

การถอดบทเรียนการบริหารงานที่เป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น :
กรณีศึกษา โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาล
ตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

**The Lesson learned from Excellent Management of Local Government
Organizations: A Case study of the Project to Improve the Quality
of life of The Elderlies in the Area of Choeng Doi Sub – district
Municipality of Doi Saket istrict in Chiang Mai Province**

อมาพร ปวงรังษี

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Amaporn Pongrungsie

Lampang Rajabhat University, Thailand

E-mail: amaporn.pong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้กรอบแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) และเพื่อถอดบทเรียนยุทธศาสตร์การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ พื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้กรอบแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี (Mixed method research) ผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic random sampling) ในการสุ่มตัวอย่างสำหรับการประเมินโครงการ (เชิงปริมาณ) ประกอบด้วยผู้สูงอายุจำนวน 142 คน และครอบครัว/ผู้ดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 137 คน รวม 279 และใช้การการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) ในการเลือกผู้เชี่ยวชาญที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (เชิงคุณภาพ) จำนวน 8 คน เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณคือแบบประเมินตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (ชุดย่อ) ฉบับภาษาไทย แบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานโครงการ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ดูแล/ครอบครัวต่อการดำเนินงานโครงการ และ แบบประเมินตัวชี้วัดโครงการพัฒนาระบบผู้สูงอายุ เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพคือ ประเด็นการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS และ Excel การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ภายใต้กรอบแนวคิดแผนที่กลยุทธ์ ผลการศึกษาพบว่า การประเมินโครงการในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 3.750 ระดับดีมาก แผนที่กลยุทธ์การ

* วันที่รับบทความ: 14 พฤษภาคม 2565; วันแก้ไขบทความ 2 มิถุนายน 2565; วันตอบรับบทความ: 6 มิถุนายน 2565

Received: May 14, 2022; Revised: June 2, 2022; Accepted: June 6, 2022

ดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอยประกอบด้วย 4 มิติคือ 1) ด้านประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ผลผลิต) 3) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน)

คำสำคัญ การถอดบทเรียน; การบริหารงานที่เป็นเลิศ; แผนที่กลยุทธ์; โครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ; เทศบาลตำบลเชิงดอย

Abstracts

The objectives of this research were to assess the elderly care system development project of Choeng Doi Sub-district Municipality area, Doi Saket District, Chiang Mai Province, under the framework of a strategic map and to carry out lessons learned from implementing the elderly care system development project of Choeng Doi Sub-district Municipality area, Doi Saket District, Chiang Mai Province under the framework of a strategic map. This research is mixed method research. The researcher used systematic random sampling to obtain samples for the project evaluation (quantitative), consisting of 142 older people and 137 families/caregivers, a total of 279. The purposive selection was used to select eight specialists to participate in the group discussion (qualitative). The tools for the quantitative research comprised; the World Health Organization Quality of Life Indicators Assessment Form (short set) Thai version; the Elderly Satisfaction Assessment form for project implementation; the satisfaction assessment form of the caregivers/family towards the project implementation; and the indicators assessment form for the elderly system development project. The tools for qualitative research were group discussion issues. The quantitative research data analysis was done using the computer programs SPSS and Excel. The qualitative data analysis was performed using content analysis techniques under the framework of the strategic mapping concept. The results showed the overall project assessment 's weighted average score of 3.750, at an excellent level. The strategic map of the project implementation for developing the elderly care system in Choeng Doi Municipality consisted of 4 dimensions: 1) policy efficiency (results), 2) service quality (productivity), 3) service efficiency (process), and 4) organizational development. (sustainability).

Keywords: Lesson learned; Excellent management; Strategy map; Elderly care system development project; Choeng Doi Subdistrict Municipal.

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทย มีจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ในปีพ.ศ. 2503 ผู้สูงอายุ (ผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) ในประเทศไทยมีจำนวนเพียง 1.5 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ของประชากรทั้งหมด ต่อมาในปีพ.ศ. 2548 จำนวนประชากรผู้สูงอายุได้เพิ่มขึ้นเป็น 6.7 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ของประชากรทั้งประเทศ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คาดการณ์ว่าประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก และในปี

พ.ศ. 2568 จะเพิ่มขึ้นเป็น 14.0 ล้านคน หรือ 2 เท่าของจำนวนประชากรผู้สูงอายุปีพ.ศ. 2548 คิดเป็นร้อยละ 20.0 ของประชากรทั้งหมด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559 : ออนไลน์) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ กล่าวคือ มีผู้สูงอายุ มากกว่าร้อยละ 10.0 ของประชากรทั้งประเทศ ส่งผลให้อัตราส่วนการเป็นภาระของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น อันเป็นผลจากการลดลงของอัตราส่วนในวัยแรงงาน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2550 : 7) คาดการณ์ว่า อัตราส่วนของผู้สูงอายุจะมีอัตราส่วนเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 32.2 ของประชากรทั้งหมดของประเทศ ในปี พ.ศ. 2568

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในท้องถิ่นของประเทศไทย ยังอยู่ในระดับปานกลาง อาทิเช่น การศึกษาของเสมอ จัตุพล (2556 : 65) ศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี คุณภาพชีวิตด้านร่างกายอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆ จิตติมา ทาสวรรณอินทร์ และคณะ (2561 : 74-82) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุชาติพันธุ์ จังหวัดเชียงราย พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพชีวิตเรียงตามลำดับคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อม เพชรธยา แป้นวงษา, ไพฑูรย์ สอนทน และกมล อยู่สุข (2563 : 41-56) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชนบทจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สามในสี่ของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีโรคเรื้อรัง และมีคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทยต้องการๆ ปรับปรุงให้มีคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ภาครัฐต้องดำเนินการเตรียมความพร้อมให้แก่ ประชากรที่จะเข้าสู่วัยสูงอายุ ด้วยการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นผู้สูงอายุ และมีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดแนวทางหรือทิศทางในการวางแผน และยุทธศาสตร์ในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลและส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุนับว่าเป็นภารกิจที่สำคัญสำหรับครอบครัว ชุมชน และสังคมโดยรวม ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนทุกช่วงวัยและเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด จึงได้ปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐในการเข้ามาทำงานเพื่อพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุแบบยั่งยืน

เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกที่หนึ่งที่มีความโดดเด่นด้านการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและการศึกษาของประชาชนมากกว่าการทำโครงสร้างพื้นฐาน และในปี พ.ศ. 2556 เทศบาลตำบลเชิงดอยได้รับการคัดเลือกจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ให้เป็นแม่ข่าย/พี่เลี้ยงในการร่วมพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นให้มีศักยภาพในการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเฉกเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลเชิงดอย มีจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมเป็นลูกข่ายจำนวนทั้งสิ้น 20 ลูกข่าย

(เทศบาลตำบลเชิงดอย, 2559 : 1) เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุโดยเอาพื้นที่เป็นตัวตั้ง รุ่นที่ 1 (1-3 กรกฎาคม 2558) และรุ่นที่ 2 (23-30 ตุลาคม 2558)

จากการที่เทศบาลตำบลเชิงดอยประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ พื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จนได้รับการคัดเลือกจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ให้เป็นแม่ข่าย/พี่เลี้ยงให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ นั้น แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ และความสำเร็จในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงที่จะมีความสนใจที่จะถอดบทเรียนการบริหารงานที่เป็นเลิศของ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางและแบบอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในท้องถิ่นของตนให้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้ผู้สูงอายุในมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้กรอบแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) ประกอบด้วย 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) คุณภาพการบริการ (ผลผลิต) และประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน)

