

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง โครงการนำร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จ  
ของศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย

จัดทำโดย นางวิลาสิณี ศรีปรากฏทอง

ตำแหน่ง นักวิชาการศูนย์เยาวชนชำนาญการ  
สังกัด สำนักงานนันทนาการและส่งเสริมการเรียนรู้  
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๙  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

## ๑. หัวข้อ โครงการนำร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย

### ๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุและก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ในปี ๒๕๖๔ ข้อมูลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ปี ๒๕๖๓ พบว่า กรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น ๕,๖๖๖,๒๖๔ คน คิดเป็นเพศชายจำนวน ๒,๖๖๙,๓๐๖ คน เพศหญิงจำนวน ๒,๙๙๖,๙๕๘ คน ซึ่งมีจำนวนผู้สูงอายุ ๑,๐๖๓,๘๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๘% แบ่งเป็นผู้สูงอายุเพศชาย จำนวน ๔๔๑,๙๐๓ คน เพศหญิง จำนวน ๖๒๑,๙๖๘ คน ด้วยตระหนักว่าประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ กรุงเทพมหานครจึงให้ความสำคัญกับการดูแลผู้สูงอายุด้วยการดูแลเป็นพิเศษมีโครงการและกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึงปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง) นโยบาย “ผลักดันทันใจ NOW! กับผู้ว่าอัศวิน” ๑ ภารกิจพิเศษ ๕ นโยบายทันใจ ๑๙ ภารกิจผลักดันทันที และจากนโยบายที่ ๔ คุณภาพชีวิตดี (CARE): ดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ ภารกิจ “Bangkok special care” ดูแลผู้สูงอายุเป็นพิเศษ ด้วยการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความใส่ใจเป็นพิเศษ ในการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข สันทนาการ บริการที่สำนักงานเขต การเพิ่มพูนความรู้ การฝึกทักษะอาชีพ และการเดินทางด้วยรถตู้วีลแชร์

ศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร (เกียกกาย) เป็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน ๓ หน่วยงาน ให้บริการประชาชน ได้แก่ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (ศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ดุสิต) สำนักอนามัย (ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๘ จี๊ด-ทองคำ บำเพ็ญ) และสำนักงานเขตดุสิต (พิพิธภัณฑ์ท้องถื่นดุสิต) ซึ่งมีประชาชนทุกกลุ่มวัยมาใช้บริการจำนวนมาก รวมถึงผู้สูงอายุด้วย ศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย (ศูนย์เยาวชน) เป็นศูนย์ระดับมิติใหม่ มีพันธกิจในการให้บริการกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการแก่ประชาชนครอบคลุมทุกเพศทุกวัย ตามโครงการและแผนปฏิบัติงานของส่วนนันทนาการ สำนักงานนันทนาการ และส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐาน กิจกรรมพัฒนาทักษะ กิจกรรมพิเศษ อาทิ กิจกรรม นาฏศิลป์ไทย-สากล/ร่างผู้สูงอายุ ดนตรีไทย-สากล งานศิลปะประดิษฐ์ วาดน้ำ บาสเกตบอล ฟุตบอล แอโรบิคเพื่อสุขภาพ โยคะ ลีลาศ เทควันโด ฟิตเนส เป็นต้น รวมถึงด้านส่งเสริมความรู้ จัดการเรียนรู้การสอนภาษาต่างประเทศ มุมหนังสือ และกิจกรรมพิเศษ วันสำคัญประจำปี กิจกรรมสงกรานต์ วันผู้สูงอายุ สำหรับสมาชิกของศูนย์สร้างสุขทุกวัย โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุได้ให้ความสนใจและมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์จำนวนมาก เนื่องจากการได้รับบริการที่หลากหลาย อาคารสถานที่ทันสมัย ตามหลักอารยสถาปัตย์ (Universal Design) มีจำนวนสมาชิกผู้สูงอายุสะสมตั้งแต่เปิดทำการใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ถึงปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑ - เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔) จำนวนทั้งสิ้น ๒,๑๖๒ คน คิดเป็น ๑๙.๑๙ % จากจำนวนสมาชิกทุกช่วงวัยรวมทั้งสิ้น ๑๑,๒๖๖ คน และเข้ารับบริการกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งที่มาใช้บริการมีปัญหาในการใช้บริการและปัญหาอื่น ๆ ที่ไม่สามารถปรึกษาหน่วยงานใดได้ ซึ่งในการให้บริการ

