

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในหลายประเทศที่กำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ ได้วางนโยบายสำคัญเพื่อดูแลผู้สูงอายุในด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ การแพทย์ การรักษาโรค การดูแลชีวิตความเป็นอยู่ บ้านพักผู้สูงอายุที่ไม่มีคนดูแล นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการให้บริการด้านการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้ชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ อันมีส่วนลดโรคสมองเสื่อมและภาวะโรคซึมเศร้า ตัวอย่างมาตรการและโครงการสำหรับผู้สูงอายุในต่างประเทศที่น่าสนใจ ได้แก่ จัดการศึกษาพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ จัดสวัสดิการดูแลคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2551, น.6-7) และในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา ประเทศในยุโรป หรือ ญี่ปุ่น ผู้สูงอายุจะได้รับการดูแล อย่างน้อยที่สุดในระดับหนึ่ง ก็จะมีหลักประกันด้านรายได้ และการรักษาพยาบาลมาเป็นเวลานานแล้ว แม้แต่ในประเทศที่กำลังพัฒนา ปัญหาด้านสวัสดิการผู้สูงอายุก็ได้รับการเอาใจใส่มากขึ้นเรื่อย ๆ จนกระทั่งสหประชาชาติต้องจัดให้มี “ปีผู้สูงอายุสากล” ขึ้น เพื่อแสดงถึงความสำคัญของปัญหาผู้สูงอายุว่า ถึงเวลาแล้วที่ประเทศทั้งหลาย ควรให้ความสนใจศึกษาปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอย่างจริงจัง เพื่อให้ผู้สูงอายุมีชีวิตอยู่ร่วมกับคนในวัยอื่นในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี และมีคุณภาพชีวิตที่ดีพอ (สุกัญญา นิธิกร และนางนุช สุนทรชวกานต์ 2542, น.45-48) ซึ่งตัวอย่างของการจัดการด้านผู้สูงอายุของประเทศต่าง มีดังนี้

ประเทศมาเลเซีย การดูแลผู้สูงอายุอยู่ภายใต้แนวคิดเรื่องครอบครัวและชุมชน ในการดูแลผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยรัฐ เช่น ด้านสวัสดิการสังคม แบ่งออกเป็นบริการภายนอก (external service) และการบริการในรูปแบบสถานสงเคราะห์ (institutional services) การบริการทั้ง 2 รูปแบบเป็นการให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่ยากจน ในรูปของการช่วยเหลือด้านการเงินและสิ่งของ นอกจากนี้การช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากไร้ในชนบทยังมีการจัดหาบ้านใหม่และการซ่อมแซมบ้านให้กับผู้สูงอายุด้วย อีกทั้งรัฐบาลยังจัดสรรเงินให้กับผู้สูงอายุ (ปิยากร หวังมหาพร 2552, น.19)

ประเทศสิงคโปร์ การดูแลผู้สูงอายุอยู่ภายใต้แนวคิดการทำงานร่วมกันระหว่างรัฐบาล ชุมชนและครอบครัว หรือเรียกว่า Many Helping Hands Policy และประเด็นผู้สูงอายุปัจจุบันอยู่

ภายใต้การดูแลของกระทรวงพัฒนาชุมชนและกีฬาและกระทรวงสุขภาพ ทรัพยากรมนุษย์และการสื่อสาร ในปีค.ศ. 2001 รัฐบาลได้ออก The Five Year Master Plan of Elder Care Services สารสำคัญของแผนมีองค์ประกอบหลักของข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาแห่งชาติด้านผู้สูงอายุ กล่าวคือ ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่มีอำนาจขึ้นมากำหนดแผนและประสานงานด้านนโยบายผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ ควรขยายการเกษียณอายุจากเดิม 55 ปี เป็น 60 ปี ควรจัดการศึกษาแก่ผู้สูงอายุ ควรจัดสรรที่ดินให้กับองค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อจัดสร้างบ้านสำหรับผู้สูงอายุ ควรจัดบริการด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุที่พักอยู่บ้าน

ตัวอย่างเช่น ประเทศฮ่องกง การดูแลผู้สูงอายุได้ให้ความสำคัญกับนโยบายผู้สูงอายุใน 3 ด้านได้แก่ 1. ด้านความมั่นคง 2. ด้านความเป็นเจ้าของ และ 3. ด้านสุขภาพ ในด้านความมั่นคง ฮ่องกงให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบของครอบครัวและการพึ่งพาตนเองได้ ด้านความเป็นเจ้าของ นโยบายมุ่งให้ความสำคัญกับการมีบ้าน การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ส่งเสริมเอกชนในการจัดการที่อยู่อาศัยให้กับผู้สูงอายุ สำหรับด้านสุขภาพ นโยบายรัฐบาลยังคงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการรักษาสุขภาพผู้สูงอายุ รวมทั้งฮ่องกงยังมีการออกกฎหมายที่เรียกว่า Residential Care Homes (Elderly Persons) Ordinance ในปีค.ศ. 1995 กำกับควบคุมเอกชนในการจัดที่พักให้กับผู้สูงอายุต้องมีใบอนุญาต เนื่องจากฮ่องกงเล็งเห็นว่าอนาคตเอกชนจะมีบทบาทมากขึ้นในการดูแลผู้สูงอายุ

