

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ห่วงโซ่คุณค่ากระบวนการงานผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลสุเทพ

อำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางพนาไพร คุ่มสวดก

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.พนา พิชิตปัจจา

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องห่วงโซ่คุณค่ากระบวนการงานผู้สูงอายุเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของกระบวนการงานผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ รวมทั้งศึกษาถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยศึกษาจากตำรา หนังสือเรื่อง Competitive Advantage ของ Michael E. Porter เพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิด และศึกษาเอกสาร หลักฐานอ้างอิงเกี่ยวกับการจัดบริการแก่ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสุเทพในการตอบสนองความพึงพอใจของผู้สูงอายุ และการบรรลุตามพันธกิจด้านผู้สูงอายุที่วางไว้

จากการศึกษากระบวนการงานด้านผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่า พบว่า กระบวนการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมตามความสนใจ เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เนื่องจากเป็นกระบวนการ ที่เป็นภารกิจตามยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลตำบลสุเทพ และถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการบริการทางสังคมแก่ผู้สูงอายุในการจัดสรรบริการเพื่อเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และสวัสดิภาพของผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลสุเทพอย่างทั่วถึงทุกด้าน จากการวิเคราะห์กระบวนการดังกล่าว พบว่าประกอบด้วยกิจกรรมหลัก (Primary Activities) ซึ่งเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น โดยเป็นการ ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสุเทพด้านการให้บริการผู้สูงอายุและก่อให้เกิดปริมาณงานหรือการให้บริการผู้สูงอายุที่มี

คุณค่า และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) คือกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้และช่วยเพิ่มคุณค่าให้งานด้านผู้สูงอายุ คือ

กิจกรรมหลัก 5 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การออกแบบการให้บริการ คือการจัดกิจกรรมที่มีรูปแบบที่หลากหลายไม่ซ้ำซากจำเจ และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง 2) **การให้บริการแก่กลุ่มต่าง ๆ** คือการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม 3) **การประเมินความจำเป็น** คือ การทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ และทีมงานมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการผู้สูงอายุ 4) **การให้บริการ** คือ การจัดกิจกรรมตามความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ 5) **การทบทวนให้บริการ** คือ การติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรม และมีกิจกรรมสนับสนุน 4 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) **การประกันคุณภาพ** คือ การพัฒนารูปแบบของกิจกรรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับธรรมชาติของวัยผู้สูงอายุ, การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ร่วมคิดรูปแบบของกิจกรรม โดยเจ้าหน้าที่คอยเป็นที่ปรึกษาให้, การจัดบริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง, การจัดกิจกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้รับบริการอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานและเป็นไปตามความต้องการ และการติดตามประเมินผลเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น 2) **การพัฒนาเทคโนโลยี** คือ การสื่อสารและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล, การใช้ระบบโทร ศัพท์ โทรสารหรือระบบอินเทอร์เน็ตในการประสานการดำเนินงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องและกลุ่มเป้าหมาย, การจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่, การจัดทำสถิติการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุไว้ในระบบสารสนเทศงานด้านผู้สูงอายุ และการติดตามประเมินผลและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง 3) **การจัดการทรัพยากรมนุษย์** คือ การสร้างความเข้าใจในบทบาทและเป้าหมายของการจัดกิจกรรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน, การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการผู้สูงอายุตามพันธกิจที่กำหนดอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ, การเตรียมความพร้อมและเพิ่มพูนทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุ เป็นประจำสม่ำเสมอ, การสร้างความตระหนักและความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านผู้สูงอายุในการจัดกิจกรรม และการทบทวนบทบาทหน้าที่และประเมินผลการให้บริการผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ 4) **โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร** คือ การจัดองค์กรและการบริหารในลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการผู้สูงอายุตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

ดังนั้น การสร้างคุณค่าให้กับงานด้านผู้สูงอายุ ต้องทำไปพร้อม ๆ กันทั้งหน่วยงาน และสามารถอธิบายได้ถึงคุณค่าที่ผู้สูงอายุจะได้รับจากการให้บริการ คือต้องเริ่มตั้งแต่การมอบหมายงานให้สอดคล้องความสามารถหรือความถนัดของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ตลอดจนสร้างแรงกระตุ้นในกลุ่ม

ของเจ้าหน้าที่ ให้เกิดความตระหนักและมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หลัก และพันธกิจของเทศบาล
ในงานด้านผู้สูงอายุ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Value Chain of Elderly Care Process in Suthep Municipality,
Mueang Chiang Mai District

Author Mrs. Panapri Khumsaduak

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Lecturer Dr.Pojana Pichitpatja

Abstract

This independent study aimed to study value chain of elderly care process and the process that created this value chain in Suthep Municipality, Mueang Chiang Mai District. The research concept was based on the book Competitive Advantage by Michael E. Porter. The study method was studying texts and reference documents on elderly care services, specifically on responding to the satisfaction of the elderly and on achieving mission on elderly services in Suthep District.

From the study of Suthep District elderly care process, it was found that encouraging the elderly to form groups according to their interests helped create value chain. This was because this kind of support was in line with Suthep Municipality's strategy and development direction. It was also their responsibility to provide community services in all aspects for the elderly in order to enhance their life quality. The analysis showed there were 2 types of activities: primary activities and support activities.

The 5 primary activities were 1) Service design: providing variety of activity types and regular services 2) Variety of groups: different group activities for every elder person to join 3) Necessity evaluation: staff working in teams with positive attitude towards working for the benefits of the elderly 4) Service: providing activities according to the elder people's interests 5) Activities evaluation: following up on and evaluating activities and providing 4 support activities namely 1) Quality control: providing activities that were appropriate to the nature of the elderly, giving the elderly opportunities to help design their activities, activities were offered on a regular

basis with quality services along with evaluation and improvement 2) Technological development: communication and public relations about activities were done through the Municipality's website, operation was done through phone, fax, and Internet among concerned personnel and target groups, acquiring necessary equipments and facilities for the staffs, creating statistics about the services on their IT system, evaluation and quality control of the activities were regularly done 3) Human resource development: creating understanding of the roles and goals of elderly care process for the operational staffs, providing sufficient efficient personnel for the services, providing regular training for staffs, creating awareness among operational staffs of their service roles and the importance of evaluating the provided activities on a regular basis 4) Basic organization structure: organizing and administering in a way that effectively benefited the elderly according to the organizations' mission.

In conclusion, the value of elderly care service could be created when all parts of the Municipality worked together and that values received by the elderly could be clearly explained. This process started from giving the right task to the right personnel, creating understanding among the staffs on the goals and mission of the Municipality in serving the community elderly.