2. เพื่อถอดบทเรียนยุทธศาสตร์การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ พื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้กรอบแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) ใน 4 มิติคือ ประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) คุณภาพการบริการ (ผลผลิต) และประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน)

ระเบียบวิธีวิจัย

1. **ระเบียบวิธีวิจัย** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานวิธี (Mixed method research) โดยบูรณาการ ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (การใช้แบบประเมินในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง) และ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (การสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ) เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ครบถ้วน

2. **ขั้นตอนการวิจัย** แบ่งออกเป็น 4 ระยะคือ

ระยะที่ 1 การประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้กรอบแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) ซึ่งนำเสนอโดย Kaplan และ Norton (Kaplan & Norton, 2004 : 15) ระยะที่ 1 ของการดำเนินการแบ่งออกเป็นขั้นตอนย่อยคือ (1)

การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ (2) การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลของการประเมิน และ (3) สรุปผลและทำรายงาน

ระยะที่ 2 การถอดบทเรียนกลยุทธ์ในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ พื้นที่ เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดแผนที่กลยุทธ์ (Strategy map) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อยคือ (1) การพัฒนาประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus group script) เพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการดำเนินโครงการ (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนากลุ่มเพื่อนำมาสังเคราะห์แผนที่กลยุทธ์ของโครงการ (3) การสรุปผล จัดทำแผนที่กลยุทธ์

ระยะที่ 3 สรุปผล อภิปรายผล ให้ข้อเสนอแนะ จัดทำรายงานการวิจัย

3. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูล และ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

ประชากร (Population) ประชากรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 220 คน ครอบครัวหรือผู้ดูแลผู้สูงอายุจำนวน 209 คน และเครือข่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ได้แก่ หน่วยงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอำเภอดอยสะเก็ด ตัวแทนจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอดอยสะเก็ด แพทย์และพยาบาลโรงพยาบาลดอยสะเก็ด อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ครูสังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบในเขตพื้นที่อำเภอดอยสะเก็ด พระสงฆ์ในวัดดอยสะเก็ด

กลุ่มตัวอย่าง (Samples) (สำหรับการประเมินโครงการ) จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1964 : 12) ผลการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวน 142 คน และ ครอบครัว/ผู้ดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 137 คน รวม 279 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic random sampling)

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion's participants) ในการจัดการสนทนากลุ่มเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการสังเคราะห์แผนที่กลยุทธ์ (Strategy map) ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีจำนวนทั้งสิ้น 8 คน ได้แก่ ตัวแทนจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอำเภอดอยสะเก็ดจำนวน 1 คน ตัวแทนจากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอดอยสะเก็ดจำนวน 1 คน ตัวแทนจากโรงพยาบาลอำเภอดอยสะเก็ดจำนวน 1 คน ตัวแทนจากกลุ่มผู้นำชุมชนจำนวน 1 คน ตัวแทนจากอาสาสมัครประจำหมู่บ้านจำนวน 1 คน ตัวแทนจากครูสังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบในเขตพื้นที่อำเภอดอยสะเก็ดจำนวน 1 คน ตัวแทนพระสงฆ์วัดดอยสะเก็ดจำนวน 1 องค์ และ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยที่สอนในระดับปริญญาโทขึ้นไป และมีประสบการณ์การสอนทางด้านสาขาการพัฒนาชุมชนไม่ต่ำกว่า 3 ปีจำนวน 1 คน

4. เครื่องมือในการวิจัย

4.1 เครื่องมือประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 4 มิติภายใต้กรอบแผนทึ่กลยุทธ์ ประกอบด้วย 1) ด้านประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ผลผลิต) 3) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และ 4) ด้านการพัฒนางองค์กร (ความยั่งยืน) แบ่งออกเป็น

4.1.1 การประเมินโครงการ มิติประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) เครื่องมือที่ใช้ประเมิน คือ

1) แบบประเมินตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (ชุดย่อ) ฉบับภาษาไทย (WHOQOL – BREF – THAI) ประกอบด้วยข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert scales) 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อแบ่งเป็น 4 ด้านคือ ด้านร่างกาย (physical domain) ด้านจิตใจ (psychological domain) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (social relationship) ด้านสิ่งแวดล้อม (environment)

2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ หนี้สิน โรคประจำตัว รายจ่ายในการดูแลสุขภาพ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด มีคำตอบให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 6 ด้านตามจำนวนชุดกิจกรรมของโครงการได้แก่ 1) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ 2) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อผู้สูงอายุ 3) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริการ 4) คำถามเกี่ยวกับการจัดตั้งสวัสดิการช่วยเหลือกัน 5) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาและนำใช้ข้อมูลในการแก้ไข/จัดการปัญหาผู้สูงอายุ และ 6) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาภาค กติกา ระเบียบแนวทางปฏิบัติเพื่อหนุนเสริมกิจกรรมเสริมความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น เป็นข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert scales) จำนวน 30 ข้อ

3) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ดูแล/ครอบครัวผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ระยะเวลาที่ดูแลผู้สูงอายุ รายจ่ายในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด มีคำตอบให้เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 6 ด้านตามจำนวนชุดกิจกรรมของโครงการได้แก่ 1) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ 2) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อผู้สูงอายุ 3) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริการ 4) คำถามเกี่ยวกับการจัดตั้งสวัสดิการช่วยเหลือกัน 5) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาและนำใช้ข้อมูลในการแก้ไข/จัดการปัญหาผู้สูงอายุ และ 6) คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาภูมิปัญญา ระเบียบแนวทางปฏิบัติเพื่อหนุนเสริมกิจกรรมเสริมความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น เป็นข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert scales) จำนวน 30 ข้อ

4.1.2 การประเมินโครงการ มิติคุณภาพการให้บริการ (ผลผลิต) มิติประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และ มิติการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการทั้งสามมิติดังกล่าว คือ แบบประเมินตัวชี้วัดโครงการพัฒนาระบบผู้สูงอายุ ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส) แบ่งการประเมินเป็น 3 ส่วนคือ 1) คำถามเพื่อประเมินกระบวนการดำเนินการ 2) คำถามเพื่อประเมินผลผลิตของโครงการ และ 3) คำถามเพื่อประเมินความยั่งยืนของโครงการ ลักษณะของข้อคำถาม เป็นข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert scales) จำนวน 15 ข้อ

การแปลความหมาย คะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ย แบ่งตามเกณฑ์คะแนนของระดับชั้น ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง สมควรปรับปรุง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับมาตรฐาน
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับดี
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับดีมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับดีเด่น

4.2 เครื่องมือในการสังเคราะห์แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy map) ของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ คือ ประเด็นการสนทนากลุ่ม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ 1) ประเด็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลตามนโยบาย (ผลลัพธ์) 2) ประเด็นคำถามด้านคุณภาพการบริการ (ผลผลิต) 3) ประเด็นคำถามด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และ 4) ประเด็นคำถามด้านการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน)

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยโดยการนำเครื่องมือไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้สูงอายุ และ ครอบครัว/ผู้ดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในองค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็น

ลูกข่าย ของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัด เชียงใหม่ โดยเครื่องมือแต่ละชุดมีการตรวจสอบคุณภาพดังนี้

1) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแล ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และ แบบประเมินความพึงพอใจของ ครอบครัว/ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีการตรวจสอบคุณภาพดังนี้

1.1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ พัฒนาขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน เพื่อให้คะแนนความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ของ การวิจัย และทำการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence: IOC) ผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่า แบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และแบบประเมินความพึงพอใจของครอบครัว/ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีค่า IOC ของข้อความอยู่ระหว่าง .67-1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดให้ข้อความที่มีความตรงต้องมีค่า IOC มากกว่า .05 (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2551 : ออนไลน์)