ผู้สูงอายุและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นั้น ควรให้ความสำคัญกับการจัดบริการในทุกมิติ ทั้งด้านสุขภาพกาย จิต และสังคม ซึ่งโครงการนำร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุขทุกวัย เกียกกาย ที่จัดทำขึ้นนี้เป็นโครงการที่มีลักษณะการให้บริการภายใต้กิจกรรม “ศูนย์ สวน ห้อง” โดย “ศูนย์” หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะศูนย์บริการด้านนันทนาการและกีฬา ด้านการรักษาบริการโรคเบื้องต้น ด้านสุขภาพ ประกอบด้วยศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย และศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๘ จิต-ทองคำ บำเพ็ญ “สวน” หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการในพื้นที่สวนสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ ลานกีฬาและกิจกรรมกลางแจ้ง ประกอบด้วย สำนักงานเขตดุสิต และศูนย์สร้างสุขทุกวัย เกียกกาย “ห้อง” หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะการส่งเสริมความรู้และวัฒนธรรม ประกอบด้วย ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ดุสิต และพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นดุสิต ซึ่งทั้ง ๓ หน่วยงาน สามารถประสานความร่วมมือร่วมคิดร่วมทำบูรณาการงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านบุคลากร ทรัพยากร และสถานที่ เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพ และคุณภาพมากขึ้น ตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุที่ใช้บริการ เป็นโครงการที่เป็นไปตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ปี ประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวิสัยทัศน์ ๖ ด้าน และมีมิติที่เกี่ยวข้องมาดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย มิติที่ ๑.๖ ปลอดภัยคนเมือง อาหารปลอดภัย เป้าประสงค์ที่ ๑.๖.๑ สนับสนุนให้คนกรุงเทพฯมีความตื่นตัวและกระตือรือร้น เป้าประสงค์ที่ ๑.๖.๑.๒ พัฒนาบริการและจัดกิจกรรมให้มีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของประชาชน ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน มิติที่ ๓.๑ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส มิติที่ ๓.๓ การศึกษาสำหรับทุกคน เป้าประสงค์ที่ ๓.๓.๑ พัฒนาเครือข่าย และกลไกการใช้ประโยชน์การเรียนรู้ตามอัธยาศัยแก่กลุ่มประชาชนในช่วงวัยต่าง ๆ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงจัดทำโครงการนำร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จ ภายใต้โครงการ “ศูนย์ สวนห้อง” โดยจัดในรูปแบบการให้บริการ กิจกรรมสร้างสุข ๕ มิติ (สุขภาพ สุขใจ สุขอารมณ์ สุขสังคม สุขปัญญา) ด้วยการส่งเสริมและคัดสรรกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัย และกิจกรรมทางเลือกตามอัธยาศัย รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมองค์ความรู้ ๓ มิติสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ความรู้ที่ผู้สูงอายุต้องรู้ ความรู้ที่ผู้สูงอายุควรรู้ และความรู้ที่ผู้สูงอายุอยากรู้ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดการพัฒนาตนเองและสามารถพึ่งพาตนเองได้ในสังคม ส่งผลให้เกิดมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งสามารถเชื่อมโยงงานให้สอดคล้องกับแผนฯ และวิสัยทัศน์ ได้บรรลุตามเป้าประสงค์ เป็นการบูรณาการงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานได้อย่างครอบคลุมเบ็ดเสร็จ รวดเร็ว ได้รับสะดวกสบายยิ่งขึ้น

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จในศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย
- ๓.๒ เพื่อจัดทำโครงการนำร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุข

ทุกวัยเกียกกาย

### ๔. เป้าหมาย

มีโครงการต้นแบบนำร่องดูแลผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จ

## ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

### ๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับสังคมผู้สูงอายุ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓ “ผู้สูงอายุ” หมายความว่าบุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย

**นิยาม :** สังคมผู้สูงอายุ องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ได้ให้คำนิยามผู้สูงอายุ (Older person) หมายถึง ประชากรทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป และได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็น ๓ ระดับ ได้แก่

(๑) ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ ๑๐ ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ ๖๕ ปี มากกว่าร้อยละ ๗ ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

(๒) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากร อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ ๒๐ ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ ๖๕ ปี มากกว่าร้อยละ ๑๔ ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

(๓) ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged Society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ ๒๐ ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ตามเกณฑ์ของสหประชาชาติและมีแนวโน้มผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นจากประชากรที่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ ๒๐ ของประชากรทั้งหมด เข้าสู่ “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ผู้ศึกษาจึงเห็นถึงโอกาสในการจัดบริการเพื่อแก้ปัญหาและให้บริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุให้มีสุขภาพแข็งแรงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยการประสานความร่วมมือและบูรณาการงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานสู่งานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกื้อกาย ในศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร (เกื้อกาย)

คำนิยามศัพท์ “ผู้สูงอายุ” หมายถึงบุคคลทุกเพศในสังคมไทยที่มีอายุหกสิบปีบริบูรณ์ ซึ่งเป็นสมาชิกและประชาชนที่เข้ารับบริการสาธารณะของหน่วยงานในศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร (เกื้อกาย)

### ๕.๒ แนวคิดแบบความร่วมมือ (Colabolation)

Collaboration คือ การทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ คือการทำงานร่วมกัน แบบประสานการทำงานให้สอดคล้องกันทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มทีมงาน เพื่อให้เป้าหมายหลักร่วมกันขององค์กรเสร็จสมบูรณ์

