

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ห่วงโซ่คุณค่ากระบวนการงานผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) วิเคราะห์กระบวนการ เพื่อนำมาจัดทำ SIPOC Model และห่วงโซ่คุณค่า ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาในกระบวนการ การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของกระบวนการงานผู้สูงอายุเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ รวมทั้งศึกษาถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์กระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่าของการจัดทำกระบวนการงานผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผลมาจากการสัมภาษณ์คณะกรรมการชมรมผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในกระบวนการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมตามความสนใจ และนำมาเขียนเป็นห่วงโซ่คุณค่าซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการรวบรวมข้อมูล เอกสาร และการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์กระบวนการงานด้านผู้สูงอายุ แล้วนำมาสังเคราะห์เป็นแผนผังกระบวนการงาน SIPOC Model สามารถแบ่งกระบวนการงานด้านผู้สูงอายุออกเป็น 7 กระบวนการ ประกอบด้วย

1. กระบวนการรับลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
2. กระบวนการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
3. กระบวนการรับการแสดงตนของผู้สูงอายุ
4. กระบวนการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ
5. กระบวนการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะชากลำบาก
6. กระบวนการอุดหนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมกลุ่มผู้สูงอายุ และ
7. กระบวนการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมตามความสนใจ

จากการศึกษากระบวนการงานด้านผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่า พบว่า กระบวนการที่ 7 คือ กระบวนการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมตามความสนใจเป็นกระบวนการที่

ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ทั้งนี้ในกระบวนการดังกล่าว มีวิธีปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ และสามารถบรรลุตามพันธกิจด้านผู้สูงอายุ ที่ตั้งไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลสุเทพ ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินงานประกอบด้วยขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้นตอน และในแต่ละขั้นตอนมีกิจกรรมย่อยที่จะต้องดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดประชุมกรรมการชมรมผู้สูงอายุระดับตำบลและจัดทำโครงการ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 5 กิจกรรม คือ (1) ทำหนังสือแจ้งกรรมการชมรมผู้สูงอายุแต่ละหมู่บ้านเข้าร่วมประชุม (2) จัดส่งหนังสือแจ้งการประชุมฯ (3) จัดประชุมกรรมการชมรมผู้สูงอายุและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการจัดทำโครงการที่เหมาะสมและเป็นไปตามความต้องการของผู้สูงอายุ (4) จัดประชุมทีมงาน (จนท.ที่เกี่ยวข้อง) เพื่อวางแผนการจัดทำโครงการ (5) จัดทำโครงการเพื่อขอรับงบประมาณตามมติที่ได้จากการประชุมฯ

ขั้นตอนที่ 2 ขออนุมัติดำเนินโครงการ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 4 กิจกรรม คือ (1) จัดทำบันทึกขออนุมัติดำเนินโครงการ (2) เสนอบันทึกพร้อมแนบโครงการเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา (3) รอการพิจารณาอนุมัติโครงการจากผู้บริหาร (4) อนุมัติให้ดำเนินโครงการ

ขั้นตอนที่ 3 เตรียมความพร้อมในการจัดกิจกรรมตามโครงการ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 6 กิจกรรม คือ (1) จัดเตรียมสถานที่ในการจัดกิจกรรม (2) จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดกิจกรรม (3) จัดเตรียมแบบประเมินผลการจัดกิจกรรม (4) ประสานวิทยากร (5) ทำหนังสือแจ้งกลุ่มผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรม (6) ส่งหนังสือถึงกลุ่มผู้สูงอายุ

ขั้นตอนที่ 4 จัดกิจกรรมตามโครงการ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 4 กิจกรรม คือ (1) ลงทะเบียนผู้เข้าร่วมกิจกรรมพร้อมรับเอกสารหรือวัสดุอุปกรณ์ประกอบการจัดกิจกรรม (2) ชี้แจงวัตถุประสงค์โครงการและพิธีเปิดโครงการ (3) จัดกิจกรรมตามกำหนดการที่วางไว้ (4) ประเมินผลการจัดกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 5 รายงานผลการจัดกิจกรรม ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 5 กิจกรรม คือ (1) รวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และภาพถ่ายกิจกรรม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสิ้นสุดโครงการ (2) สรุปแบบประเมินผลการจัดกิจกรรมและจัดทำเป็นรูปเล่ม (3) จัดทำบันทึกรายงานผลการดำเนินโครงการ (4) เสนอบันทึกพร้อมผลการจัดกิจกรรมที่เป็นรูปเล่มตามสายการบังคับบัญชา (5) เผยแพร่ผลการจัดกิจกรรมตามโครงการทางเว็บไซต์ของเทศบาล

