้วิธีการวิเคราะห์หาแก่นสาระ (Thematic Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลในเอกสาร (Document Analysis)

สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบัน

ปัจจุบันประเทศไทยกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในปี 2567 จากข้อมูลทางสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ประเทศไทยจะมีจำนวนผู้สูงอายุ ที่มีอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป ประมาณร้อยละ 20% หรือประมาณ 13 ล้านคน จากประชากรไทยกว่า 68 ล้านคน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างผู้สูงอายุ ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อในด้านต่าง ๆ คือ ภาวะพึ่งพิงมีแนวโน้มสูงขึ้น ภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐและภาครัฐเรือนในการดูแลผู้สูงอายุจะเพิ่มสูงขึ้น กระทบต่อฐานะทางการเงิน การคลังของประเทศ รูปแบบของการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลต่อการจัดบริการด้านสุขภาพทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ การผลิตสินค้าและบริการพื้นฐานจะต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุให้มากขึ้น (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560 : 3 - 4) ทำให้เห็นถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบของสังคมผู้สูงอายุที่ประเทศไทยกำลังเผชิญ รวมถึงปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาารูปแบบทางสังคมและเทคโนโลยีต่าง ๆ ของโลกก็ส่งผลกระทบต่อสังคมผู้สูงอายุและวิถีชีวิตของผู้สูงอายุของประเทศไทยในปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และในปัจจุบันทั่วโลกเผชิญกับปัญหาการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของจำนวนผู้สูงอายุ โดยมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น อัตราการเกิดทั่วโลกลดลง ผู้สูงอายุในปัจจุบันมีแนวโน้มที่มีอายุขัยยาวนานขึ้น เหตุเพราะมีการแพทย์และระบบการดูแลสุขภาพที่ดีที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หากเราจะมองหาด้านแบบของประเทศที่เคยประสบปัญหาสังคมผู้สูงอายุแต่ก็ยังสามารถรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ค่อนข้างดีและเป็นที่ยอมรับในระดับโลก ตัวอย่างนโยบายสนับสนุนคนพิการและผู้สูงอายุระดับประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีกฎหมายปกป้องสิทธิและการถูกละเมิด สนับสนุนคนมาคมสุขภาพและบริการช่วยเหลือ บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ การจ้างงานผู้สูงอายุและคนพิการ เน้นให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุที่มีความพิการและรายได้น้อย

เป็นพิเศษ และ In Home Care ประเทศแคนาดามี กฎหมายสิทธิประกันสังคม ให้ความสำคัญเรื่องการดูแลค่าใช้จ่ายสุขภาพผู้สูงอายุ มีความสอดคล้องเชิงนโยบาย และยุทธศาสตร์ สร้างความมั่นคงทางการเงินและที่อยู่อาศัยให้แก่ผู้สูงอายุ มี one system e -service ประเทศบราซิลมี ระบบบำนาญสำหรับผู้สูงอายุทุกกลุ่ม มีสวัสดิการให้เงินช่วยเหลือแตกต่างกันตามช่วงวัย พัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อผู้สูงอายุและคนพิการอย่างทั่วถึงและเข้าถึงได้ง่าย มีสวัสดิการเฉพาะ คนพิการและผู้สูงอายุ และในเอเชียมีประเทศญี่ปุ่นมีการสนับสนุนการพึ่งพาตนเอง ของคนพิการและผู้สูงอายุสถานที่ทำงานระบบสุขภาพและสวัสดิการที่จำเป็น แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุทั่วทั้งประเทศ พัฒนาทางกายภาพสร้างสังคมที่ปราศจาก อุปสรรคในการใช้ชีวิตแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ หลักประกันความปลอดภัยด้านที่อยู่ อาศัยอาชญากรรมและภัยพิบัติ วิจัยนวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต สร้างเสริม จิตทัศนคติที่ดีต่อคนพิการและผู้สูงอายุ ประเทศสิงคโปร์ มีความช่วยเหลือ ตั้งแต่เริ่มแรกของคนพิการ ระบบการศึกษาพิเศษ การสนับสนุนมีงานทำ ความมั่นคงทางการเงิน ระบบการดูแลผู้สูงอายุส่งเสริมการเข้าสู่ระบบ คมนาคม และปรับสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2566 : 29) สำหรับประเทศไทยที่ได้มีการดำเนินการไปแล้ว มีการสนับสนุนผลิตภัณฑ์การเฉพาะทางศูนย์สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุโดยกรมกิจการ ผู้สูงอายุ ศูนย์บริการคนพิการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเบี้ยยังชีพผู้พิการ เงินกู้ยืมสำหรับคนพิการ สนับสนุนการประกอบอาชีพของผู้สูงอายุและผู้พิการรวม ถึงผู้ดูแล โดยการกำกับดูแลของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นองค์กรหลัก มีประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่คนไทยทุกคนที่ไม่มีสิทธิประกันสังคม และข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น จากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้กล่าวมาจะเห็นว่าการพัฒนาสังคมเพื่อสูงอายุในหลาย ๆ ประเทศมีนโยบายและมีการดำเนินงาน ในเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุคล้ายคลึงกันและมีบางประเด็นที่แตกต่างกัน ประเด็นที่ประเทศไทยยังแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการบริการแก่ผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบที่ทั่วถึงครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งภาครัฐของไทยได้มีความพยายามสร้างการตระหนักและความสนใจในประเด็นนี้ อย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเพื่อสร้างสังคมไทยให้รองรับการเป็นสังคม