ประเทศออสเตรเลีย การให้บริการผู้สูงอายุในออสเตรเลีย ส่วนใหญ่ภาครัฐเป็นผู้ผลักดัน ซึ่งกระจายอำนาจการจัดการไปยังมลรัฐ และในเมืองต่าง ๆ พร้อมกันนี้ ยังมีโครงการและการสนับสนุนจากชุมชน อาสาสมัคร และภาคเอกชน โดยบทบาทรัฐบาลในการให้บริการผู้สูงอายุ ได้แก่ ให้เงินบำนาญ บ้านพักผู้สูงอายุ ให้บริการยารักษาโรค การช่วยเหลือฉุกเฉิน การให้บริการผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ส่งเสริมให้สถานพยาบาล บ้าน และชุมชนจัดตั้งโครงการดูแลผู้สูงอายุ บทบาททมลรัฐและเมือง ให้บริการคำปรึกษาด้านสุขภาพทางโทรศัพท์ บ้านพักคนชรา ให้บริการผู้ดูแลผู้สูงอายุ ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่พิการเรื้อรัง ช่วยเหลือในการเดินทาง และให้บัตรผู้สูงอายุที่ใช้เป็นส่วนลดเมื่อซื้อสินค้าและบริการ บทบาทของชุมชนและภาคเอกชน บ้านพักคนชราและองค์กรเพื่อดูแลผู้สูงอายุหลายแห่ง ดำเนินการโดยชุมชนและผู้ที่มีใจกุศล โดยส่วนใหญ่จะใช้ทรัพยากรและงบประมาณของตนเอง

สำหรับในประเทศไทย โครงสร้างประชากรไทยในปัจจุบันประมาณ 66 ล้านคน เป็นประเทศที่จัดว่าได้อยู่ในช่วงของสังคมผู้สูงอายุด้วยเงื่อนไขมีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 10 โดยนับตั้งแต่ปี 2548 สถิติผู้สูงอายุมีประมาณร้อยละ 10.5 และที่เป็นเช่นนี้เพราะอัตราการเกิดของประชากรในประเทศไทยลดลงอย่างต่อเนื่อง และจากการคาดการณ์จำนวนประชากรโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่าจำนวนและสัดส่วนของประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป หรือประชากรวัยสูงอายุ ในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันประเทศไทยมีประชากรวัยสูงอายุประมาณ 7.3 ล้านคน หรือร้อยละ 11.0 ของประชากรทั้งหมด โดยปี พ.ศ.2573 คาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 17.7 ล้านคน หรือร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2552.) ดังนั้นการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วของสังคมไทย ย่อมส่งผลให้วิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้นในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการเตรียมมาตรการรองรับอย่างทันทั่วทั้งพร้อมที่จะก้าวทันสถานการณ์ของผู้สูงอายุและปรับกระบวนการทัศน์เดิมจาก ที่มองผู้สูงอายุว่าเป็นภาระของสังคมทำให้เป็นผู้ใช้ประโยชน์ที่สะสมยาวนานให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นองค์กรที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน รวมทั้งภารกิจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 นั้น ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะไว้หลายด้าน โดยเฉพาะด้านการสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ไว้ในหมวด 2 มาตรา 16 (10) ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้การสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และมาตรา 17 (27) ให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเดียวกับเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล (พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามพระราชบัญญัติข้างต้น จึงได้กำหนดให้จัดทำแผนปฏิบัติ

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 โดยให้มีการถ่ายโอนภารกิจ ให้กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแผนดังกล่าวกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจด้านงานส่งเสริม คุณภาพชีวิต และเรื่องการส่งเสริมอาชีพให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การสังคม สงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การนันทนาการ การ ส่งเสริมกีฬา หรือการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาทั้งในและนอกระบบ รวมถึงการ สาธารณสุข เช่น การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นว่าใน ปัจจุบันการจัดบริการสาธารณะในด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ได้มีการดำเนินการ ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ งบประมาณ และบุคลากรบางส่วนจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปให้ส่วน ท้องถิ่นดำเนินการ นอกจากนั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติเกี่ยวกับ การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้เป็นการเฉพาะตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 เพื่อกระจายอำนาจให้กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่ ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลประชาชนในท้องถิ่น และ ได้บัญญัติเกี่ยวกับเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุไว้ ดังนี้ คือ มาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ มาตรา 80 (1) โดยสรุปคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม ได้แก่ ค้ำครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาปฐมวัยส่งเสริม ความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและ ชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้ อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้ (รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550.)