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาห่วงโซ่คุณค่ากระบวนการงานผู้สูงอายุเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งกระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่าในงานด้านผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพคือ กระบวนการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมตามความสนใจ จากการวิเคราะห์กระบวนการดังกล่าว พบว่าประกอบด้วยกิจกรรมหลัก (Primary Activities) ซึ่งเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยเป็นการ ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสุเทพด้านการให้บริการผู้สูงอายุและก่อให้เกิดปริมาณงานหรือการให้บริการผู้สูงอายุที่มีคุณค่า และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) คือกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้และช่วยเพิ่มคุณค่าให้งานด้านผู้สูงอายุ ดังนี้

กิจกรรมหลัก (Primary Activities) 5 กิจกรรม ประกอบด้วย

1. การออกแบบการให้บริการ (Service Design)
2. การให้บริการแก่กลุ่มต่าง ๆ (Service Promotion)
3. การประเมินความจำเป็น (Need Assessment)
4. การให้บริการ (Service Delivery)
5. การทบทวนให้บริการ (Service Review)

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) 4 กิจกรรม ประกอบด้วย

1. การประกันคุณภาพ
2. การพัฒนาเทคโนโลยี
3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์
4. โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร

รายละเอียดของกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกระบวนการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมตามความสนใจมี ดังนี้

กิจกรรมหลัก (Primary Activities) (1) การออกแบบการให้บริการ (Service Design) คือ การจัดกิจกรรมที่มีรูปแบบที่หลากหลายไม่ซ้ำซากจำเจ และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง (2) การให้บริการแก่กลุ่มต่าง ๆ (Service Promotion) คือ การจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม (3) การประเมินความจำเป็น (Need Assessment) คือ การทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ และทีมงานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการผู้สูงอายุ (4) การให้บริการ (Service Delivery) คือ การจัดกิจกรรมตามความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ และ (5) การทบทวนให้บริการ (Service Review) คือ การติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรม

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities)

1. การประกันคุณภาพ ประกอบด้วย (1) การพัฒนารูปแบบของกิจกรรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับธรรมชาติของวัยผู้สูงอายุ (2) การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ร่วมคิดรูปแบบของกิจกรรมโดยเจ้าหน้าที่คอยเป็นที่เลี้ยงให้ (3) การจัดบริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (4) การจัดกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้รับบริการอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานและเป็นไปตามความต้องการ และ (5) การติดตามประเมินผลเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. การพัฒนาเทคโนโลยี ประกอบด้วย (1) การสื่อสารและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล (2) การใช้ระบบโทร ศัพท์ โทรสารหรือระบบอินเทอร์เน็ตในการประสานการดำเนินงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องและกลุ่มเป้าหมาย (3) การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ (4) การจัดทำสถิติการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุไว้ในระบบสารสนเทศงานด้านผู้สูงอายุ และ (5) การติดตามประเมินผลและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย (1) การสร้างความเข้าใจในบทบาทและเป้าหมายของการจัดกิจกรรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (2) การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการผู้สูงอายุตามพันธกิจที่กำหนดอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ (3) การเตรียมความพร้อมและเพิ่มพูนทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุเป็นประจำสม่ำเสมอ (4) การสร้างความตระหนักและความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุในการจัดกิจกรรม และ (5) การทบทวนบทบาทหน้าที่และประเมินผลการให้บริการผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ

4. โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร คือ การจัดองค์กรและการบริหารในลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการผู้สูงอายุตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เช่น โครงสร้างของกอง (หน่วยงานที่รับผิดชอบ) ที่ให้บริการผู้สูงอายุมีความชัดเจนและเหมาะสม หัวหน้ากองเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับการมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานในกองให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร มีกลไกการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

จากกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในกระบวนการดังกล่าว ก่อให้เกิดคุณค่าในงานด้านผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ ซึ่งส่งผลให้ผู้สูงอายุที่รับบริการหรือร่วมกิจกรรม มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีความสุข เป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ที่มองว่าคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นสภาวะที่ผู้สูงอายุสามารถ

ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและแนวคิดการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุที่มองว่าสวัสดิการสังคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักของการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุของสหประชาชาติที่ประกอบด้วย หลักการมีเสรีภาพ หลักการมีส่วนร่วม หลักการได้รับการดูแล หลักการบรรลุความพึงพอใจของตนเอง และหลักความมีศักดิ์ศรี อีกทั้งแนวคิดเกี่ยวกับสถาบันทางสังคมกับบริการสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 5 สถาบันหลัก คือ สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันทางการเมือง และสถาบันทางเศรษฐกิจ ล้วนแล้วแต่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันครอบครัวที่ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ เพื่อสนองตอบด้านจิตใจ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุ ที่ส่งผลกระทบถึงปัญหาสุขภาพร่างกาย และความสามารถในการทำงานเชิงเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ ซึ่งการแก้ไขจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ และสังคมที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ด้วย ซึ่งสถาบันที่จะทำหน้าที่ในด้านนี้ได้ดีที่สุด คือ สถาบันครอบครัวนั่นเอง นอกจากนั้นแนวคิดยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ ซึ่งต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมกับสังคมไทย และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่ต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่เหมาะสม และยุทธศาสตร์ที่สำคัญคือการเสริมสร้างความเท่าเทียมกันของกลุ่มคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็น เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ หรือผู้ด้อยโอกาส ให้ได้รับการดูแลและการบริการอย่างเท่าเทียม ประกอบกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น ทั้งนี้ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุถือเป็นพันธกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มประชาชนที่มีแนวโน้มของปัญหาเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากโครงสร้างของประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ท้องถิ่นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไว้อย่างครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบต้องตระหนัก เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ควรเป็นรูปแบบที่ทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ชุมชนเป็นฐานในการพัฒนาและให้บริการผู้สูงอายุเพื่อลดการพึ่งพิงจากบริการภายนอก อีกทั้ง บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย ที่จะนำมาซึ่งมูลค่าเพิ่มให้กับกิจกรรมนั้นๆ ตามความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุอีกด้วย

นอกจากที่กล่าวไปแล้ว ผลการศึกษาวิจัย ห่วงโซ่คุณค่ากระบวนการงานผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลสุเทพ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของนักวิชาการและสถาบันต่าง ๆ อาทิ

- วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับมุมมองของชมรมผู้สูงอายุ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุจะประสบความสำเร็จได้ต้องไม่ดำเนินงานแบบ “สองมาตรฐาน” แต่ต้องใช้ระบบคุณธรรมไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์ รวมทั้งต้องมีการดำเนินงานใน “เชิงรุก” ประเด็นที่จะต้องให้ความสำคัญก็คือ การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุต้องไม่สอนให้ผู้สูงอายุเป็น “ผู้รับ” เพราะจะทำให้ผู้สูงอายุไม่คิดจะทำอะไรเพื่อผู้สูงอายุด้วยกันหรือเพื่อสังคมจะต้องทำงานในรูปแบบที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าเป็น “ผู้ให้” โดยการให้ไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เพียงการให้เงินแต่รวมถึงการให้ความรู้ และให้บริการแก่สังคมในรูปแบบต่างๆ ด้วยความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการด้วยความสามารถขององค์กร โดยลำพัง ควรเปิดโอกาสให้แกนนำผู้สูงอายุ กลุ่ม หรือองค์กรผู้สูงอายุ อาทิเช่น ชมรมผู้สูงอายุ เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน นโยบาย หรือกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เพราะจะเป็นหลักประกันว่าถึงแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงตัวผู้บริหารท้องถิ่น แต่นโยบายและการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุจะไม่เปลี่ยน และยังเป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีการเปลี่ยนแปลงตัวผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

- งานวิจัย ของบรรลุ ศิริพานิช (2542) “การมีส่วนร่วมทางสังคมของผู้สูงอายุ” ที่ว่าการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมต่าง ๆ ทางสังคมและชุมชน นอกจากจะทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางสังคมแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีโอกาสนำศักยภาพของตนเอง ทั้งที่เป็นความรู้ ภูมิปัญญา ประสบการณ์ที่สั่งสมมาให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน และสังคมได้เป็นอย่างดี