ผู้สูงอายุที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการศึกษากาการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้มีการบริหารจัดการที่ดีขึ้นภายใต้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งที่ท้าทาย แก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการดูแลผู้สูงอายุ ในสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมาก

การบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุ

การบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากในสังคมที่กำลังเผชิญกับการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ ในการบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุของภาครัฐ มีหัวใจหลักที่สำคัญ ดังนี้

1. การดูแลสุขภาพ ต้องสร้างและพัฒนาบริการสุขภาพที่เหมาะสม เช่น คลินิกผู้สูงอายุ โรงพยาบาลเฉพาะทางที่ครอบคลุมและจัดตั้งโครงการส่งเสริมสุขภาพ เช่น โครงการตรวจสุขภาพประจำปี การให้วัคซีนป้องกันโรค

2. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตแก่การส่งเสริมคุณภาพชีวิต สร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสังคม เช่น การเรียนรู้ตลอดชีวิต กลุ่มกิจกรรมที่สนใจร่วมกัน และจัดตั้งสถานที่หรือศูนย์กลางสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ศูนย์พัฒนาผู้สูงอายุ ศูนย์สันทนาการ

3. การสนับสนุนทางการเงิน จัดให้มีระบบประกันสังคมหรือการช่วยเหลือทางการเงินที่เพียงพอสำหรับผู้สูงอายุและส่งเสริมการออมและการวางแผนการเงินตั้งแต่ยังเป็นวัยทำงานเพื่อความมั่นคงในชีวิตของประชาชนและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ

4. การปรับปรุงที่อยู่อาศัย โดยออกแบบและปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น การติดตั้งราวจับ ห้องน้ำที่ปลอดภัย สนับสนุนการสร้างชุมชนที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ เช่น การจัดหาพื้นที่สีเขียว ทางเดินที่สะดวกสบาย

5. การส่งเสริมความเข้าใจและการยอมรับในสังคม สร้างความเข้าใจในความต้องการและความสามารถของผู้สูงอายุผ่านการเผยแพร่ข้อมูลและการศึกษาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล จัดทำโครงการและกิจกรรมที่ส่งเสริมการเข้าใจและยอมรับผู้สูงอายุในสังคม