ความหมายของความร่วมมือ Robert Agranoff และ Michael Mc Guire (๒๐๐๓, pp.๔) ให้ความหมายของความร่วมมือไว้ว่า เป็นกระบวนการที่กระตุ้นให้องค์กรต่าง ๆ เข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาที่ศักยภาพขององค์กรหนึ่งองค์กรใดเพียงองค์กรเดียวจะสามารถทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้ หรือถ้าสามารถที่จะทำได้ก็อาจจะประสบความสำเร็จได้ยาก นอกจากนี้การสร้างความร่วมมือยังหมายถึงการค้นหาคำหรือคิดค้นทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหาภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น องค์กรความรู้ เวลา งบประมาณและการแข่งขัน เป็นต้น

พัทธยา เนตรธรรานนท์ (๒๕๔๐, หน้า ๑๐) ให้ความหมาย ความร่วมมือไว้ว่า หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ในลักษณะของการมีส่วนร่วม ริเริ่ม ประสานงาน ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน ซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในกิจกรรมนั้น ๆ

โดยสรุป ผู้ศึกษาให้ความหมาย “ความร่วมมือ” หมายถึงการร่วมคิดร่วมทำด้วย กระบวนการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนกิจกรรมร่วมกันของบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป หรือกลุ่มบุคคล คณะทำงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ให้สามารถดำเนินงานร่วมกันเพื่อผลสัมฤทธิ์และความประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย

### ๕.๓ แนวคิดบูรณาการ

การบูรณาการ เป็นศัพท์ที่แปลมาจากภาษาอังกฤษ คือ “intergration” ที่หมายถึงการรวมตัวกันเป็นก้อนหรือเป็นกลุ่มการผสมกัน การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือ “intergration” ซึ่งหมายถึง การรวมตัวกัน การประสานกัน การผสมผสานทรัพยากรที่มีอยู่นำมาบริหารจัดการร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือทำให้ดีขึ้น การบูรณาการเป็นการทำงานที่ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการทำงาน ศาสตร์ คือ ความรู้ภูมิปัญญา ความชำนาญ ศิลป์ คือ ความสามารถในการประสานความสัมพันธ์ของคน และทรัพยากรอย่างเหมาะสม ให้สามารถปฏิบัติงานไปด้วยความราบรื่นมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ดังนั้นการนำแนวคิดการบูรณาการงานร่วมกันของ ๓ หน่วยงาน ภายในศูนย์ราชการ กรุงเทพมหานคร (เกียกกาย) ผู้ศึกษาเห็นว่าหน่วยงานสามารถดำเนินงานไปในทิศทางสู่เป้าหมายเดียวกันได้ และช่วยให้งานบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งด้านการงบประมาณ ทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน รวมถึงประหยัดวัสดุ อุปกรณ์สำหรับรองรับการให้บริการกิจกรรมต่าง ๆ สิ่งสำคัญผลลัพธ์นั้นย่อมเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง” จากการดูแลและรับบริการของหน่วยงานกรุงเทพมหานครที่สะดวกรวดเร็ว ทั้งด้านกาย จิต สังคม อีกทั้งได้รับการส่งเสริมให้มีสุขภาพแข็งแรง มีกลุ่มสัมพันธ์กับเพื่อนสังคมเดียวกัน และสามารถรับบริการกิจกรรมทางเลือกให้ตรงกับความต้องการเหมาะสมกับวัย ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี

### ๕.๔ การประสานงาน

การประสานงานหมายถึงการติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งเวลาและกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ซึ่งการประสานงานเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กรความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาท และความสามารถของบุคลากร

การประสานงานหมายถึง “การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

#### ๕.๔.๑ องค์ประกอบของการประสานงาน

๕.๔.๑.๑ ความร่วมมือจะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายโดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากร

๕.๔.๑.๒ จังหวะเวลาของแต่ละคนจะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลาทำงาน

๕.๔.๑.๓ ความสอดคล้องจะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดีไม่ทำงานซ้อนกัน

๕.๔.๑.๔ ระบบการสื่อสารจะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น

๕.๔.๑.๕ ผู้ประสานงานจะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

#### ๕.๔.๒ ลักษณะการประสานงาน

๕.๔.๒.๑ การประสานงานอย่างเป็นทางการ การประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึงการประสานงานแบบมีพิธีรีตองที่ต้องปฏิบัติ เช่น มีหนังสือติดต่อหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือรายงานเป็นลำดับชั้น เป็นต้น

๕.๔.๒.๒ การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ การประสานงานแบบไม่เป็นทางการ หมายถึงการประสานงานแบบไม่มีพิธีรีตอง เพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึงการที่จะปฏิบัติให้ เป็นไปตามจังหวะเวลาเดียวกัน และด้วยจุดประสงค์เดียวกัน การดำเนินการต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคล ไม่มีแบบแผนเป็นการติดต่อแบบเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ผลดีคือสามารถมีความเข้าใจได้ตรงกัน และชัดเจนที่สุด เช่น การประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ หรือการเข้าพบผู้ที่ติดต่อโดยตรง