จากภารกิจที่รับการถ่ายโอนและกฎหมาย ที่กล่าวมาข้างต้นย่อมจะส่งผลให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีภารกิจเพิ่มมากขึ้น และภารกิจหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญ คือ งานสวัสดิการสังคม งาน สังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะที่ เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มของปัญหาเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งตามโครงสร้างของประชากร ใน

อีก 10 -20 ปี ข้างหน้าประเทศไทยจะมีประชากรกลุ่มนี้ไม่น้อยกว่า 11 ล้านคน จนอาจเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสวัสดิการสังคมและมาตรการในการรองรับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านการจัดการทรัพยากรและบริการทางสังคม รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (บุญยิ่ง ประทุม 2551, น.6)

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทัวถึง และรวดเร็ว อีกทั้ง ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน และประชาชน และอาจกล่าวได้ว่าประเทศจะพัฒนาเป็นไปตามที่รัฐตั้งเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด หรือประชาชนในประเทศจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับว่าการปกครองในระดับล่างสุด (ระดับท้องถิ่น) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ดีเพียงใด สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และสามารถแก้ไขปัญหของของประชาชนได้มากน้อยแค่ไหน (มาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ, 2551,น.13)

เทศบาลตำบลสุเทพ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่ง ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เดิมได้ยกฐานะจากสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยประกาศกระทรวงมหาดไทยลงวันที่ 2 มีนาคม 2538 จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 3 และได้รับการเลื่อนชั้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 (องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่) ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลสุเทพ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 24 สิงหาคม 2550 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 58.95 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนหมู่บ้าน 15 หมู่บ้าน จำนวนชุมชน 39 ชุมชน (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลสุเทพ, พ.ศ.2553-2557, น.8) โดยอำนาจและหน้าที่ของเทศบาลตำบลสุเทพตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ (พ.ร.บ.เทศบาล 2496.) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล (พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2542.)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ถือได้ว่าเป็นนโยบาย และยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สำคัญอย่างยิ่งของเทศบาลตำบลสุเทพ โดยเทศบาลตำบลสุเทพได้กำหนดพันธกิจ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคำบลสุเทพ พ.ศ.2553 – 2557 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของตำบล เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาในลำดับที่ 1 ในจำนวนทั้งหมด 7 ยุทธศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ที่ดี และการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขของประชาชน ซึ่งประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสุเทพ เป็นหนึ่งกลุ่มเป้าหมายที่เทศบาลให้ความสำคัญและจัดบริการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนประชากรวัยสูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ ปัจจุบันมีจำนวน 1,846 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่สูงมาก และมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากสถิติจำนวนประชากรวัยสูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพที่ผ่านมา ซึ่งมีสัดส่วนจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1.1 สัดส่วนและจำนวนประชากรวัยสูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ ปี 2550-2554

ปี	จำนวนผู้สูงอายุ (คน)	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	คิดเป็นร้อยละ
2550	1,541	16,915	9.11
2551	1,579	16,996	9.29
2552	1,622	16,771	9.67
2553	1,719	16,783	10.24
2554	1,846	16,738	11.03

(ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสุเทพ)

ทั้งนี้ การจัดบริการด้านผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ โดยกองสวัสดิการสังคมเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งที่ผ่านมาได้จัดทำโครงการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1.2 ผลการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ ปีงบประมาณ 2552-2553

ลำดับ ที่	โครงการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)
1	โครงการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุด้านสวัสดิการสังคม	กองสวัสดิการสังคม	50,000
2	โครงการอบรมอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ	กองสวัสดิการสังคม	80,000
3	โครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	กองสวัสดิการสังคม	7,000,000
4	โครงการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น	กองสวัสดิการสังคม	50,000
5	โครงการปฏิบัติธรรมของผู้สูงอายุ	กองสวัสดิการสังคม	50,000
6	โครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ	กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	100,000
7	โครงการส่งเสริมการออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ	กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	100,000
8	โครงการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ	กองสวัสดิการสังคม	30,000
9	โครงการสืบสานประเพณีวัฒนธรรมเนื่องในวันผู้สูงอายุแห่งชาติ	กองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม	730,000
10	โครงการสานสายใย ร้อยดวงใจครอบครัวอบอุ่น	กองสวัสดิการสังคม	250,000
11	โครงการมอบทุนทรัพย์และสิ่งของบรรเทาทุกข์สำหรับผู้สูงอายุ	กองสวัสดิการสังคม	200,000
12	โครงการส่งเสริมการรวมกลุ่มผู้สูงอายุ	กองสวัสดิการสังคม	50,000

