

บทที่ 3

ผลการศึกษา โครงการสวางคนิเวศ

การศึกษาเรื่อง การจัดการการบริการผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมอาเซียน กรณีศึกษา โครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ สภาการชาดไทย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็น การศึกษาเชิงคุณภาพทั้งการศึกษาจากข้อมูลเบื้องต้น แนวคิดทฤษฎี การสัมภาษณ์ และการสนทนา กลุ่มจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษา ทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ลักษณะการจัดการบริการผู้สูงอายุใน โครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ สภาการชาดไทย การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ รวมทั้ง ต้นแบบการให้บริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในสังคมอาเซียน โดยมีผล การศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ

ส่วนที่ 3 การให้บริการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการ อาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการได้รับการบริการจากโครงการอาคารที่พัก อาศัยสวางคนิเวศ

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์การบริหารจัดการการให้บริการของโครงการอาคารที่พักอาศัย สวางคนิเวศ

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ

ความเป็นมาของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ

ท่านเจ้าสัว อื้อจื่อเหลียง ได้ก่อตั้งโรงพยาบาลประสานมิตร ปรากฏว่ามีคนมาใช้บริการ อย่างหนาแน่น เดียงคนไข้มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงได้สร้างสถานพักฟื้นขึ้นเมื่อประมาณ ต้นปี พ.ศ. 2500 เพื่อเป็นที่รองรับคนไข้ที่อยู่ในระหว่างฟื้นไข้แต่ยังไม่หายดีมาพักฟื้นที่สถานพัก ฟื้นต่อไปอีกระยะเวลาหนึ่ง ต่อมาหม่อมอมรวงศ์ อำมาตย์ ได้มีความขึ้นกราบบังคมทูล สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายกเพื่อทรงทราบถึงการดำเนินงานของสถานพักฟื้นแห่งนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก ได้เสด็จทอดพระเนตรเป็น การส่วนพระองค์ ซึ่งขณะนั้นมีเด็กอำนวยการและสวนดอกไม้ที่สวยงามเรียบร้อยแล้ว ท่านเจ้าสัว อื้อจื่อเหลียง จึงกราบทูลถวายสถานพักฟื้นให้เป็นสมบัติของสภาการชาดไทย เพื่อดำเนินกิจการ

ต่อไป และได้รับพระราชทานนามว่า “สววงคณิวาส” มีความหมายว่า “สถานที่พักให้ร่างกายดี” และได้เสด็จพระราชดำเนินมาทรงประกอบพิธีเปิดสถานที่พักฟื้นสววงคณิวาส เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2505 ต่อมาปี พ.ศ. 2506 สภาอากาศไทยจึงได้จัดตั้งสถานีกาชาด 5 สววงคณิวาส ขึ้นภายในบริเวณสถานพักฟื้น เพื่อให้การรักษาพยาบาลแก่คนทั่วไป

ต่อมาทางสภาอากาศไทยได้รับบริจาคที่ดินและสิ่งปลูกสร้างจากมูลนิธิอื้อจื่อเหลียง มีจุดประสงค์ให้เป็นสถานพักฟื้นสววงคณิวาส โดยตั้งอยู่ ณ เลขที่ 199 ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 31 กิโลเมตรและยังอยู่ห่างจากตัวจังหวัดสมุทรปราการเพียง 6.5 กิโลเมตรภายในบริเวณสถานพักฟื้นสววงคณิวาสของสภาอากาศไทย ประกอบด้วย

1. สถานีกาชาด 5 ตั้งอยู่ทางด้านหน้าของโครงการ เป็นอาคารรักษาพยาบาลและตรวจโรคโดยรับผู้ป่วยแบบไป – กลับ ไม่อนุญาตให้ค้างคืน
2. ศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู จัดตั้งขึ้นตามโครงการแผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติ ฉบับที่ 5 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับผู้ป่วยจากโรงพยาบาลในเครือของสภาอากาศไทย เฉพาะผู้ป่วยที่ยังต้องการ การฟื้นฟูสมรรถภาพ
3. อาคารที่พักผู้สูงอายุสววงคณิวาส จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เป็นที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุที่มีรายได้ปานกลาง ที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปที่ยังสามารถดูแลตนเองได้ โดยโครงการนี้ถวายแด่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี องค์อุปนายิกาผู้อำนวยการสภาอากาศไทย