6. การสร้างระบบสนับสนุนและการดูแล สนับสนุน และฝึกอบรมครอบครัว หรือผู้ดูแลให้มีทักษะและความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงจัดให้มีบริการดูแล และช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เช่น บริการดูแลที่บ้าน ศูนย์ดูแลระยะยาว ทั้งนี้ การบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุต้องเป็นการทำงาน ร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสามารถมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างมีความสุข แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมผู้สูงอายุมีมากมาย หลายแนวคิดที่น่าสนใจ เช่น การจัดการภาครัฐแนวใหม่ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีลักษณะร่วมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงาน ในภาครัฐเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหาร แบบเดิมไม่สามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ มีการปรับรูปแบบ การจัดการที่เน้นเป้าหมายการใช้ระบบสัญญาว่าจ้างระยะสั้นและการให้แรงจูงใจ ทางการเงิน รวมถึงความเป็นอิสระทางการจัดการ (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2548 : 128) แนวคิดการบริหารจัดการการบริหารจัดการจึงมีความสำคัญในกระบวนการของ การวางแผน การจัดองค์กร สรรหา และการควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ และตอบสนอง ต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรืองานที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการมีความสำคัญ ตั้งแต่ระดับโครงสร้างเล็ก ๆ เช่น โครงการ แผนงานไปจนถึงการบริหารจัดการระดับประเทศ หรือการประยุกต์ใช้ แนวคิดการบริหารแบบบริหารงาน (Administrative Management) มุ่งเน้นไปที่การจัดโครงสร้างองค์กร กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ กระจายอำนาจ กำหนดกระบวนการทำงาน เน้นการประสานงาน ร่วมกับ แนวคิด การบริหารแบบเน้นระบบ (Systems Approach) เป็นระบบที่มีองค์ประกอบ เชื่อมโยงกัน เน้นการวิเคราะห์ระบบ กำหนดกระบวนการทำงาน ออกแบบระบบ สารสนเทศ เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบโดยรวม โดยใช้เทคโนโลยี ในการประสานงานการทำงานและการติดตามประเมินผลภายในองค์กรและ ระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ แนวคิดคุณภาพชีวิต (Quality of Life) เป็นแนวคิดที่มีการศึกษาและพัฒนามาเป็นเวลานาน คุณภาพชีวิตเป็นระดับ ของการมีชีวิตที่ดี มีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิต เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ สภาพความเป็นอยู่ การดำเนินชีวิตของปัจเจกบุคคลในสังคม (กิตติพัฒน์ นนทปัทมดุล, 2557 : 13 - 14) และความต้องการในสิ่งจำเป็นของมนุษย์ เป็นพื้นฐานมาจาก

ความจำเป็น เพื่อการดำรงชีวิต อย่างเพียงพอในการใช้ชีวิตและตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การสืบพันธุ์ ความมั่นคง การได้รับความรักความเข้าใจ ฯลฯ และการให้ที่เกี่ยวกับความสุข ความพึงพอใจในชีวิต การได้ใช้ประโยชน์ หรือสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น การบริหารจัดการภาครัฐกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในสังคมผู้สูงอายุในปัจจุบัน มีความจำเป็นที่จะต้องเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและบริการแก่ประชาชน โดยเริ่มต้นจากภาครัฐเป็นผู้ริเริ่ม อย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการสร้างความความรู้ ความเข้าใจในการเข้าถึงและในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแก่ ผู้สูงอายุ ถึงแม้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาและต้องมีความใส่ใจและความตั้งใจ ในการกระตุ้นให้ตระหนักทุกความสำคัญการนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของตัวผู้สูงอายุเอง ซึ่งถือเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งของภาครัฐและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมที่ต้องพยายามสร้าง และผลักดัน ขับเคลื่อนให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและพัฒนาต่อไปเพื่อให้การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุเกิดขึ้นได้ภายใต้โลกที่ขับเคลื่อน และแข่งขันด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI เพิ่มขึ้นทั่วโลก ในปัจจุบัน

เทคโนโลยีดิจิทัลกับสังคมผู้สูงอายุ

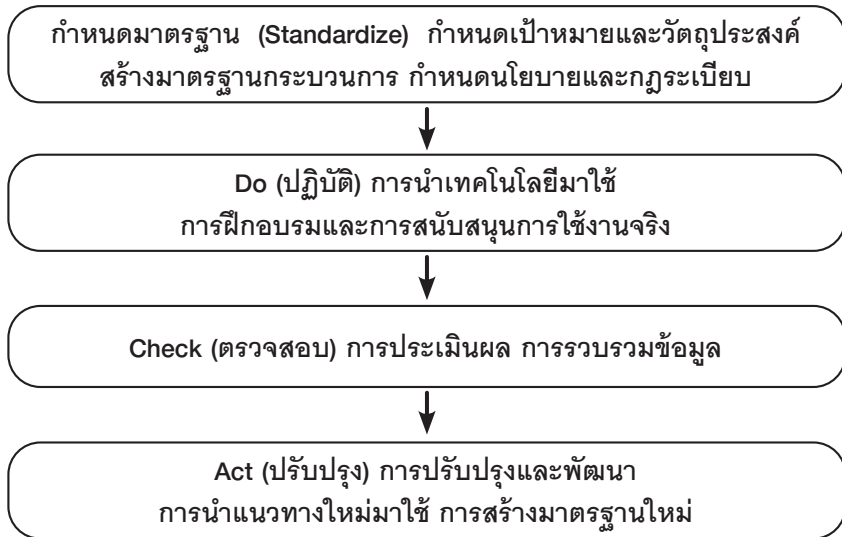
การบริหารจัดการภาครัฐกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมผู้สูงอายุ ในปัจจุบัน มีความจำเป็นที่จะต้องเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและบริการแก่ประชาชน ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้เข้าสู่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร เพื่อขับเคลื่อนไปสู่การผลักดันและส่งเสริมให้สังคมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีโดยการมีหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีที่สอนผ่านโรงเรียนผู้สูงอายุหรือโครงการจากทางมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีการเรียนรู้เทคโนโลยีต่าง ๆ และเรียนรู้การใช้สื่อในโลกออนไลน์อย่างปลอดภัย แล้วนั้น สิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการแก่ประชาชนโดยภาครัฐอย่างทั่วถึงและเป็นรูปธรรม และต้องพยายามส่งเสริมและสื่อสารให้ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุได้เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะส่งผลต่อการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนสังคมผู้สูงอายุในหลายด้านดังนี้