- งานวิจัยของ กัญญา ตั้งสุวรรณรังษี. (2548) “ความคิดเห็นของบุคลากรในการจัดบริการทางสังคมแก่ผู้สูงอายุ” ที่พบว่าการจัดบริการทางสังคมแก่ผู้สูงอายุในชุมชนที่จะมีความเป็นไปได้ และเกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องนั้น ต้องอยู่บนพื้นฐานสำคัญ 2 ประการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจในสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุอย่างชัดเจน ครอบครัวและชุมชนจะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพในการที่จะให้การบริการและสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุได้ ที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ครอบครัวและชุมชนจะต้องปรับทัศนคติต่อผู้สูงอายุเสียใหม่ ไม่ใช่มองว่าผู้สูงอายุไม่มีคุณค่า หรือเป็นผู้สร้างภาระแก่สังคม หลักการในการจัดบริการสังคมให้ผู้สูงอายุโดยชุมชน

- มุกดา ศรียงค์ (2533) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับความต้องการของผู้สูงอายุ ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุถึงแม้ว่าสุขภาพร่างกายและจิตใจจะเสื่อมถอยไป แต่พลังความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ยังมีอยู่ ฉะนั้นบุตรหลานผู้ใกล้ชิดหรือผู้รับผิดชอบผู้สูงอายุ ควรพยายามส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามความสามารถ ได้ออกสังคมเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะ

ช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าเกิดความสุข ภาคภูมิใจ ดังนั้นจึงควรได้รับการส่งเสริมร่วมมือสนับสนุนจากองค์กรและสถาบันให้มากขึ้น

- ผลการศึกษาของวิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลงานด้านผู้สูงอายุ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุ การดำเนินงานยังขาดการติดตามและประเมินผลโดยเฉพาะการติดตามงานของเครือข่ายในพื้นที่ ซึ่งการทำงานเป็นเพียงแต่การส่งข้อมูล รับข้อมูล จัดเก็บข้อมูลและทำงานด้านเอกสารเป็นหลักเท่านั้น อีกทั้งพบว่า การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุเท่าที่ดำเนินการอยู่ในหลายพื้นที่ในปัจจุบันเป็นเพียงข้อมูลที่เก็บตาม “รูปแบบ” ที่ได้รับการเสนอแนะจากองค์กรอื่นๆ ให้เก็บ “เก็บตามที่เขาให้เก็บ” ข้อมูลที่มีจึงเป็นเพียงแต่ตัวเลขของจำนวนผู้สูงอายุ ยังขาดความชัดเจนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ ข้อมูลที่มีจึงถูกเก็บโดยไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง

- ผลการวิจัยของ ศิริวรรณ ศิริบุญ (2541) “ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ด้านการบริหารจัดการพบว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานโดยผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้ง การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุมักจะเปลี่ยนไปตามวิสัยทัศน์และความสนใจของผู้บริหาร การเปลี่ยนตัวผู้บริหารด้วยกระบวนการทางการเมืองทำให้นโยบายและแผนงานของผู้บริหารชุดหนึ่งขาดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเทศบาลและ อบต.บางแห่ง ยังไม่ให้ความสนใจในงานด้านผู้สูงอายุอย่างจริงจัง การดูแลงานด้านผู้สูงอายุจะให้ความสนใจเป็นครั้งคราว ผู้สูงอายุยังไม่ได้รับความสนใจ หรือถูกมองอย่างมีคุณค่าอย่างแท้จริงถูกใช้เป็นเพียงฐานเสียงในการเลือกตั้งหรือใช้ประโยชน์เฉพาะเหตุผลทางการเมืองเท่านั้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ผู้ศึกษาได้รวบรวมจากการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม กับผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 กลุ่ม ในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ดังนี้

5.3.1 การจัดบริการแก่ผู้สูงอายุ ควรมีลักษณะและแนวทาง ดังต่อไปนี้

- (1) มีการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน ไม่ใช่จัดทีละเล็กละน้อยหรือจัดแต่เรื่องที่เป็นนโยบายที่ถูกสั่งการเท่านั้น
- (2) กิจกรรมที่จัดควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุทุกคนได้มีส่วนร่วม หรือหมุนเวียนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

(3) กิจกรรมที่จัดควรเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้คนวัยอื่นๆ ในชุมชนหรือในสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมกับผู้สูงอายุ

(4) กิจกรรมประเภทการฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย ควรมีทั้งในลักษณะการอบรมการสาธิตและการจัดกายอุปกรณ์มาให้ ทั้งนี้โดยมีหลักการที่สำคัญ คืออุปกรณ์ต่างๆ ควรเป็นอุปกรณ์ที่คนชุมชนสามารถจัดหาหรือสร้างขึ้น หรือดัดแปลงได้จากวัสดุในท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การบำรุงรักษาอุปกรณ์สามารถทำได้โดยเทคนิคที่มีอยู่ในชุมชนไม่เช่นนั้นเมื่อเกิดการเสียหายของอุปกรณ์ต่างๆ ก็จะต้องเลิกใช้หรือยกเลิกกิจกรรมนั้นไปเลย

(7) สถานที่จัดกิจกรรม ควรเป็นสถานที่ที่เหมาะสม มีพื้นที่กว้างขวาง เป็นแหล่งชุมชนหรือศูนย์กลางที่ผู้สูงอายุสามารถเดินทางได้โดยสะดวก หรือเป็นสถานที่ที่คนทุกวัยสามารถมาใช้ร่วมกันได้ จะได้มีโอกาสได้พบปะแลกเปลี่ยนข่าวสารและความรู้ซึ่งกันและกัน

5.3.2 ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ

ความต้องการหลักๆ ของผู้สูงอายุที่คล้ายๆ กัน สามารถจำแนกได้ 3 เรื่องสำคัญ คือ

(1) ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพร่างกาย ซึ่งเกิดจากความเสื่อมถอยของสมรรถภาพร่างกาย ซึ่งจะต้องแก้ไขด้วยการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์ และการพยาบาล

(2) ปัญหาและความต้องการด้านเศรษฐกิจ เกิดจากการที่ผู้สูงอายุยังคงต้องรับภาระในการหาเลี้ยงครอบครัวและหาเลี้ยงตนเอง ซึ่งเป็นปัญหาที่พบมากในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน ถูกทอดทิ้งและไม่มีลูกหลานคอยดูแล โดยเฉพาะในเขตเมือง เพราะเป็นพื้นที่ที่มีการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจสูง ผู้คนมีเวลาที่จะให้ความสนใจดูแลเพื่อนบ้านข้างเคียงน้อย นอกจากนี้ผู้สูงอายุที่อยู่สภาพที่พอเลี้ยงตัวเองได้ คือ ยังมีรายได้พอเลี้ยงชีพก็ยังคงมีความต้องการทำงานหารายได้เพิ่มขึ้นเพื่อไว้เป็นเงินสำรองในเวลาที่เป็นอีกด้วย

(3) ปัญหาและความต้องการได้รับการสนองตอบด้านจิตใจ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุ ที่ส่งผลกระทบถึงปัญหาสุขภาพร่างกาย และความสามารถในการทำงานเชิงเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ ซึ่งการแก้ไขจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ และสังคมที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ด้วย ซึ่งสถาบันที่จะทำหน้าที่ในด้านนี้ได้ดีที่สุด คือ สถาบันครอบครัว

5.3.3 การจัดกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุ หน่วยงานที่รับผิดชอบควรพิจารณาพิจารณากิจกรรมที่เป็นกิจกรรมหลัก ๆ ที่เป็นการต้องการของผู้สูงอายุและผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมได้ทุกช่วงวัย เช่น

- กิจกรรมนันทนาการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกสดชื่น รวมทั้งทำให้จิตใจดีและมีชีวิตชีวา

- กิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะอยู่ในวัยสูงอายุ เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น ความพึงพอใจ ทั้งนี้ จะเป็นการกระตุ้นจิตใจ และ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น

- กิจกรรมบริการผู้อื่น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามความเหมาะสมและศักยภาพผู้สูงอายุ