โดยสรุป จากการศึกษาในเรื่องของเทคนิคการประสานงาน ผู้ศึกษาได้นำวิธีการประสานงานทั้ง ๒ ลักษณะ มาใช้ในการดำเนินการ โดยเลือกการประสานงานอย่างเป็นทางการในลักษณะแรก ด้วยการจัดทำหนังสือเชิญประชุมหารือ ถึงหัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้ง ๓ หน่วยงาน เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ กระบวนการ ขั้นตอน แนวทางการจัดทำโครงการ และการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มและจบโครงการ รวมทั้งขอความร่วมมือในการร่วมคิดร่วมทำ บูรณาการงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายร่วมกันตามแผนปฏิบัติงานของโครงการฯ และเลือกใช้การประสานงานในลักษณะที่สองที่ไม่มีพิธีรีตองนัก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน เนื่องจากทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานร่วมกันในขั้นตอนลงมือปฏิบัติได้ ตามบทบาทหน้าที่ บริบทของหน่วยงาน โดยใช้แผนปฏิบัติงานกิจกรรมตามโครงการฯ ในทิศทางเดียวกันเพื่อให้ ผู้สูงอายุได้รับการบริการเบ็ดเสร็จ

๕.๕ หลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร

๕.๕.๑ หลักการทรงงานข้อ ๑๒ “บริการรวมจุดเดียว” ร่วมให้บริการประชาชน ต้นแบบความร่วมมือการบริการรวมที่จุดเดียวเป็นรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Services ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในระบบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยทรงให้ “ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ” เป็นต้นแบบในการบริการรวมที่จุดเดียว เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนที่จะมาขอใช้บริการ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยมีหน่วยงานราชการต่าง ๆ มาร่วมดำเนินการ และให้บริการประชาชน ณ ที่แห่งเดียว

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One Stop Service หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือเสร็จในขั้นตอน หรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ๔ รูปแบบที่สำคัญ

รูปแบบที่ ๑ การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกัน เพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

รูปแบบที่ ๒ กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

รูปแบบที่ ๓ การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ๔ ประการ ได้แก่ การขจัด (eliminate) การรวม (combine) การจัดการใหม่ (rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (simplify) และแนวคิดการรีออกแบบ (Reengineering) นำเสนอโดย ไมเคิล แฮมเมอร์ และเจมส์ แฮมป์ (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ (radical) โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความเร็วในการดำเนินงาน

รูปแบบที่ ๔ การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรงแต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

จากรูปแบบการให้บริการทั้ง ๔ รูปแบบที่กล่าวถึงข้างต้น ผู้ศึกษานำแนวทางการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ในรูปแบบที่ ๑ การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง มาดำเนินการปรับประยุกต์ใช้ด้วยวิธีบูรณาการร่วมกันของ ๓ หน่วยงาน โดยขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและตาราง

กิจกรรม ในลำดับแรกจะนำโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Access มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลสมาชิกโครงการฯ จัดเก็บฐานข้อมูล ประวัติผู้รับบริการลงในชุดทะเบียนของหน่วยงาน จากนั้นจัดทำระบบฐานข้อมูล (Data Base) ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ (Computer system) สามารถเชื่อมระบบข้อมูลสมาชิกโครงการเข้ากับข้อมูลด้วยเลขประจำตัวประชาชน (People Identification Number : PIN) เพื่อให้การส่งต่องานและการจัดบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เกิดผลสัมฤทธิ์ และสามารถจัดรูปแบบการให้บริการที่หลากหลายตรงความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ศูนย์ฯ ดำเนินการจัดทำสมุดรับบริการสำหรับผู้สูงอายุพร้อม QR-code เพื่อเป็นการติดตามรับบริการและประเมินผลตามโครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง” เพิ่มช่องทางในการสื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ดังนั้นงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย ในที่นี้จึงหมายถึง การจัดให้บริการที่มีรูปแบบหลากหลายครอบคลุมทุกด้านในการจัดบริการของหน่วยงานภายในศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร (เกียกกาย) เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ภายใต้โครงการนำร่อง “ศูนย์ สวน ห้อง” ที่มุ่งเน้นการบริการกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ส. (เสริมสร้างสุขภาพผู้สูงอายุ สร้างเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย ส่งเสริมสังคมและวัฒนธรรม)

การดำเนินการโครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง” โดยศูนย์สร้างสุขเป็นหน่วยงานศูนย์กลางประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแผนปฏิบัติงานโครงการฯ ประกอบด้วย

๑. ศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกายเป็นหน่วยงานเจ้าของโครงการฯ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการ และจัดทำโครงการพร้อมแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน จัดประชาสัมพันธ์โครงการและรับสมัครสมาชิก โดยศูนย์เป็นสถานที่อำนวยความสะดวกดำเนินการ ประกอบด้วย จัดทำประวัติทะเบียนข้อมูลผู้เข้าร่วมโครงการและประสานงานส่งต่อข้อมูลและส่งมอบกิจกรรมบริการระหว่างหน่วยงาน รวบรวมเก็บสถิติ ประเมินผล จัดทำรายงานผู้บริหารรวมถึงการจัดบริการ ๓ ด้าน ดังนี้