1. การมีอุปกรณ์การแพทย์ที่สวมใส่ได้ (Wearable devices) เช่น นาฬิกา smart watch ที่สามารถวัดอัตราการเต้นของหัวใจ ความดันโลหิต และติดตามการออกกำลังกายได้หรือแอปพลิเคชันสุขภาพ แอปที่ช่วยเตือนการรับประทานยา การนัดหมายแพทย์และการติดตามอาการเจ็บป่วย เป็นตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการช่วยดูแลด้านสุขภาพ

2. ระบบตรวจสอบและแจ้งเตือน เช่น ระบบตรวจจับการล้ม การเคลื่อนไหวที่ผิดปกติ และการแจ้งเตือนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน กล้องวงจรปิดและเซ็นเซอร์เพื่อเฝ้าระวังและตรวจสอบความปลอดภัยในบ้าน เป็นตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการช่วยดูแลด้านความปลอดภัย

3. โซเชียลมีเดีย และแอปแชท ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนฝูงได้ง่ายขึ้น และวิดีโอคอล และแอปพลิเคชันสื่อสาร เช่น Skype, Zoom, LINE ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเห็นหน้าผู้ที่ติดต่อได้ คลายความเหงาได้ เป็นตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการช่วยดูแลด้านการสื่อสาร

4. สมาร์ทโฮมและอุปกรณ์อัจฉริยะ เช่น ระบบแสงสว่างอัจฉริยะ ระบบควบคุมเครื่องใช้ไฟฟ้าผ่านสมาร์ตโฟน หรือแอปพลิเคชันช่วยจำและการจัดการเวลา ช่วยในการจำเหตุการณ์สำคัญ การนัดหมาย และการทำกิจวัตรประจำวัน เป็นตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการช่วยดูแลด้านการใช้ชีวิตประจำวัน เป็นต้น จากความสำคัญเบื้องต้นที่ได้กล่าวมา จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลกับสังคมผู้สูงอายุและการจัดการของภาครัฐเป็นสิ่งที่ สำคัญต่อการพัฒนาประเทศและสังคมของไทยในปัจจุบัน ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในบริหารจัดการด้านสังคมผู้สูงอายุนั้นสามารถเริ่มต้นได้จากการใช้หลักการพื้นฐานทางการนำเทคโนโลยีมาใช้ในเบื้องต้นและขับเคลื่อนแต่สู่การพัฒนาในระยะยาวเท่ากับตัวผู้สูงอายุผู้ดูแลชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งนั้นและเอกชน เช่น การนำหลักการ Digital Literacy มาปรับใช้เป็นส่วนหนึ่งของหลักการในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในสังคม โดยขั้นตอนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการด้านสังคมผู้สูงอายุสามารถนำหลักการมาสร้างเป็นกระบวนการในการบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลโดยใช้วงจร SDCA (Standardize-Do-Check-Act) ได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการในการบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุ
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลโดยใช้วงจร SDCA (Standardize-Do-Check-Act)
ที่มา : ขวัญหทัย นาคนิยม (2567)