5.3.4. กระบวนการสร้างคุณค่า (Value Process) งานด้านผู้สูงอายุไม่สามารถสร้างคุณค่าเพียงแค่มองที่กลุ่มผู้สูงอายุอย่างเดียว แต่การสร้างคุณค่าต้องทำไปพร้อม ๆ กันทั้งหน่วยงาน (ที่รับผิดชอบ) และสามารถอธิบายได้ถึงคุณค่าที่ผู้สูงอายุจะได้รับจากการให้บริการ ซึ่งหลักการสร้างคุณค่าอาจเริ่มต้นจากกลุ่มผู้สูงอายุแล้วค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนไปยังคุณค่าของเจ้าหน้าที่ เพราะถึงแม้หน่วยงานจะพยายามสร้างคุณค่าให้กับผู้สูงอายุเพียงใด ถ้าเจ้าหน้าที่หรือทีมงานไม่รู้สึกเห็นคุณค่าเห็นงานด้วย ก็ไม่มีประโยชน์ หรือถ้าเจ้าหน้าที่รู้สึกดีด้วยแต่เจ้าหน้าที่เหล่านั้นไม่มีคุณภาพเพียงพอ ก็ทำให้ผลที่ได้ออกมาไม่แตกต่างกันจากสิ่งที่มีอยู่เดิมเท่าไรนัก ดังนั้น การสร้างคุณค่าให้กับงานด้านผู้สูงอายุ ต้องเริ่มตั้งแต่การมอบหมายงานให้สอดคล้องความสามารถหรือความถนัดของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ตลอดจนสร้างแรงกระตุ้นในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ ให้เกิดความตระหนักและมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หลัก และพันธกิจของเทศบาลในงานด้านผู้สูงอายุ

5.3.5 ทัศนะของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุต่อตัวผู้สูงอายุ

ในการทำงานกับคนกลุ่มใดก็ตาม ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลนั้นย่อมมีทัศนะต่อบุคคลที่ตนทำงานด้วยแตกต่างกันไป ทัศนะที่ดีต่อผู้สูงอายุจะช่วยให้การทำงานกับผู้สูงอายุราบรื่นและมีปัญหาน้อยที่สุด จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลสุเทพพบว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนะที่ดีต่อผู้สูงอายุ มองว่าผู้สูงอายุยังสามารถทำประโยชน์ให้แก่ครอบครัวและสังคมได้ อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่สุด คือ การที่ผู้สูงอายุจะต้องพยายามช่วยเหลือตนเองให้มากที่สุด เพราะสังคมปัจจุบันได้เปลี่ยนไปมาก สถาบันครอบครัวได้ลดบทบาทหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุลง ขณะเดียวกันก็ให้โอกาสแก่ผู้สูงอายุในการมีบทบาททางสังคมน้อยลง การดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้เพียงการบรรเทาปัญหาด้านเศรษฐกิจและปัญหาทางด้านสุขภาพร่างกายเท่านั้น ส่วนปัญหาทางด้านสุขภาพจิตนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุเป็นสำคัญ กิจกรรมที่หน่วยงานต่างๆ จัดให้แก่ผู้สูงอายุสามารถบรรเทาปัญหาทางด้านสุขภาพจิตของผู้สูงอายุได้น้อยมาก เพราะปัญหาและความต้องการทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุ เป็นสิ่งที่บุคคลภายนอกเข้าถึงได้ยาก และบ่อยครั้งที่พบว่าปัญหาสุขภาพร่างกายเป็นผลต่อเนื่องมาจากปัญหาด้านจิตใจ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุด คงเริ่มตั้งแต่ปัจจัยพื้นฐาน คือ ปัจจัย 4 เรื่องรองลงมา คือ เรื่องความอบอุ่นทางด้านจิตใจ ไม่ถูกทอดทิ้งให้ไว้เหว และได้รับความดูแลเอาใจใส่ต่อลูกหลานพอสมควร ซึ่งสถาบันครอบครัวมีส่วนสำคัญมากในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการมีลูกหลานคอยดูแล แต่บางครั้งผู้สูงอายุก็ต้องการอยู่คนเดียวด้วย แต่เป็นการอยู่คนเดียวโดยไม่รู้สึกละแวกว่า ตนเองอยู่อย่างไว้เหว ต้องการให้ลูกหลานดูแลเอาใจใส่พอสมควร ไม่ทอดทิ้งให้เหงามาก แต่ไม่ต้องการให้มาวุ่นวายกับชีวิตของผู้สูงอายุมากนัก ซึ่งลูกหลานต้องมีความเข้าใจในตัวผู้สูงอายุพอสมควร และสังคควรรให้ความเคารพนับถือผู้สูงอายุ ไม่ควรมองว่าผู้สูงอายุแก่แล้วไม่มีคุณค่า