(๑) เสริมสร้างสุขภาพด้วยการจัดบริการกิจกรรมนันทนาการและกีฬา เน้นการป้องกันการเกิดโรคเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพแข็งแรงเกิดสุขภาวะที่ดี เช่น กิจกรรมโยคะผู้สูงอายุ แอโรบิกน้ำ เต้าเต๋อซันซี กิจกรรมเข้าจังหวะ เต้นไลน์แดนซ์ คาราโอเกะ คลินิกปรึกษา

(๒) สร้างเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัยด้วยกิจกรรมศิลปะประดิษฐ์ ฝึกอาชีพ กิจกรรมดนตรีไทย-สากล เรียนภาษาต่างประเทศให้ความรู้เรื่องกฎหมายเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

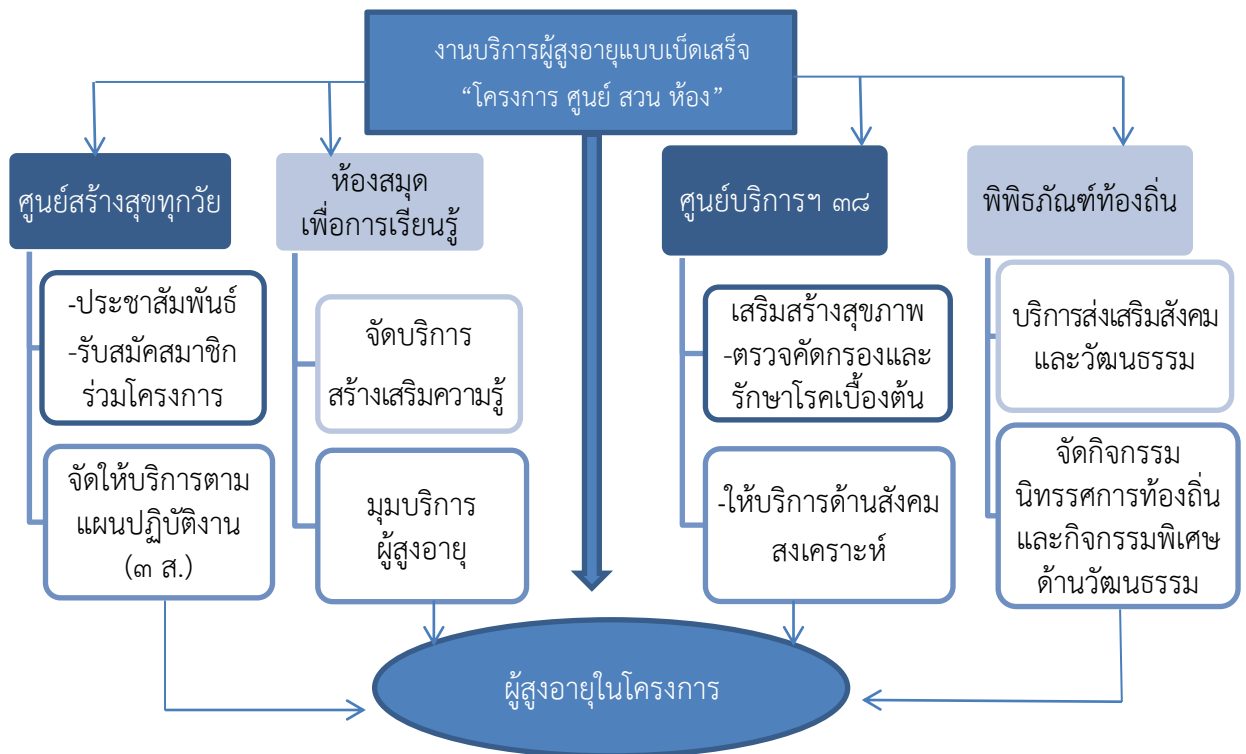
(๓) ส่งเสริมสังคมและวัฒนธรรม จัดกิจกรรมพิเศษตามวาระสำคัญ เช่น กิจกรรมวันเกิด กิจกรรมวันผู้สูงอายุ จัดดนตรีในสวน เดือนละ ๑ ครั้ง และกิจกรรมทัศนศึกษา

๒. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้จัดสร้างเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย จัดบริการกิจกรรมส่งเสริมสาระความรู้ด้านเทคโนโลยี แอปพลิเคชันต่าง ๆ บริการห้องมินิเธียร์เตอร์ จัดนิทรรศการส่งเสริมความรู้ และมีมุมบริการอ่านหนังสือสำหรับผู้สูงอายุ

๓. ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๘ (จืด-ทองคำ บำเพ็ญ) ให้บริการด้านการเสริมสร้างสุขภาพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การให้คำแนะนำปรึกษาดูแลสุขภาพ ตรวจคัดกรองและรักษาโรคเบื้องต้น ติดตามการบำบัดรักษาโรค รวมถึงการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการฯ โดยการประสานงานกับศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย

๔. พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นดุสิต ให้บริการด้านส่งเสริมสังคมและวัฒนธรรม จัดกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น เปิดให้ชมนิทรรศการสำคัญของท้องถิ่นเขตดุสิต รวมถึงการส่งเสริมประชาชนชาวบ้าน การดำเนินกิจกรรมด้านวัฒนธรรม