จากภาพ อธิบายขั้นตอน ได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 Standardize กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ คือ กำหนดเป้าหมายการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิต การเพิ่มความปลอดภัย หรือการเสริมสร้างสุขภาพจิต และการเดินทางที่ต้องอำนวยความสะดวกและปลอดภัย สร้างมาตรฐานกระบวนการ กำหนดขั้นตอนและวิธีการในการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น การเลือกแอปพลิเคชันที่เหมาะสม การจัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น และการฝึกอบรมผู้ใช้งานกำหนดนโยบายและกฎระเบียบ สร้างนโยบายการใช้งานเทคโนโลยีที่ชัดเจน เช่น การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย และการดูแลความปลอดภัยทางไซเบอร์และการติดตามประเมินผล เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 2 Do การนำเทคโนโลยีมาใช้ เริ่มใช้งานเทคโนโลยีที่ได้มาตรฐาน เช่น การติดตั้งอุปกรณ์ การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน และการตั้งค่าระบบ และความปลอดภัยของระบบ มีการฝึกอบรมและการสนับสนุนโดย ให้การฝึกอบรมแก่ผู้สูงอายุและผู้ดูแล เกี่ยวกับวิธีการใช้งานเทคโนโลยี และมีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา และการใช้งานจริง เริ่มต้นใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้แอปพลิเคชันสุขภาพ การสื่อสารผ่านวิดีโอคอล และการใช้บริการออนไลน์ ต่าง ๆ และการดูแลและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 3 Check การประเมินผล ตรวจสอบและประเมินผลการใช้งานเทคโนโลยี เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้สูงอายุ การตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น และการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการประเมินผลการทำงานของทีมงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้สูงอายุ การรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยี เช่น จำนวนครั้งที่ใช้งาน ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ หรือการวิจัยเพื่อลงลึกถึงปัญหาการดำเนินงานและปัญหาของเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำไปใช้ เพื่อจะนำไปสู่ขั้นตอนปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 Act การปรับปรุงและพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการและเทคโนโลยีตามข้อมูลที่ได้ จากการตรวจสอบ เช่น การแก้ไขปัญหาที่พบ การอัปเดตแอปพลิเคชัน หรือการเพิ่มฟีเจอร์ใหม่ หรือ ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินงาน การบริการของบุคลากรหรือหน่วยงานที่ให้บริการแก่ ผู้สูงอายุ การนำแนวทางใหม่มาใช้หากพบว่าแนวทางที่ใช้อยู่ไม่ได้ผล ควรพิจารณาเปลี่ยนแนวทาง กระบวนการในการดำเนินงานการบริการ หรือสร้างเทคโนโลยีใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสร้าง มาตรฐานใหม่หากมีการปรับปรุงหรือพัฒนาใหม่ ควรสร้างมาตรฐานใหม่ เพื่อให้กระบวนการทำงานต่อไป ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับสังคมผู้สูงอายุในต่างประเทศ

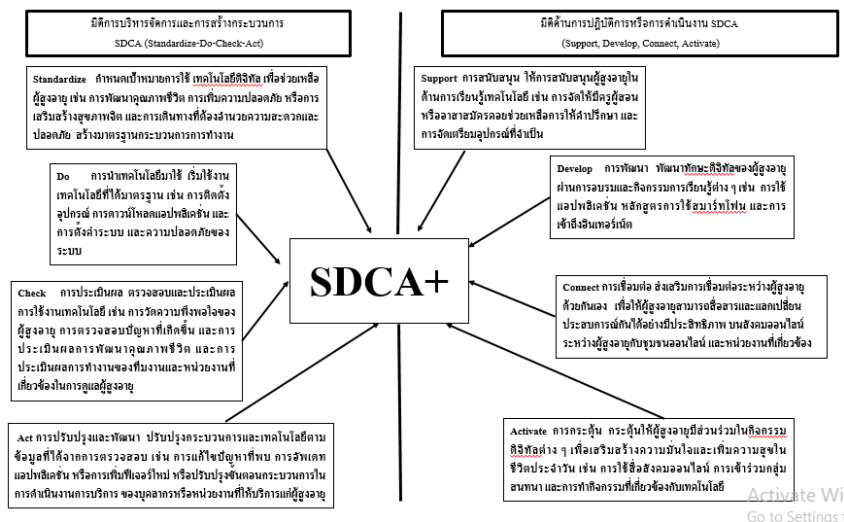
การนำวงจร SDCA (Standardize-Do-Check-Act) มาใช้ในกระบวนการจัดการสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล อาจไม่ใช่เรื่องใหม่เพราะมีบางประเทศได้นำแนวคิดและกระบวนการนี้มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ตัวอย่างเช่น

1. ประเทศสิงคโปร์ ประเทศสิงคโปร์ได้ริเริ่มโครงการ “Silver Infocomm Initiative” (National University of Singapore, 2020). มุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ โครงการนี้ใช้แนวคิดวงจร SDCA ในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม โดยเริ่มต้นด้วยการกำหนดมาตรฐานทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ จากนั้นจึงจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรม ติดตามผลลัพธ์ และปรับปรุงโปรแกรมให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Ministry of Health Singapore, 2021)