1.2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบประเมินความพึงพอใจของ ผู้สูงอายุต่อการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และ แบบประเมินความพึงพอใจของครอบครัว/ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ต่อการดำเนินงานโครงการ พัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ไปทำการทดลอง เก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุในองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นที่เป็นลูกข่ายของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนชุดละ 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของเครื่องมือพบว่า แบบประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการดำเนินงาน โครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งฉบับ มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา เท่ากับ .80 แบบประเมินความพึงพอใจของครอบครัว/ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ต่อ การดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัด เชียงใหม่ ทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา เท่ากับ .85 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Lance, Butts, & Michels, 2006 : 202)

2) แบบประเมินตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (ชุดย่อ) ฉบับภาษาไทย (WHOQOL – BREF – THAI) และแบบประเมินตัวชี้วัดโครงการพัฒนาระบบผู้สูงอายุของ ซึ่งพัฒนาขึ้น โดยสำนักงานกองทุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส) ผู้วิจัยนำแบบประเมินทั้งสองชุดไปทำการทดลองเก็บข้อมูล

จากผู้สูงอายุในองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นที่เป็นลูกข่ายของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนชุดละ 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของเครื่องมือพบว่า แบบประเมินตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลก (ชุดย่อ) ฉบับภาษาไทย (WHOQOL – BREF – THAI) ทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา เท่ากับ .90 และแบบประเมินตัวชี้วัดโครงการพัฒนาระบบผู้สูงอายุของ ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยสำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ (สสส)ทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา เท่ากับ .89 แสดงให้เห็นว่า ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ: ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม และอ่านข้อคำถามให้กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้สูงอายุ ตอบคำถาม ในขณะที่ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัยบันทึกคำตอบของผู้สูงอายุลงในแบบสอบถาม

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ: การจัดการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ทำการนัดหมายผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มที่จัดขึ้น ณ สถานที่ วัน และ เวลาที่กำหนด โดยส่งบทสรุปงานวิจัย และประเด็นการสนทนากลุ่มให้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ล่วงหน้า 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนา (moderator) และทำการบันทึกเสียงการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์ และ จัดทำแผนที่กลยุทธ์ของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากเครื่องมือประเมินโครงการทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และ Excel

6.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสนทนากลุ่ม มาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ภายใต้กรอบแนวคิดแผนที่กลยุทธ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดแผนที่กลยุทธ์ (Strategy map) ประกอบด้วย 4 มิติคือ 1) ด้านประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ผลผลิต) 3) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และ 4) ด้านการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน) มาใช้ในการประเมินโครงการและสังเคราะห์แผนที่กลยุทธ์เพื่อเป็นการถอดบทเรียนการบริหารโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการประเมินโครงการ

ผลการประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุพื้นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ใน 4 มิติคือ ประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) คุณภาพการบริการ (ผลผลิต) ประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และ การพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน) สามารถสรุปได้ในตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการประเมินผลการดำเนินงาน 4 มิติของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย

มิติ	ประเด็น	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	เป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนน					คะแนนประเมินเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
					1	2	3	4	5		
1.ประสิทธิภาพด้านนโยบาย (ผลลัพธ์)	1) คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ 3) ความพึงพอใจของครอบครัว 4) ค่าใช้จ่ายที่ลดลงของผู้สูงอายุ	ระดับผลสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมายผลลัพธ์เฉลี่ยของ ทต.เชิงดอย	20	5	1	2	3	4	5	3.18	3.74
2 คุณภาพการบริการ (ผลผลิต)	1) ด้านปริมาณ 2) ด้านคุณภาพ 3) การใช้ประโยชน์จากผลผลิต4) 4) การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ	ระดับผลสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมายผลผลิตเฉลี่ยของ ทต.เชิงดอย	30	5	1	2	3	4	5	3.84	3.71

มิติ	ประเด็น	ตัวชี้วัด	น้ำหนัก	เป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนน					คะแนนประเมินเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
					1	2	3	4	5		
3.ประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ)	1) ผู้สนับสนุนและจัดหาทรัพยากร (Supplier)	ระดับผลสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมาย กระบวนการเฉลี่ยของทต.เชิงคอย	25	5	1	2	3	4	5	4.38	4.14
	2) สิ่งนำเข้า (Input)										
	3) ขั้นตอนดำเนินงาน (Process)										
	4) ผู้รับบริการ (Customer)										
4.การพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน)	1) ด้านนโยบาย	ระดับผลสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมาย ความยั่งยืนเฉลี่ยของ ทต.เชิงคอย	25	5	1	2	3	4	5	2.58	3.42
	2) ด้านองค์กร										
	3) ด้านการขยายผล										
	4) ด้านลูกข่าย										
คะแนนถ่วงน้ำหนักเฉลี่ยรวมทุกด้าน											3.75

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินผลการดำเนินงานทั้ง 4 มิติของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงคอย อำเภอคอยสะแกต จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 3.75 ระดับดีมาก ในรายด้านพบว่า มิติที่มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุด คือ มิติด้านกระบวนการ (Process) มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ 4.14 ระดับดีมาก รองลงมาเป็นมิติผลลัพธ์ (Outcome) มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 3.74 ระดับดีมาก มิติด้านผลผลิต (Output) มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 3.71 ระดับดีมาก และมิติความยั่งยืน มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 3.42 ระดับดี ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การสนทนากลุ่มและการสังเคราะห์แผนที่กลยุทธ์

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสนทนากลุ่มมาทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์แผนที่กลยุทธ์เพื่อเป็นการถอดบทเรียนกลยุทธ์การบริหารโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่มสรุปได้คือ โครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงดอยอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาระบบ คือ “การยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีรายได้เสริม พึ่งตนเองได้” ในการวิเคราะห์กลยุทธ์การดำเนินโครงการของเทศบาลตำบลเชิงดอย ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดแผนที่กลยุทธ์ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 มิติดังนี้

2.1 มิติด้านประสิทธิผลตามนโยบาย (ผลลัพธ์)

ผลการศึกษาพบว่า โครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุตำบลเชิงดอยอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่มีการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายที่กำหนดไว้ดังนี้

2.1.1 การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม ความสัมพันธ์ และสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความสุข และทำให้สุขภาพแข็งแรงสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้

2.1.2 การส่งเสริมประเด็นด้านการศึกษา/สร้างองค์ความรู้ โดยการจัดตั้ง *โรงเรียนผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงดอย* และมอบปริญญาบัตรให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษา ทำให้เป็นผลลัพธ์เชิงบวกแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ เกิดคุณค่าทางจิตใจที่ไม่สามารถประมาณค่าได้ และยังเป็นแรงขับเคลื่อนให้ผู้สูงอายุมาเข้าโรงเรียนผู้สูงอายุ ตามคำขวัญของโรงเรียนที่ว่า “*ถ่ายทอดภูมิปัญญา ศึกษาเทคโนโลยี แก่อย่างมีคุณค่า ชราอย่างมีคุณภาพ*” การจัดทำหลักสูตรโรงเรียนผู้สูงอายุดังกล่าวได้จัดทำขึ้นจากการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผลประโยชน์และความสุขร่วมกัน จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนได้เป็นอย่างดี