#### แผนผังการดำเนินงานกิจกรรม



๕.๕.๒ หลักการทรงงาน ข้อที่ ๑๐ “การมีส่วนร่วม” การมีส่วนร่วมนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอาจทำให้หนักแน่น รับฟังความคิดเห็น การรับฟัง คือการเก็บความคิดการประมวลความคิดเพื่อมาใช้ประโยชน์

การสร้างการมีส่วนร่วม หมายถึงการเปิดโอกาสให้ทุกคนในสังคมได้มีส่วนช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เช่น การพิจารณาปัญหา การวางแผน การบริหารงบประมาณ การดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

รูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ดำเนินอยู่โดยทั่วไปสามารถสรุปได้ ๔ รูปแบบ

(๑) การรับรู้ข่าวสาร (Public Information) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องได้รับการแจ้งให้ทราบถึงรายละเอียดที่จะดำเนินการ รวมทั้งผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

(๒) การปรึกษาหารือ (Public Consultation) เพื่อรับฟังความคิดเห็นและตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

(๓) การประชุมรับฟังความคิดเห็น (Public Meeting) เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจได้ใช้เวทีสาธารณะในการทำความเข้าใจและค้นหาเหตุผลในการ

ดำเนินการในพื้นที่นั้น ๆ เช่น การประชุมในระดับชุมชน การประชุมรับฟังความคิดเห็นในเชิงวิชาการ การประชาพิจารณ์

(๔) การร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นเป้าหมายสูงสุดของการมีส่วนร่วม การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจำเป็นต้องใช้วิธีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการนำไปสู่เป้าหมาย ซึ่งปัจจุบันการสื่อสารมีรูปแบบการสื่อสารใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น การเกิดปรากฏการณ์ทางการสื่อสารในยุคดิจิทัล เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีการสื่อสารกับสังคมมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นทางเลือกในการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร พฤติกรรมในการสื่อสาร รวมไปถึงวัฒนธรรมในการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลง

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดการร่วมคิดร่วมทำมาสู่การมีส่วนร่วมอันเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนในการดำเนินงานโครงการให้บรรลุเป้าหมายได้ภายใต้บริบทที่แตกต่าง ให้สามารถบูรณาการปฏิบัติงานได้ในทิศทางเดียวกัน จากการประสานการทำงานร่วมกัน และการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาปรับใช้เพื่อสร้างข้อมูลเดียวกันสำหรับผู้สูงอายุที่รับบริการและเข้าร่วมโครงการ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๕.๖ วงจร เดมมิ่ง “Deming Cycle” เป็นแนวคิดของ Dr.Edwards W.Deming หรือที่เรียกว่า PDCA เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน

P: PLAN ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

DO ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติตามแผน หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน เป็นการลงมือทำและเก็บข้อมูล เพื่อหาจุดอ่อนหรือจุดที่สามารถพัฒนามากขึ้นได้ รวมถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ อาจมีการกำหนดโครงสร้างคณะทำงานรองรับ และกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินงานเอาไว้อย่างชัดเจน

C: CHECK ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบ หมายถึง ขั้นตอนการตรวจสอบเป็นขั้นตอนหาช่องทางและวิธีพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสและอุปสรรคต่าง ๆ ในกระบวนการ ซึ่งขั้นตอนนี้จะเริ่มเมื่อมีการดำเนินงานไปแล้ว และประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

A: ACT ขั้นตอนที่ ๔ การปรับปรุงแก้ไข หมายถึงการนำผลประเมินที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาแผนในการปรับปรุงต่อไป

จากการการศึกษาแนวคิดวงจรเดมมิ่ง หรือ PDCA ได้นำมาใช้ในการดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผนดำเนินการผู้ศึกษามุ่งเน้นให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานที่มีความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) และแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร

- กำหนดโครงการใหม่ขึ้น ๑ โครงการ เป็นโครงการนำร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุขทุกวัย เพื่อรองรับสนับสนุนการดำเนินงานในลักษณะของการบูรณาการ

งานของ ๓ หน่วยงาน ร่วมคิดร่วมทำและประสานความร่วมมือภายในเป็นหลัก โดยให้บริการในการ แก้ปัญหาและการอำนวยความสะดวก ช่วยลดขั้นตอน เวลา แก่ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ

- เชิญหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องร่วมประชุมหารือจัด แลกเปลี่ยน แสดงความคิดเห็น เพื่อการดำเนินงานและประสานงานโครงการฯ

- จัดทำโครงการการพิจารณาข้อมูลจากพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบกับที่ตั้ง ของอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม รวมถึงทรัพยากรที่มีมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่า และประหยัดงบประมาณ ภายใต้ชื่อโครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง” เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

- จัดทำแผนปฏิบัติงานตามโครงการ “ศูนย์ สวนห้อง” พร้อมเสนอโครงการฯ และแผนต่อผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ

ขั้นตอนที่ ๒ ลงมือปฏิบัติให้เกิดผล

- ประชาสัมพันธ์ โครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง” และรับสมัครสมาชิกร่วมโครงการฯ