2. ประเทศญี่ปุ่น ประเทศญี่ปุ่นได้นำแนวคิดวงจร SDCA มาใช้ในการพัฒนา “Smart Elderly Homes” โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อติดตามสุขภาพและความปลอดภัยของผู้สูงอายุ ระบบนี้ช่วยให้ผู้ดูแลสามารถตรวจสอบสัญญาณชีพ การเคลื่อนไหว และพฤติกรรมของผู้สูงอายุได้แบบเรียลไทม์ ข้อมูลเหล่านี้ถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุความเสี่ยงและป้องกันเหตุการณ์ฉุกเฉิน Robotics for Care. (2021)

3. สหราชอาณาจักร ประกอบด้วย ประเทศอังกฤษ, สกอตแลนด์, เวลส์, ไอร์แลนด์เหนือ ประเทศสหราชอาณาจักร ได้ริเริ่มโครงการ “Digital Care Hubs” มุ่งเน้นไปที่การให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ โครงการนี้ใช้แนวคิดวงจร SDCA ในการออกแบบและพัฒนาบริการ โดยเริ่มต้นด้วยการระบุความต้องการของผู้สูงอายุ จากนั้นจึงจัดหาบริการที่เหมาะสม ติดตามผลลัพธ์ และปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Department of Health and Social Care, 2020). เป็นต้น นอกจากนี้ SDCA ก็มีความหมายในมิติกระบวนการเชิงปฏิบัติได้เช่นกัน ซึ่ง SDCA ที่ประเทศญี่ปุ่นและสิงคโปร์ใช้ ไม่ใช่แต่เป็นวงจรการบริหารกระบวนการเท่านั้นแต่ยังเป็นวงจรในการบริหารการปฏิบัติงานอีกด้วย SDCA (Support, Develop, Connect, Activate)

ผลจากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการงานภาครัฐในส่วนของการดูแลสังคมผู้สูงอายุในต่างประเทศ พบว่าหลายประเทศนำเอาวงจร SDCA มาใช้ในการบริหารจัดการ ในการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในสังคมและใช้กับผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำเสนอแนวทางการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในสังคมและใช้กับผู้สูงอายุในประเทศไทย ด้วยการประยุกต์เอาวงจร SDCA ทั้ง SDCA (Standardize-Do-Check-Act) และ SDCA (Support, Develop, Connect, Activate) มาประยุกต์ใช้ทั้งในมิติของวงจรคุณภาพการบริหารและมิติในเชิงปฏิบัติการ ก็จะทำให้ SDCA+ ถูกนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยอาจนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 มิติของวงจรคุณภาพการบริหารและมิติในเชิงปฏิบัติการ SDCA+

ที่มา : ขวัญทัย นาคนิม (2567)

จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่าการนำSDCA ทั้ง 2 มิติ มาประยุกต์ใช้ทั้งใน (1.) มิติการบริหารจัดการและการสร้างกระบวนการ SDCA (Standardize-Do-Check-Act) ร่วมกับ (2.) มิติด้านการปฏิบัติการหรือการดำเนินงาน SDCA (Support, Develop, Connect, Activate) ศึกษาตัวอย่างการนำวงจร SDCA (Support, Develop, Connect, Activate) มาใช้พบว่า มีข้อดี เช่น ช่วยให้การบูรณาการความต้องการและปัญหาของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ช่วยให้ติดตามผลลัพธ์และประเมินประสิทธิภาพของนโยบายและโครงการ ช่วยให้ปรับปรุงนโยบายและโครงการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างไรก็ตามการนำวงจร SDCA มาใช้ ก็มีข้อจำกัด เช่น อาจต้องใช้เวลา นานกว่าวิธีการอื่น ๆ อาจต้องใช้ทรัพยากรมากกว่าวิธีการอื่น ๆ อาจต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วนมาร่วมมือในการทำงานและบูรณาการร่วมกัน ดังนั้น จึงควรนำเอาวงจรการบริหารจัดการ SDCA (Standardize-Do-Check-Act) มาประยุกต์ใช้ร่วมกันด้วย จึงนำเสนอเป็นความรู้เบื้องต้นในการบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านเครื่องมือ SDCA ทั้ง 2 มิติ รวมเป็น SDCA+ เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาประยุกต์ใช้พัฒนาโครงการหรือแผนงาน ในการบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุดังภาพที่ 2 เพื่อให้ครอบคลุมทั้งด้านกระบวนการบริหาร และกระบวนการการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงาน การนำ SDCAทั้ง 2 แบบ หรือ 2 มิติประยุกต์ใช้ร่วมกันอาจช่วยให้การบริหารจัดการผู้สูงอายุในสังคมยุคดิจิทัล เป็นไปได้รวดเร็วและง่ายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน การบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล ของประเทศไทยในปัจจุบัน มีลักษณะการส่งเสริมและการให้ความสนใจในเรื่องรัฐสวัสดิการและการให้บริการในเรื่องของสวัสดิการและสุขภาพเป็นหลัก แต่ในสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยโลกยุคดิจิทัล อย่างเช่นในปัจจุบันที่เทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงสิ่งประดิษฐ์และปัญญาประดิษฐ์ เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตรวมถึงการขับเคลื่อนประเทศ จึงทำให้ประเทศไทยควรให้ความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ทั้งในด้านการบริหารจัดการ และการดำเนินงาน ในด้านการพัฒนาสังคมด้วยเช่นกัน หากการบริหารจัดการเป็นไปอย่างสอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงไปของสภาพการณ์ของโลกในปัจจุบันและทิศทางในอนาคต จะทำให้การปฏิบัติงานที่ส่งถึงมือ

ผู้รับคือประชาชนในสังคมโดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ เกิดการพัฒนาที่เป็นระบบ ต่อเนื่อง ซึ่งอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สามารถช่วยให้ประเทศพัฒนาไปสู่ยุคดิจิทัลและนวัตกรรม ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน และช่วยให้ประชาชน ซึ่งเป็นทรัพยากร ที่สำคัญในการพัฒนา ประเทศ เพิ่มมากขึ้นแม้ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่มีประชากร ในกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันก็ตาม การประยุกต์เอาวงจร SDCA ทั้ง 2 มิติ เป็นรวมเป็นเครื่องมือใหม่ อย่าง SDCA+ และการนำวงจร SDCA+ มาปรับใช้ เป็นหนึ่งแนวทางในการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน ร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องครบถ้วนในมิติการบริหารจัดการองค์กร ที่มุ่งเน้นการสร้างมาตรฐาน การพัฒนากระบวนการ และการมุ่งเน้นการสร้าง มาตรฐาน พัฒนาการปฏิบัติงาน การใช้ SDCA+ ร่วมกับ นโยบาย แผนงาน และเครื่องมือ ที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมและประเทศชาติ จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหาร ในทุกภาคส่วนของรัฐซึ่งเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาประเทศ ภายใต้ สังคมผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล สามารถบูรณาการร่วมคิดร่วมทำร่วมกันได้เป็นระบบ มองเห็นภาพและเป้าหมายเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ รวมถึงคุณภาพ ในการขับเคลื่อนประเทศ การให้บริการแก่ประชาชนผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางที่ ต้องการได้รับการดูแล โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการประสานงาน การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินงาน ได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ลดขั้นตอน และปลอดภัย ได้ในอนาคต

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศไทย อาจยังต้องมีการเสาะหาแนวทางและการพัฒนารวมถึงหาเครื่องมือหรือแนวคิด ที่เหมาะสม ซึ่งอาจต้องศึกษาจากกรณีศึกษาในหลายประเทศในการดูแลผู้สูงอายุ ในหลายมิติ ทั้งในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สังคม ผู้สูงอายุของประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างก้าวหน้าทัดเทียมประเทศที่พัฒนาแล้ว และถึงแม้ว่านำวงจร SDCA มาใช้ในกระบวนการจัดการสังคมผู้สูงอายุ มาเป็น แนวทาง ในการบริหารจัดการสังคมผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นเพียง แนวทางเล็ก ๆ แนวทางหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามการนำวงจร SDCA+ มาประยุกต์ใช้