2.1.3 การสร้างคุณค่าให้กับผู้สูงอายุ โดยเปิดพื้นที่ให้ผู้สูงอายุได้มีพื้นที่ในการแสดงออกถึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุเกิดความภาคภูมิใจ เห็นคุณค่าในตัวเอง โดยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น *โรงเรียนผู้สูงอายุ บ่วงวัฒนธรรม อัยสอนหลาน กลุ่มภูมิปัญญา* เป็นต้น เพื่อหนุนเสริมให้ตัวผู้สูงอายุและบุคคลทั่วไป ได้เห็นในคุณค่าและศักยภาพที่มีอยู่ในตัวผู้สูงอายุ

2.1.4 การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ โดยให้คนในชุมชนดูแลซึ่งกันและกัน เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และภาคีเครือข่ายในพื้นที่ มีระบบการดูแลสุขภาพในชุมชนอย่างครอบคลุม จากคนในชุมชนด้วยกันเอง อีกทั้งมีการส่งเสริมอาชีพตามความถนัดและความสนใจของผู้สูงอายุ เพื่อผู้สูงอายุสามารถนำไปพัฒนาเป็นอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ได้ อาทิเช่น การส่งเสริมการทำสมุนไพรลูกประคบ การนวดแผนโบราณ การจักสาน เป็นต้น

2.2 มิติด้านคุณภาพการบริการ (ผลผลิต)

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสนทนากลุ่มสรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอิงดอยมุ่งเน้นการสร้างคุณภาพบริการโดยมีการดำเนินงานภายใต้กรอบการดำเนินงาน 6 ชุดปฏิบัติการที่พัฒนาโดยสำนักงานกองทุนส่งเสริมสุขภาพ (สสส) โดยมีรายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละชุดปฏิบัติการดังต่อไปนี้

2.2.1 การพัฒนาศักยภาพ ในด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ และ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลอิงดอยมีการส่งเสริมความเข้มแข็งแหล่งเรียนรู้ในพื้นที่เพื่อให้เกิดงานหรือกิจกรรมที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการในการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในหลายลักษณะ ได้แก่

1) การสนับสนุนการรวมกลุ่มช่วยเหลือดูแลกันในกลุ่มชุมชน โดยการเพิ่มจำนวนอาสาสมัครช่วยเหลือผู้สูงอายุและผู้เตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุ ได้แก่ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุชมรมพัฒนาคุณภาพชีวิต และอาสาสมัครเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ

2) การพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครโดยการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือและวิธีการทำงานในการประเมินคัดกรองความเสี่ยงการเฝ้าระวัง ได้แก่ ชั่งน้ำหนักวัดส่วนสูงประเมินดัชนีมวลกาย วัดรอบเอววัดความดันโลหิต ตรวจสารเคมีในเลือด การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้เตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุ

3) การฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นในการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ และผู้เตรียมเข้าสู่วัยสูงอายุ เช่น การเดิน การนั่ง การยกของ การฝึกสมองการกิน และการขับถ่าย เป็นต้น

4) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการดูแลผู้สูงอายุให้แก่ผู้ดูแลในครอบครัว ได้แก่ ทักษะการป้องกันอุบัติเหตุในผู้สูงอายุ การปรับที่อยู่อาศัยให้เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ การดูแลเรื่องอาหาร การสังเกตอาการผิดปกติ เป็นต้น

5) การสนับสนุนให้เกิดศูนย์บริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในพื้นที่ ได้แก่ ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนบ้านปทุมนิเวศน์ เป็นต้น

6) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้แก่บุคลากรทางด้านสุขภาพในการดูแลผู้สูงอายุและผู้เตรียมเข้าสู่วัยสูงอายุ

7) การจัดตั้งศูนย์รวมกิจกรรมเพื่อทำกิจกรรมต่างๆของผู้สูงอายุในนาม *โรงเรียนชราบาล วุฒิวิทยาลัย* (28 สิงหาคม 2556) โดยเน้นการทำกิจกรรมร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม และเปิดพื้นที่ความคิด ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ และสามารถดูแลตนเองและผู้อื่นได้ โดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่า “ถ่ายทอดภูมิปัญญา ศึกษาเทคโนโลยี แก่อย่างมีคุณค่า ชราอย่างมีคุณภาพ”

2.2.2 การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาวะ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปได้ว่า ในส่วนของการพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อให้เอื้อต่อสุขภาวะของผู้สูงอายุเทศบาลตำบลอิงดอยมีการดำเนินการดังนี้

1) การสนับสนุนงบประมาณปรับปรุงอาคารศูนย์หัตถกรรมอำเภอต๋อยสะเก็ดเดิมให้เป็น “ศาลาสร้างสุข” ให้เป็นพื้นที่พบปะสังสรรค์ปรึกษาหารือหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันสำหรับผู้สูงอายุและผู้เตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุ และผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ เช่น ออกกำลังกาย ฝึกอบรมอาชีพ การแจกเบี้ยยังชีพ การรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ จัดประชุมจัดเวทีประชาคม และเป็นพื้นที่ในการสะท้อนปัญหาต่าง ๆ ของประชาชน ผ่านไปสู่การจัดการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของทีมผู้บริหาร

2) การจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ หรือ “ช่วงคนเฒ่า” ซึ่งเป็นศูนย์รวมของการทำกิจกรรมต่างๆของผู้สูงอายุ รวมถึงเป็นศูนย์จำหน่ายสินค้า OTOP ของกลุ่มผู้สูงอายุ ศูนย์นวัตกรรมไทย ห้องสมุดผู้สูงอายุ เป็นต้น

3) การจัดตั้งโครงการธนาคารอุปกรณ์ฟื้นฟูสภาพผู้สูงอายุ เนื่องจากในเขตเทศบาลตำบลเชิงดอย มีผู้สูงอายุที่มีภาวะพิการ จำนวน 107 คน ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์เป็นประจำ แต่เนื่องด้วยผู้ป่วยบางรายมีฐานะยากจนจึงจัดตั้งธนาคารอุปกรณ์ฟื้นฟูสภาพผู้สูงอายุขึ้น เพื่อผู้สูงอายุได้ยืมใช้อุปกรณ์เสริมในการดำเนินชีวิตได้

4) การซ่อมแซม ปรับปรุงที่พักอาศัยของผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดความปลอดภัย และความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ

2.2.3 การพัฒนาระบบบริการการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ในด้านการพัฒนาระบบบริการการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลเชิงดอยมีการสร้างเครือข่ายการทำงานดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในลักษณะทีมวิชาชีพ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการความช่วยเหลือของผู้สูงอายุคนในชุมชนอย่างเป็นระบบ ครบวงจร โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่ายในพื้นที่ มีจิตอาสาเข้ามาเป็นแกนนำในการดูแลสุขภาพประชาชน ภายใต้การสนับสนุนการดำเนินงานองค์กรภาครัฐ โดยอาสาสมัครและ ภาคีเครือข่ายที่ร่วมกันพัฒนาระบบบริการที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ อาสาสมัครชมรมพัฒนาคุณภาพชีวิต และอาสาสมัครเยี่ยมบ้าน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเชิงดอย พระสงฆ์เจ้าหน้าทีเทศบาลเชิงดอย และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยบริการที่จัดให้ได้แก่ บริการอาสาสมัครเยี่ยมบ้าน จัดบริการรถรับส่งให้มารับบริการการรักษาในสถานพยาบาล ศูนย์สายฟ้าแลบ เพื่อบริการรับ-ส่ง และทำการช่วยเหลือเบื้องต้นผู้ป่วยฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง การแจกถุงยังชีพมอบเงินช่วยเหลือ ส่งผลให้ผู้สูงอายุรวมถึงคนในชุมชนมีสุขภาพที่ดี ให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพทั้งตนเองและคนรอบข้างมากขึ้น มีระบบการดูแลสุขภาพในชุมชนอย่างครอบคลุม จากคนในชุมชนด้วยกันเอง มีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพซึ่งกันและกัน