ตารางที่ 1.2 ผลการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ ปีงบประมาณ 2552-2553 (ต่อ)

ลำดับ ที่	โครงการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	งบประมาณ (บาท)
13	โครงการส่งเสริมอาชีพตามความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ	กองสวัสดิการสังคม	70,000
14	โครงการอุดหนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมแก่ชมรมผู้สูงอายุ จำนวน 15 หมู่บ้าน	กองสวัสดิการสังคม	300,000
15	โครงการสนับสนุนกิจกรรมศูนย์พัฒนาครอบครัว	กองสวัสดิการสังคม	80,000
16	โครงการสัมมนาเพิ่มทักษะการบริหารจัดการทุนชุมชนของกลุ่มผู้สูงอายุพร้อมทัศนศึกษาดูงาน	กองสวัสดิการสังคม และสำนักปลัด	300,000

(ที่มา : ทะเบียนโครงการเทศบาลตำบลสุเทพ, ปี 2552 และ 2553)

ทั้งนี้การดำเนินงานที่ผ่านมา เทศบาลตำบลสุเทพได้ยึดหลักการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมาโดยตลอด โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมและเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมกำกับและติดตามตรวจสอบประเมินการทำงานของคณะผู้บริหารเทศบาลฯ ได้ตลอดเวลา อีกทั้งสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการบริการประชาชนให้เกิดประโยชน์สุข และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสุเทพได้รับความสนใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก สังเกตได้จากสถิติการเข้าศึกษาดูงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วทุกภูมิภาคปีละไม่ต่ำกว่า 100 คณะ และจากการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นสำคัญ ส่งผลให้เทศบาลตำบลสุเทพได้รับรางวัลธรรมาภิบาลดีเด่นด้านการบริหารจัดการ จากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามปีซ้อน (2549-2551) ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับห่วงโซ่คุณค่ากระบวนการงานผู้สูงอายุเทศบาลตำบลสุเทพว่าเป็นอย่างไร มีกระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่าในกระบวนการงานผู้สูงอายุ ซึ่งมีกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนอย่างไรบ้าง เพื่อสร้างคุณค่าต่อผู้สูงอายุ และส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านผู้สูงอายุให้สามารถ

ตอบสนองนโยบายด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถส่งมอบคุณค่าทั้งหมดให้กับผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสุเทพให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ทั้งนี้ ห่วงโซ่คุณค่าจะเป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างคุณค่าให้กับกระบวนการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ และส่งผลให้พันธกิจด้านผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษากระบวนการห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของกระบวนการผู้สูงอายุเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงกระบวนการของห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของกระบวนการผู้สูงอายุเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่
2. ทราบถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่
3. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการทำงานด้านผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

1.4 ขอบเขตในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษากระบวนการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ในการตอบสนองความพึงพอใจของผู้สูงอายุในตำบล โดยศึกษากระบวนการด้านผู้สูงอายุทั้งหมดที่ดำเนินการอยู่ในเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

1.5 นิยามศัพท์ทั่วไป

ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) หมายถึง การเชื่อมโยงของกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างคุณค่าให้แก่องค์กร

กระบวนการด้านผู้สูงอายุ หมายถึง การจัดกิจกรรมเพื่อบริการแก่ผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่นการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ การช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยและเครื่องอุปโภคบริโภค การส่งเสริมด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต การส่งเสริมด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต การส่งเสริมด้านกีฬาและนันทนาการ การส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น การรณรงค์ให้ครอบครัวและชุมชนเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ และการสร้างเครือข่ายดูแลผู้สูงอายุในตำบล เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ดี หรือความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ห่วงโซ่คุณค่ากระบวนการด้านผู้สูงอายุ หมายถึง กิจกรรมที่จัดบริการแก่ผู้สูงอายุที่ทุกฝ่ายในองค์กรที่เกี่ยวข้องร่วมกันจัดขึ้นอย่างเป็นลำดับขั้นเพื่อสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้สูงอายุ

กระบวนการ หมายถึง กรรมวิธีหรือลำดับการกระทำ ซึ่งดำเนินต่อเนื่องกันไปจนสำเร็จลง ณ ระดับหนึ่ง