ทั้งใน (1.) มิติการบริหารจัดการและการสร้างกระบวนการ SDCA (Standardize-Do-Check-Act) ร่วมกับ (2.) มิติด้านการปฏิบัติการหรือการดำเนินงาน SDCA (Support, Develop, Connect, Activate) ศึกษาตัวอย่างการนำวงจร SDCA (Support, Develop, Connect, Activate) มาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการสังคม ผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ก็ยังเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับประเทศไทย เพื่อให้ประเทศไทยมีสังคมผู้สูงอายุที่มีคุณภาพในการบริหารจัดการที่ดีภายใต้สังคมยุคดิจิทัล ในการนำมาปรับใช้โดยอาจจะใช้ร่วมกับหลักการ Digital Literacy ในการที่จะส่งเสริมความรู้ในการใช้เทคโนโลยี ที่สร้างขึ้นใหม่หรือที่มีอยู่แล้วให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร หรือบริการในด้านต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับสังคม ผู้สูงอายุในทุกมิติที่สามารถนำเอาเทคโนโลยีเข้าไปใช้ร่วมได้ และสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้สูงอายุและทุกคน รวมไปถึงทุกภาคส่วนในสังคม ในการพัฒนาประเทศด้านสังคมผู้สูงอายุ ที่ยั่งยืนอย่างเป็นระบบต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรมกิจการผู้สูงอายุ. ข้อมูลและรายงานเกี่ยวกับนโยบายและโครงการสำหรับผู้สูงอายุปี 2566. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2567, จาก <http://www.dop.go.th>.

กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง. ข้อมูลและรายงานเกี่ยวกับสถิติจำนวนผู้สูงอายุ สถิติจำนวนประชากรแยกอายุปี2566. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2567, จาก https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByAge.php.

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. แผนปฏิรูปราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2560 - 2565. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2567, จาก <http://www.mdes.go.th>.

กิตติพัฒน์ นนทบุททะดุล (2557). บุรณาการแนวคิดด้วยคุณภาพชีวิต ในการสัมมนา ผลงานวิชาการระดับ บัณฑิตศึกษา, วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และสวัสดิการสังคม ระดับชาติ. 2557. 20-25.

วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2548). การจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการบริหารปกครองในระบบอบประชาธิปไตย สองกระแสความคิดในการบริหารจัดการภาครัฐ ลูกค้ำหรือพลเมือง. **วารสารรัฐศาสตร์สาร (คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ)**. 26(2), 128.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. **การวิจัยและรายงานเกี่ยวกับประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย** (2564). สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2567, จาก <http://www.ipsr.mahidol.ac.th>.

อารยา แซ่เล็ก, ภมร ชันระหัดถ์, และธนิศร ยืนยง. (2566). การจัดการภาครัฐแนวใหม่และการพัฒนาผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดราชบุรี, **วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**. 17(1), 300-315.

องค์การสหประชาชาติ (UN). (ม.ป.ป.). **รายงานเกี่ยวกับการพัฒนาและส่งเสริมสิทธิผู้สูงอายุ ปี 2566**. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2567, จาก <https://www.un.org/development/desa/ageing/>.

องค์การอนามัยโลก (WHO). (ม.ป.ป.). **รายงานและแนวทางเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ**. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2567, จาก <https://www.who.int/ageing/health>.

Department of Health and Social Care. (2020). **Digital Health and Care Technology for Older Adults 2020**. Retrieved June 25, 2024, from: <http://www.gov.uk>.

Fayol, H. (1949). **General and Industrial Management**. London: Pitman Publishing.

Kumar, R., & Jain, K. (2019). Application of the SDCA Cycle in Management, **Journal of Management Studies**. 35(2), 123-135.

Lim, S., & Tan, H. (2021). Enhancing Digital Literacy Among Seniors : The Singapore Experience, **Asian Journal of Gerontology & Geriatrics**, 16(1), 45-56.

Ministry of Health, Labour and Welfare. (2020). Annual Health, **Labour and Welfare Report**. Tokyo: MHLW.

Ministry of Health Singapore. (2021). **Healthcare 2020 Masterplan**. Singapore: MOH.

National Health Service (NHS). (2021). **NHS Long Term Plan**. London: NHS.

Parker, L. D., & Ritson, P. (2005). Revisiting Fayol: Anticipating contemporary management, **British Journal of Management**. 16(3), 175-194.

Robotics for Care. (2021). **Use of Robots in Elderly Care in Japan**
Retrieved June 25, 2024, from: <http://examplelink>.

Smith, J., & Lee, A. (2020). Implementing Continuous Improvement Processes Using the SDCA Cycle, **Business Process Management Journal**. 26(4), 789-805.

Tan, W., & Chan, Y. (2020). Digital Inclusion for Elderly in Singapore : Case Study of Silver Infocomm Initiative, *Singapore Journal of Social Sciences*. 14(3), 112-130.

Wren, D. A., Bedeian, A. G., & Breeze, J. D. (2002). The foundations of Henri Fayol's administrative theory, **Management Decision**. 40(9), 906-918.