2.2.4 จัดตั้งกองทุนหรือจัดให้มีสวัสดิการสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม สามารถสรุปได้ว่า เทศบาลตำบลเชิงดอยมีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลเชิงดอย ที่เริ่มจากการออมเงินวันละ 1 บาทของกลุ่มผู้สูงอายุ และขยายผลไปสู่

ประชาชนทั่วไปกลายเป็นกองทุนสวัสดิการระดับชุมชน โดยเทศบาลตำบลเชิงดอยกำหนดเทศบัญญัติในการสนับสนุนกองทุนสวัสดิการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลเชิงดอย ดำเนินกิจกรรมภายใต้แนวคิดหลัก “จะดูแลซึ่งกันและกันตั้งแต่อยู่ในครรภ์ถึงเชิงตะกอน” อีกทั้งยังมีการดำเนิน *โครงการธนาคารความดี กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุ* อีกด้วย

2.2.5 การพัฒนาและนำใช้ข้อมูลผู้สูงอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มพบว่าเทศบาลตำบลเชิงดอยมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล และการนำใช้ข้อมูลที่เป็นจำเป็นเพื่อการดูแลผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ โดยใช้เครื่องมือวิจัยชุมชน (RECAP) ในการศึกษาทุนและศักยภาพของชุมชนและใช้เครื่องมือการพัฒนาระบบข้อมูลตำบล (TCNAP) เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของชุมชนเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ นำใช้ข้อมูลในการพัฒนางานและกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุ และผู้เตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุในพื้นที่ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาตำบลแผนการพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุแผนการดูแลผู้สูงอายุตามสถานะสุขภาพตามปัญหาและความต้องการ (สุขภาพดีเจ็บป่วยเรื้อรังพิการติดบ้านติดเตียง) การจัดสวัสดิการช่วยเหลือผู้สูงอายุทั้งในด้านสุขภาพและสังคม เป็นต้น

2.2.6 การพัฒนาภูมิ กติกา ระเบียบแนวปฏิบัติเพื่อหนุนเสริมการดำเนินกิจกรรมในการดูแลผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลเชิงดอยร่วมกับกำนันผู้ใหญ่บ้าน ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มีการพัฒนากติกาข้อตกลงนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ การออกข้อบัญญัติของท้องถิ่นในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมของทุนทางสังคม กลุ่มทางสังคม แหล่งเรียนรู้และเครือข่ายในการดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ และผู้เตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุ การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ในการช่วยเหลือและดูแลผู้สูงอายุ โดยผ่านการจัดตั้ง *ศูนย์ธรรมนุญสุขภาพผู้สูงอายุเพื่อการแก้ไขปัญหาท้องถิ่น* หรือ “*สภาภาพเทศบาลตำบลเชิงดอย*” เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตำบลและคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน และเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้สูงอายุสัญจรต่อเนื่องประจำทุกเดือน

2.3. มิติด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น มีกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 กระบวนการบริหารจัดการ เทศบาลตำบลเชิงดอยมีการกำหนดแผนในการพัฒนาท้องถิ่น ให้เอื้อและเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนา “การบริหารงานให้มีความเป็นเลิศ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดีมีสุข” และมีแนวทางในการพัฒนาตำบลภายใต้แนวคิด “การสร้างชุมชนสมานฉันท์ มุ่งมั่นสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต” เน้นการพัฒนาคนเป็นศูนย์กลางให้มีความสมบูรณ์ในทุกด้านภายใต้หลักการมีส่วนร่วม ร่วมสร้างพันธมิตรระหว่างเครือข่ายให้เกิดการหนุนเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการหนุนเสริมและพัฒนาทักษะความรู้

ความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถหนุนเสริมและพัฒนางาน/กิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2 กระบวนการบริการ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มพบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเพื่อสร้างความต่อเนื่องและยั่งยืนในการพัฒนา สิ่งสำคัญที่สุด คือการมีเวที/พื้นที่ให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและร่วมรับผลจากการพัฒนาร่วมกัน ส่งผลถึงโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ

2.3.3 กระบวนการพัฒนา เทศบาลตำบลเชิงดอย มีการส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้ในการทำงานให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยการร่วมกับภาคีเครือข่ายในการร่วมกันพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นผู้มีความพร้อมในการพัฒนาและดูแลผู้สูงอายุ เช่น มีการอบรมอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในการใช้เครื่องมือหรือวิธีการทำงาน เพื่อประเมินตรวจคัดกรองความเสี่ยงของผู้สูงอายุ รวมทั้งความรู้ด้านการดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น

2.3.4 กระบวนการทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่มพบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอย มีการพัฒนาภาคีการะเบียบแนวปฏิบัติร่วมกันในชุมชน โดยการจัดตั้งศูนย์ธรรมญญุ สุขภาพผู้สูงอายุเพื่อการแก้ไขปัญหาท้องถิ่น หรือ “สภาภาพเทศบาลตำบลเชิงดอย” เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตำบลและคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน และเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผู้สูงอายุสัญจร ซึ่งตรงจุดนี้นำไปสู่การพัฒนานโยบายท้องถิ่น ที่มีความสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของชุมชน

2.4. มิติด้านการพัฒนางองค์กร (Learning & Growth Perspective) ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่ม พบว่าการดำเนินการด้านการพัฒนางองค์กรของเทศบาลเชิงดอย ได้ส่งผลต่อความยั่งยืนในการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุดังนี้

2.4.1 การพัฒนางองค์กรด้านทุนมนุษย์

เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลเชิงดอยจัดให้มีการพัฒนางองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่โครงการฯ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและสามารถถ่ายทอดได้ เช่น การจัดทำระบบฐานข้อมูล TACNAP & RECAP การบันทึกข้อมูล การประมวลข้อมูล การฝึกเป็นวิทยากรกระบวนการ เป็นต้น ซึ่งบุคลากรในเทศบาลตำบลเชิงดอยทุกคน ทุกฝ่ายจะต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ โดยรับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ เช่น กองบรรเทาสาธารณภัย จะมีหน้าที่ดูแลในส่วนของศูนย์สายฟ้าแลบ เพื่อบริการรับ-ส่ง และทำการช่วยเหลือเบื้องต้นผู้ป่วยฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง หรือในวันที่มีกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ทุกคนจะมีเวรในการผลัดเปลี่ยนกันเป็นวิทยากรกระบวนการในกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุในแต่ละสัปดาห์ เป็นต้น