- ลงทะเบียนผู้เข้าร่วมโครงการ โดยจัดเก็บฐานข้อมูลพื้นฐานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สามารถส่งต่อข้อมูลระหว่าง ๓ หน่วยงาน เฉพาะที่เกี่ยวข้องสำหรับกิจกรรมตามโครงการ

- ให้บริการและจัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติงาน

- จัดทำสถิติการเข้ารับบริการและพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

ขั้นตอนที่ ๓ ติดตามผลผลิตและผลลัพธ์ ดำเนินการติดตาม สรุปผลและประเมินผล การให้บริการกิจกรรมในทุก ๑ เดือน

- ตรวจสอบสุขภาพ ตรวจคัดกรองโรค

- ตรวจวัดค่าดัชนีมวลกาย BMI ป้องกันภาวะโรคอ้วน

- การวัดค่าสมรรถภาพทางกายและทดสอบความยืดหยุ่นของร่างกาย

- การเข้ารับบริการอย่างสม่ำเสมอและการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมโครงการฯ

ขั้นตอนที่ ๔ ทางปรับปรุงให้ดีขึ้น แล้วกลับไปขั้นตอนที่ ๑ หลังเสร็จสิ้นโครงการนำ ร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย ศูนย์นำผลการประเมินมา วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานบริการตามแผนปฏิบัติงานนั้น บรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ หรือระหว่างทางของการบริการมีปัญหา อุปสรรคใด แล้วนำมาปรับปรุง พัฒนาแผนปฏิบัติงานโครงการ เพื่อให้เกิดแนวทางในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## ๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

### ๖.๑ แนวทางการดำเนินการ

๖.๑.๑ เชิญหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องร่วมประชุมหารือแนวทางการดำเนินงานโครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง” เพื่อการประสานความร่วมมือและปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน ให้กลุ่มเป้าหมาย “ผู้สูงอายุ” ได้รับการเบ็ดเสร็จตามแผนปฏิบัติงานโครงการฯ

๖.๑.๒ จัดทำแผนปฏิบัติงานและบริการ โครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง” ตามโครงการ นำร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย

### ขั้นตอนแผนปฏิบัติงาน

- จัดทำแผนงานการให้บริการตามประเภทของการให้บริการ ตามลำดับขั้นตอน ก่อน - หลัง เป็นตารางกิจกรรม กำหนดวันเริ่มต้นจนเสร็จสิ้นโครงการ

- จัดทำทะเบียนผู้เข้าร่วมโครงการ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานด้วยโปรแกรม Access และนำการสื่อสาร Line Application คิวอาร์โค้ดในการรับรู้ สำหรับประสานข้อมูลอีกทางเลือกสำหรับผู้สูงอายุเพื่อความสะดวกยิ่งขึ้น

๖.๑.๓ เสนอโครงการฯ และแผนปฏิบัติงานต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาในการอนุมัติ ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ก่อนวันเริ่มโครงการ

### ๖.๒ ระยะเวลา

ดำเนินการตามโครงการฯ ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔ และจัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลำดับที่	ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน)								
		กรกฎาคม			สิงหาคม			กันยายน		
๑	เชิญหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องร่วมประชุมหรือแนวทางการดำเนินงานโครงการ									
๒	จัดทำแผนปฏิบัติงานบริการตามโครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง”									
๓	เสนอโครงการฯ และแผนปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร									
๔	ประชาสัมพันธ์ โครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง” และรับสมัครสมาชิกร่วมโครงการฯ									

### ๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๓.๑ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (ศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ดุสิต)

๖.๓.๒ สำนักอนามัย (ศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๘ จี๊ด-ทองคำ บำเพ็ญ)

๖.๓.๓ สำนักงานเขตดุสิต (พิพิธภัณฑท์ท้องถิ่นดุสิต)

หัวหน้าศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย	หัวหน้าบรรณารักษ์ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ดุสิต	ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข ๓๘ จี๊ด-ทองคำ บำเพ็ญ	หัวหน้าพิพิธภัณฑท์ท้องถิ่นดุสิต
 ข้าราชการ อาสาสมัครศูนย์ฯ ผู้นำกิจกรรมฯ	 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อาสาสมัครห้องสมุด	 พยาบาลวิชาชีพ นักสังคมสงเคราะห์	 ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

## ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ สามารถจัดบริการให้ผู้สูงอายุให้ได้รับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัด กรุงเทพมหานคร ที่สะดวก รวดเร็ว

๗.๒ สามารถนำโครงการนำร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกายเป็นแม่แบบการดำเนินงานศูนย์สร้างสร้างสุขฯ ๓๕ แห่ง ในสังกัดกรุงเทพมหานคร

๗.๓ ผู้สูงอายุได้รับบริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการ สามารถพึ่งพาตนเองในสังคมได้

## ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

## ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดผลสำเร็จ : ระดับผลผลิต (output)

๙.๑.๑ ร้อยละ ๘๐ ของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการ “ ศูนย์ สวน ห้อง ” ได้รับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ สะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้มีสุขภาพที่ดี

๙.๑.๒ ร้อยละ ๘๐ จากการประเมินตรวจคัดกรองโรค ผู้สูงอายุมีสุขภาพแข็งแรง และร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีความสุข

๙.๑.๓ การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ได้รับความร่วมมือและการประสานงานบูรณาการระหว่างหน่วยงาน เกิดโครงการนำร่องงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์สร้างสุขทุกวัยเกียกกาย

๙.๒ ตัวชี้วัดผลสำเร็จ : ระดับผลลัพธ์ (outcome)

๙.๒.๑ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ได้รับการอำนวยความสะดวก ในการเข้ารับบริการด้านต่างๆ ที่หลากหลาย ตามแผนปฏิบัติงานโครงการ “ศูนย์ สวน ห้อง”

๙.๒.๒ เก็บสถิติข้อมูลของผู้สูงอายุที่ใช้บริการด้านสุขภาพได้อย่างเป็นระบบง่ายต่อการตรวจค้น มีฐานข้อมูลในการติดตามผลดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๙.๒.๓ มีการติดตามวัดผลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ เพื่อใช้ชี้วัดระดับความสำเร็จในการดำเนินงานบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จ

๙.๒.๔ สรุปและรายงานผลการดำเนินงานโครงการฯ ทุก ๑ เดือน

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

บทบาทของหน่วยงานภาครัฐ ควรมีการขับเคลื่อนการพัฒนาให้เป็นตามประเด็นยุทธศาสตร์ และกระจายบทบาทให้กับภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม และสามารถร่วมตัดสินใจร่วมคิดร่วมทำ เพื่อการพัฒนาในลักษณะองค์รวม และการดำเนินงานได้เป็นระบบนั้นต้องอาศัยหลายปัจจัย จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะอย่างแท้จริง และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของหน่วยงานในศูนย์ราชการ

กรุงเทพมหานคร (เกียกกาย) รวมถึงหน่วยงานที่สนใจศึกษานำรูปแบบปรับประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานได้ ดังนี้

๑๐.๑ ส่งเสริมการดำเนินงานในแบบความร่วมมือ ร่วมคิดร่วมทำ (Collaborative) ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก ในการบริการดูแลผู้สูงอายุให้เป็นรูปธรรม เช่น จัดตั้งสโมสร “ศูนย์บริการผู้สูงอายุ” สมาคมผู้สูงอายุ โดยหน่วยงานราชการเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจการ

๑๐.๒ นำการดำเนินงานแบบ (Participation) มาปรับประยุกต์ใช้ส่งเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อให้การดำเนินงานสะดวก รวดเร็ว เกิดความคล่องตัว และประหยัดด้านงบประมาณยิ่งขึ้น

๑๐.๓ หน่วยงานสามารถดำเนินงานบริการ นำสู่การพัฒนากระบวนการจัดการภาครัฐแบบมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน อันจะเป็นประโยชน์สาธารณะแก่ผู้สูงอายุและประชาชนผู้ใช้บริการทุกกลุ่มวัย

๑๐.๔ สังคมผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างมีมาตรฐาน หน่วยงานต้องศึกษาเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ให้สามารถใช้ระบบการทำงาน Data base ส่งต่อข้อมูลที่รวดเร็ว และใช้ระบบ AI เข้ามารองรับในการพัฒนางานในอนาคต

### บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. “สถิติผู้สูงอายุไทย” สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๖ เมษายน ๒๕๖๔,  
<http://dop.go.th/know/side/๑/๑/๕๐/>.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. “พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖.”  
 สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๔, [http://www.dop.go.th/download/laws/regulation\\_th\\_๒๐๑๕๒๕๐๙๑๖๓๐๔๒\\_๑.pdf](http://www.dop.go.th/download/laws/regulation_th_๒๐๑๕๒๕๐๙๑๖๓๐๔๒_๑.pdf)
- สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว. “แผนปฏิบัติการ ประจำปี ๒๕๖๔ ของสำนักวัฒนธรรม  
 กีฬา และการท่องเที่ยว.” สืบค้นเมื่อ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔, <http://www.bangkok.go.th>
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. “เทคนิคการประสานงาน.” สืบค้นเมื่อ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔,  
<http://www.Stabandumrong.go.th>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. “สังคมผู้สูงอายุ: นัยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ.” สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๒  
 พฤษภาคม ๒๕๖๔, <https://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sec/lom๑๒/๐๕-๐๑.html>.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร. “แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.  
 ๒๕๕๖-๒๕๗๕).” สืบค้นเมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔, [http://www.bangkok.go.th/upload/user/๐๐๐๐๐๕๒/plan/TH-developmentPlan๒๐year\\_Round\\_๑.pdf](http://www.bangkok.go.th/upload/user/๐๐๐๐๐๕๒/plan/TH-developmentPlan๒๐year_Round_๑.pdf).
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. “การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม” สืบค้นเมื่อ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔,  
<http://www.edupol.org>doc >group ๑๐>
- “หลักการทรงงาน.” สืบค้นเมื่อ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔, <http://www.tsdf.nida.ac.th/th/philosophy/work-tactic-m/detail-m.aspx?d=๑>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. “One stop Service” สืบค้นเมื่อ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔,  
<http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=๕๓๘๖๔๓๙๕๑>