2.4.2 การพัฒนางองค์กรด้านทุนองค์กร

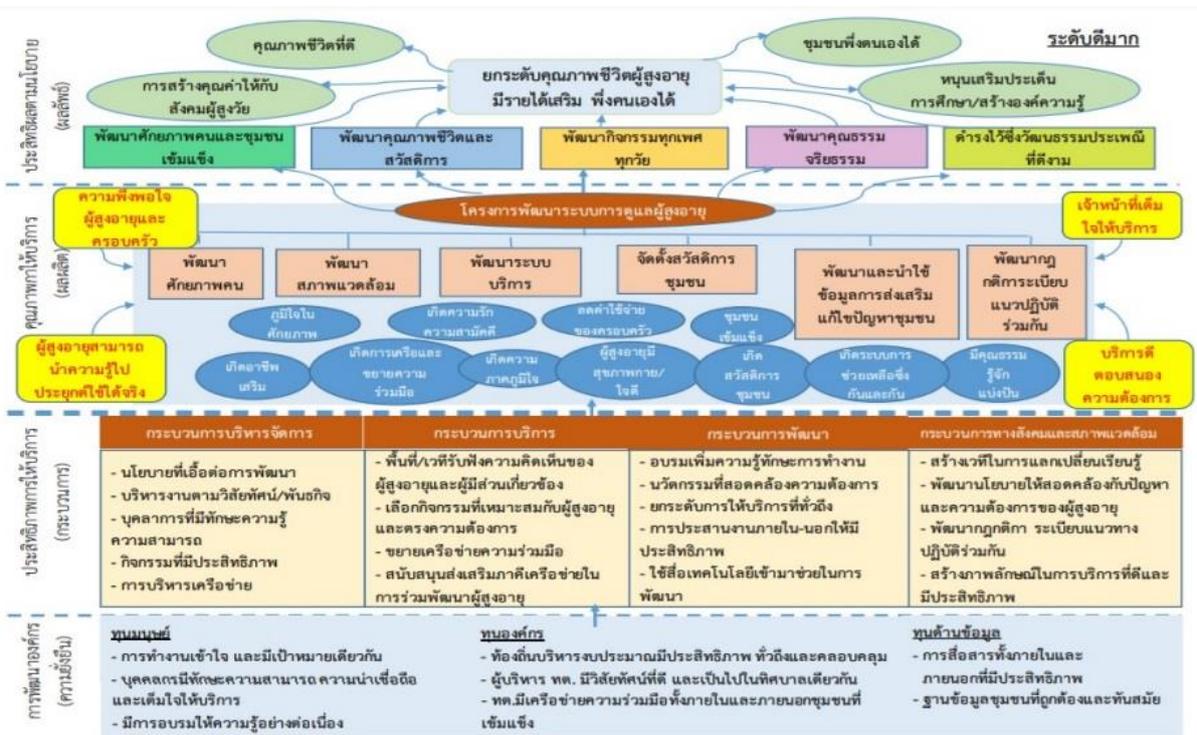
ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่มพบว่า เทศบาลตำบลเชิงดอยได้รับรางวัลจากหน่วยงานต่าง ๆ จำนวนมาก เช่น รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ในปี พ.ศ. 2548-2549 รางวัลจากสถาบันพระปกเกล้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาตรฐานด้านความโปร่งใสและส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชน ปี พ.ศ. 2548-2553 ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่น ด้านสตรีและ ครอบครัว เป็นต้น และในปี 2556 โดยการนำของนายเฉลิม สารแปง นายกเทศมนตรี ยังมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ “เน้นเรื่องคุณภาพชีวิตและการศึกษาของประชาชนมากกว่าโครงสร้างพื้นฐาน” โดยตั้งเป้าหมายไว้ “ 2 ปีสร้าง 2 ปีทำ นำเชิงดอยเป็นประตูสู่ดอยสะเก็ด ” จึงได้รับการเชื่อถือจากทาง สสส. (สำนัก 9) ดำเนินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุโดยเอาพื้นที่เป็นตัวตั้ง จากผลงานเชิงประจักษ์ จึงแสดงให้เห็นถึงทุนขององค์กร ในการหนุนเสริมศักยภาพในการพัฒนาท้องถิ่นและคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างทั้งถึงและมีประสิทธิภาพ

2.4.3 การพัฒนาองค์กรด้านทุนข้อมูล

เทศบาลตำบลเชิงดอยดำเนินการพัฒนาองค์กรด้านทุนข้อมูล เพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดยมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล TACNAP & RECAP ของผู้สูงอายุที่มีอยู่เดิมให้มีความทันสมัย ครบถ้วน ถูกต้องตามข้อมูลที่สำรวจจริง นอกจากนี้แล้วข้อมูลดังกล่าวยังนำมาใช้เป็นฐานของการจัดทำหลักสูตรโรงเรียนผู้สูงอายุที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุเพราะข้อมูลมีการทำให้ทันสมัยอยู่เสมอ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่มภายใต้กรอบแนวคิดแผนที่กลยุทธ์ใน 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) คุณภาพการบริการ (ผลผลิต) ประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และ การพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน) สามารถสังเคราะห์เป็นแผนที่กลยุทธ์ของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุตำบลเชิงดอยอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ดังแผนภาพที่ 2

จากภาพที่ 1 แสดงแผนที่กลยุทธ์การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลเชิงดอย ในระดับดีมากใน 4 มิติ พบว่า 1) ในด้านประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) เทศบาลตำบลเชิงดอยมีกลยุทธ์ในการดำเนินการคือ มีการพัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็ง พัฒนาคุณภาพชีวิตและสวัสดิการ พัฒนากิจกรรมทุกเพศทุกวัย การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม และการดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรม ประเพณีที่สั่งงาม 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ผลผลิต) เทศบาลตำบลเชิงดอยมีกลยุทธ์ในการดำเนินการคือ การพัฒนาศักยภาพของคน การพัฒนาสภาพแวดล้อม การพัฒนาระบบการบริการ การจัดตั้งสวัสดิการชุมชน การพัฒนาและการนำใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาชุมชน และ การพัฒนากฎระเบียบและแนวปฏิบัติ ร่วมกัน 3) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) ประกอบด้วยกลยุทธ์ 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านกระบวนการพัฒนา และ ด้านกระบวนการทางสังคมและสภาพแวดล้อม 4) ด้านการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน) เทศบาลตำบลเชิงดอยมีกลยุทธ์ในการดำเนินการ ประกอบด้วย การพัฒนาด้านทุนมนุษย์ การพัฒนาด้านทุนองค์กร และ การพัฒนาด้านทุนข้อมูล



แผนภาพที่ 2 แผนที่กลยุทธ์ (Strategy map) การพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงดอย
ในฐานะแม่ข่าย ในระดับดีมาก

แหล่งที่มา: ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากผลการวิจัย (การสนทนากลุ่ม และการศึกษาเอกสาร)

อภิปรายผลการวิจัย

1. การประเมินผลดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ผลการประเมินผลการดำเนินงานทั้ง 4 มิติของโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอ ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก และในรายด้านพบว่า มิติที่มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักสูงสุด คือ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) รองลงมาเป็นในด้านประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ผลผลิต) มีคะแนนเฉลี่ยในระดับดีมาก และด้านการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน) มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักระดับดีตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) เป็นมิติที่ได้คะแนนเฉลี่ยการประเมินถ่วงน้ำหนักมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลเชิงดอยมีกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จนสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้ดูแล/ครอบครัว ทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลตำบลเชิงดอย มีการนำกรอบการดำเนินงาน 6 ชุดปฏิบัติการในการดูแลผู้สูงอายุที่พัฒนาโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพมา

ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการ กรอบการดำเนินงาน 6 ชุด ปฏิบัติการ ประกอบด้วย 1) การพัฒนาศักยภาพมีกิจกรรมได้แก่ การพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร การเพิ่มทักษะการดูแลผู้สูงอายุสำหรับผู้ดูแลในครอบครัว การเพิ่มสมรรถนะบุคลากรทางด้านสุขภาพในการดูแลผู้สูงอายุ ฯลฯ 2) การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ ประกอบด้วยกิจกรรมได้แก่สนับสนุนงบประมาณปรับปรุงอาคารศูนย์หัตถกรรมอำเภอโดยสะเก็ดเดิมให้เป็น “ศาลาสร้างสุข และ การจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ หรือ “ช่วงคนเฒ่า” เป็นต้น 3) การพัฒนาระบบบริการการดูแลสุขภาพของประชาชน มีการเพิ่มจำนวนอาสาสมัคร และการสร้างเครือข่ายการดูแลสุขภาพในชุมชน ฯลฯ 4) การจัดตั้งกองทุนหรือจัดให้มีสวัสดิการสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ มีกิจกรรมคือ กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลเชิงดอย โครงการธนาคารความดี กองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น 5) การพัฒนาและนำใช้ข้อมูลผู้สูงอายุ มีการนำเครื่องมือวิจัยชุมชน (RECAP) เพื่อศึกษาทุนและศักยภาพของชุมชนและใช้เครื่องมือการพัฒนาาระบบข้อมูลตำบล (TCNAP) และ 6) การพัฒนาภาคีการะเบียบแนวปฏิบัติเพื่อหนุนเสริมการดำเนินกิจกรรม ได้แก่ การจัดตั้งศูนย์ธรรมนุญสุขภาพผู้สูงอายุเพื่อการแก้ไขปัญหาท้องถิ่น หรือ “สภาภาพเทศบาลตำบลเชิงดอย” เป็นต้น การที่เทศบาลตำบลเชิงดอยมีการดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องและสนับสนุนกรอบกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้การให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ดวงแข รักไทย และ นิตยา ชีพประสพ, 2565 : 125) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลนาทมใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็นต่อ กระบวนการให้บริการของโครงการในระดับมากที่สุด

ด้านประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) พบว่า เป็นมิติที่ได้คะแนนเฉลี่ยการประเมินถ่วงน้ำหนักในระดับดีมาก รองลงมา จากการศึกษาการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเชิงดอย พบว่า เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาระบบ คือ “ยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีรายได้เสริม พึ่งตนเองได้” และเทศบาลตำบลเชิงดอยสามารถดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว คือผู้สูงอายุในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งกาย ใจ สังคม ความสัมพันธ์ และสิ่งแวดล้อม ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความสุข สุขภาพแข็งแรงสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลตำบลเชิงดอย เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่ายในพื้นที่ให้ดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการดูแลสุขภาพที่เสมอภาคเท่าเทียมและเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญัฐวรรณ แยมละมัย และสุณี หงส์วิเศษ (2561 : 17) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านกระบวนการในเรื่องการส่งเสริมกิจกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ รวมถึงนโยบายของสำนักงานกองทุนเพื่อสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส) มีความเหมาะสมสอดคล้องในระดับ

มาก และด้าน ผลผลิตเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุมีการดูแลและการให้ความรู้ด้านสุขภาพและจิตใจ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ด้านคุณภาพบริการ (ผลผลิต) เป็นมิติที่ได้คะแนนเฉลี่ยการประเมินถ่วงน้ำหนักในระดับดีมาก ทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลตำบลได้มีการมอบหมายให้หน่วยงานในเทศบาลเอง รับผิดชอบในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ นอกจากนั้นยังมีการเพิ่มจำนวนอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ การสร้างเครือข่ายภาคี ที่ร่วมกันทำงานเพื่อให้สามารถให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีแก่ผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้สูงอายุ และครอบครัวผู้สูงอายุจึงมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรางคณา ศรีภูวงษ์ ชาญยุทธ ศรีภูวงษ์ และสุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์ (2563 : 13) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาวในกลุ่มที่มีภาวะพึ่งพิง ตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงมีภาวะสุขภาพดี ขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการดูแลอยู่ในระดับมากที่สุด และภาคี เครือข่ายชุมชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด การศึกษาชี้ให้เห็นรูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถเพิ่มคุณภาพการดูแลทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ด้านการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน) ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่ม พบว่าการดำเนินการด้านการพัฒนาองค์กรของเทศบาลเชิงดอย ได้ส่งผลต่อความยั่งยืนในการพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุใน 3 ด้านคือ 1) ด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ เทศบาลตำบลเชิงดอยมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะของเจ้าหน้าที่โครงการในด้านต่างๆ รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 2) ด้านการพัฒนาทุนองค์กร เทศบาลตำบลเชิงดอยมีการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ จนได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัลต่างๆ ได้แก่ รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ในปี พ.ศ. 2548 -2549 รางวัลจากสถาบันพระปกเกล้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาตรฐานด้านความโปร่งใสและส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชน ปี พ.ศ. 2548-2553 และได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่น ด้านสตรีและ ครอบครัว เป็นต้น และในปี 2556 3) ด้านการพัฒนาทุนข้อมูล เทศบาลตำบลเชิงดอย มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล TACNAP & RECAP ของผู้สูงอายุที่มีอยู่เดิมให้มีความทันสมัย ครบถ้วน ถูกต้อง และมีการนำใช้ข้อมูลของผู้สูงอายุในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภัสสร ไตรลาภวิฒิ บุษกร วัฒนบุตร และนันทนา ขวศิริกุลชล (2563 : 176) เรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า องค์กรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยมีการจัดกิจกรรมในการพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง มีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ทั้งการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานตามสายงาน เช่น ด้านการตลาด การขาย การบริหารทรัพยากรบุคคล การเงิน การบัญชี การเขียนโปรแกรม เป็นต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิไลวรรณ โพนศิริ อติลล่า พงศ์ยี่หล้า พาชิตชนันต์ ศิริพานิช (2560 : 220) ศึกษาเรื่อง ทุนองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อ

การพัฒนา อย่างยั่งยืนเชิงเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมไทย ตามแนวคิด โครงการอุตสาหกรรมสีเขียว ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทุนองค์กร ประกอบด้วย การพัฒนาวัฒนธรรม องค์กร การเรียนรู้องค์กร นวัตกรรมองค์กร และ ความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อพนักงาน และผู้มารับบริการ

2. แผนที่กลยุทธ์โครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

จากการถอดบทเรียนโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่พบว่า การที่เทศบาลตำบลเชิงดอยสามารถบริหารโครงการดังกล่าวได้ประสบความสำเร็จ จนได้รับการคัดเลือกจากสำนักงานกองทุนเพื่อสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ ให้เป็นแม่ข่ายในการให้การสนับสนุนการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ให้มีศักยภาพทัดเทียมกับเทศบาลตำบลเชิงดอยในการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุนั้น เมื่อพิจารณาจากแผนที่กลยุทธ์จะเห็นได้ว่า หากนำแนวคิดแผนที่กลยุทธ์ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติคือ ประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) คุณภาพการให้บริการ (ผลผลิต) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (กระบวนการ) และ การพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน) มาใช้ในการประเมินโครงการ ทำให้เห็นว่า ในแต่ละมิติของการบริหารโครงการโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ล้วนมีกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนเป้าหมายของการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีความสอดคล้องกัน อาทิเช่น ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการนำกรอบการดำเนินงาน 6 ชุดปฏิบัติการในการดูแลผู้สูงอายุที่พัฒนาโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพมาใช้ในการกำหนดกิจกรรม และ ด้านการพัฒนาองค์กร แบ่งออกเป็น การพัฒนาทุนมนุษย์ การพัฒนาทุนองค์กร และการพัฒนาทุนข้อมูล ที่ล้วนสนับสนุนกันในการพัฒนาองค์กรให้มีความเป็นเลิศทั้งสิ้น ผลการวิจัยสอดคล้องในบางส่วนกับการศึกษาของพนัส จันท์ศรีทอง (2555: 162-225) ทำการศึกษาเรื่องแผนที่ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏ และสรุปได้ว่า แผนที่ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้นเป็นพหุองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบคือ 1) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม 2) การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ 3) การพัฒนาบุคลากรและองค์กร 4) การพัฒนาด้านการเงิน 5) การพัฒนาด้านนักศึกษา 6) การประเมินผล และ 7) การประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับเทศบาลตำบลเชิงดอย

จากการลงพื้นที่เพื่อศึกษาการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีประเด็นที่ควรเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1. ด้านประสิทธิภาพตามนโยบาย (ผลลัพธ์) ประเด็นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย ยังไม่สามารถสร้างผลลัพธ์ให้ได้ตามเป้าประสงค์ที่วางไว้ ได้แก่ การสร้างอาชีพที่มั่นคงให้กับผู้สูงอายุ เนื่องจากสินค้าบาง

ประเภทของผู้สูงอายุ ยังไม่เป็นที่ต้องการของตลาดโดยกว้าง ประกอบกับรูปแบบบรรจุภัณฑ์ของสินค้า ยังไม่เป็นที่ดึงดูดใจของกลุ่มลูกค้า และอีกปัญหาที่พบ จากการพัฒนาส่งเสริมอาชีพของผู้สูงอายุ เช่น กลุ่มสานไม้กวาด กลุ่มจักสาน เป็นต้น ซึ่งวัตถุดิบบางประเภทไม่มีอยู่ในชุมชน ส่งผลให้วัตถุดิบบางชนิดไม่สามารถป้อนให้กับกลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อผลิตสินค้าตามความต้องการของลูกค้าได้ทัน อีกทั้งวัตถุดิบที่รับจากภายนอกชุมชนมีราคาสูง ทำให้สินค้ามีราคาสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับราคาขายในท้องตลาด ผู้สูงอายุจำเป็นต้องปรับลดราคา ทำให้ได้กำไรน้อย

1.2. ด้านคุณภาพการบริการ (ผลผลิต) ประเด็นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย ยังไม่สามารถสร้างคุณภาพการบริการ ได้แก่ การหาช่องทางตลาดเพื่อกระจายสินค้าจากกลุ่มอาชีพของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าของกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างหลากหลาย

1.3. ด้านประสิทธิภาพการบริการ (กระบวนการ) ประเด็นที่เทศบาลตำบลเชิงดอย ยังไม่สามารถสร้างประสิทธิภาพจากกระบวนการดำเนินงานได้นั้น มีดังนี้

1.3.1 ด้านกระบวนการจัดการ คือ ด้วยการบริหารงบประมาณที่ดี มีฐานข้อมูลที่รองรับและทันสมัย แต่ยังขาดระบบการตรวจสอบการดำเนินงานในทุกกิจกรรมของเทศบาล

1.3.2 ด้านกระบวนการบริการ คือ ขยายพื้นที่การให้บริการ และการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ ให้แก่ อปท.ที่สนใจ ในรูปแบบระบบพี่เลี้ยง โดยมีการติดตามผลการขยายระบบการพัฒนาการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาสู่การเรียนรู้และปรับปรุงรูปแบบในการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุให้แก่พื้นที่อื่นต่อไป

1.3.3 ด้านกระบวนการพัฒนา คือ การสร้างนวัตกรรมในการพัฒนาผู้สูงอายุใหม่ๆ อยู่เสมอ เช่น การพัฒนาระบบ GIS เพื่อติดตามผู้สูงอายุ และสามารถเข้าช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ทันทั่วถึง อีกทั้งการเพิ่มช่องทางการตลาดในสินค้าที่มีความหลากหลาย ผู้บริโภคเข้าถึงสินค้าผู้สูงอายุได้อย่างหลากหลาย

1.3.4 ด้านกระบวนการทางสังคม คือ การเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายให้ทั่วถึง

1.4. ด้านการพัฒนาองค์กร (ความยั่งยืน) ในด้านการพัฒนาเทศบาลตำบลเชิงดอย จะต้องดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ด้านทุนมนุษย์ คือ การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากแผนงานและกิจกรรมที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนผู้สูงอายุและความต้องการที่หลากหลายและ สูงขึ้น ภาระงานที่บุคลากรที่ร่วมกันพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุก็ต้องเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นการเพิ่มแรงจูงใจในการดำเนินงานให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ เพื่อการเพิ่มศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นควรมีการพัฒนากลุ่มแกนนำที่เพิ่มขึ้นด้วย

1.4.2 ด้านทุนองค์กร คือ พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในหน้าที่และช่วยเหลือกัน ซึ่งจากปัญหาที่ผ่านมาเทศบาลตำบลเชิงดอยมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องระบบการดูแลผู้สูงอายุลาออก ส่งผลให้การดำเนินงานบางกิจกรรมขาดความต่อเนื่อง

1.4.3 ด้านทุนข้อมูล คือ สร้างระบบในการจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยและเหมาะสมกับพื้นที่อยู่ตลอดเวลา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

2.1 งานวิจัยในอนาคต สามารถนำวิธีการถอดบทเรียนแบบอื่น อาทิเช่น วิธีการถอดบทเรียนด้วยการเรียนรู้จากเพื่อน (Peer Assist) การถอดบทเรียนแบบเรื่องเล่า (Storytelling) การถอดบทเรียนหลังปฏิบัติการ (After Action Review: AAR) มาใช้ในการถอดบทเรียน

2.2 งานวิจัยในอนาคต สามารถทำการถอดบทเรียนโครงการอื่นๆ อาทิเช่น โครงการพัฒนาเกี่ยวกับเยาวชน หรือ คนพิการ ฯลฯ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ (2559). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2550. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 14 กันยายน 2563.

แหล่งที่มา: <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/2/63>

ณัฐวรรณ แยมละมัย และสุณี หงส์วิเศษ. (2561). การประเมินผลโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม. 8 (3), 17-25.

ดวงแข รักไทย และนิตยา ชีพประสพ (2565) การประเมินผลโครงการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลนาท่ามใต้ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง.วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น. 8 (5), 125-138.

ฐิติมา ทาสวรรณอินทร์ และคณะ. (2561). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุชาติพันธุ์ จังหวัดเชียงราย วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ. 36 (4), 74-82.

เทศบาลตำบลเชิงดอย.(2559).รายงานโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุโดยเอาพื้นที่เป็นตัวตั้ง รุ่นที่ 1และ 2. เชียงใหม่ :เทศบาลตำบลเชิงดอย

ประภัสสร ไตรลาภวิฒิ, บุษกร วัฒนบุตร และนันทนา ขวศิริกุลชล (2563) แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น. 4 (3), 176-183.

พนัส จันทรศรีทองใบ (2555). แผนที่ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาคณะในมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เพชรธยา แป้นวงษา, ไพฑูรย์ สอนทน และกมล อยู่สุข (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชนบทจังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. 15 (2), 41-56.

- วรางคณา ศรีภูวงษ์ ชาญยุท ศรีภูวงษ์ และสุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์ (2563) การพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาวในกลุ่มที่มีภาวะพึ่งพิง ตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*. 6 (2), 13-28.
- วิไลวรรณ โพนศิริ อติลล้า พงศ์ยี่หล้า พาจิตชนัต ศิริพานิช (2560) ทุนองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาย่างยั่งยืนเชิงเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมไทย. *สุทธิปริทัศน์*. 31 (100), 220-233.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2550). *การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย 2543-2573*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- เสมอ จัดพล (2556) การจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. *วารสาร Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์*. 6 (3), 510-519.
- สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์.(2551). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2564. แหล่งที่มา <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>
- Kaplan, R.S., & Norton, D.P. (2004). The strategy map: guide to aligning intangible assets. *Strategy & Leadership*, 32(5), 10-17. <https://doi.org/10.1108/10878570410699825>
- Lance, C. E., Butts, M. M., & Michels, L. C. (2006). The sources of four commonly reported cutoff criteria: What did they really say? *Organizational Research Methods*, 9 (2), 202.-220. <http://doi.org/10.1177/1094428105284919>
- Yamane, T. (1967). *Statistics, an introductory analysis*. (2nd Ed.) New York : Harper and Row.