โครงการที่พักผู้สูงอายุ อาคารสววงคณิวาส สภาอากาศไทย

“โครงการที่พักผู้สูงอายุ อาคารสววงคณิวาส สภาอากาศไทย” เป็นโครงการต้นแบบสำหรับที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ และศูนย์การสนับสนุนงานวิจัยและการเรียนการสอน (Research and Training Center) โดยไม่ได้แสวงหาผลกำไร ภายใต้การดำเนินงานของสภาอากาศไทย โครงการที่พักผู้สูงอายุ อาคารสววงคณิวาสเป็นการพัฒนาโครงการเพื่อถวายแด่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี องค์อุปนายิกาผู้อำนวยการสภาอากาศไทย ในวโรกาสที่ทรงเจริญพระชนมายุ 40 พรรษา และเพื่อลดช่องว่างของเวลา ความแตกต่างของวัย ที่เป็นเหตุสำคัญทำให้เกิดการละเลยต่อผู้สูงอายุ ช่วยส่งเสริมการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีสุขภาพกายและใจที่ดียิ่งขึ้น เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2539 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินวางศิลาฤกษ์ และทรงพระกรุณาพระราชทานนามอาคารว่า “อาคารสววงคณิวาส” หมายถึง “สถานที่อยู่อาศัยที่มีความสุขเหมือนสวรรค์” โดยได้ก่อสร้างแล้วเสร็จไปเมื่อปี พ.ศ. 2539 ภายในบริเวณสถานพักฟื้นสววงคณิวาส สภาอากาศไทย ซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี และในปี

พ.ศ. 2554 เนื่องจากมีผู้เข้าพักในโครงการที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่าโครงการแรกเต็มจำนวนแล้ว 166 ห้อง แต่ยังไม่มีเพียงพอต่อความต้องการ ทางสภาภาชาชาติไทยได้เล็งเห็นว่าการพัฒนาโครงการดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต และสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ จึงได้ต่อยอดโดยการพัฒนาโครงการสงวนคนเฒ่า ส่วนต่อขยาย เพื่อรองรับความต้องการที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้นโดยให้ความสำคัญในทุกการออกแบบ ตั้งแต่ห้องชุดพักอาศัย สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโครงการ เพื่อให้เหมาะสมต่อการใช้ชีวิต และสามารถตอบสนองความเป็นอยู่และความต้องการอย่างแท้จริง โครงการที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า เฟส 2 ซึ่งเป็นส่วนต่อขยายจากโครงการแรก ภายในบริเวณเดียวกัน โดยส่วนต่อขยายนี้จะประกอบไปด้วยอาคารพักอาศัยสูง 6 ชั้น จำนวน 8 อาคาร รวม 300 ยูนิต พื้นที่ปูนิตละประมาณ 40 ตารางเมตร มูลค่าโครงการรวม 270 ล้านบาท

วัตถุประสงค์ของโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า

ในสภาพสังคมปัจจุบัน เวลาและความแตกต่างของวัย เป็นเหตุสำคัญทำให้เกิดการละเลยต่อผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุขาดการดูแลอย่างถูกต้องถูกวิธี ผู้สูงอายุจึงเกิดความว้าเหว่ น้อยใจ หงอยเหงา เชื่องซึม ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อตัวผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงควรได้รับการดูแล เอาใจใส่เป็นพิเศษต่อสภาพร่างกายและจิตใจ ให้มีความสุขมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง จิตใจสดชื่นแจ่มใส สิ่งแวดล้อมที่ดีตามวัย ทางสภาภาชาชาติไทยจึงจัดให้มีโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุขึ้นมาเพื่อส่งเสริมการดำรงชีพของของผู้สูงอายุที่มีฐานะปานกลางและช่วยเหลือตัวเองได้ในทุกด้าน

สถานที่ตั้งของโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า

เนื้อที่ตั้งโครงการประมาณ 5 ไร่ 1 งาน 48 ตารางวา อาคารสงวนคนเฒ่า ตั้งอยู่เลขที่ 888 หมู่ 2 ตำบลท้ายบ้าน อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10280 ในบริเวณสงวนคนเฒ่า สภาภาชาชาติไทย ซึ่งด้านหน้าติดถนนสุขุมวิทสายเก่า ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 30 กม.ด้านหลังห่างจากทะเลประมาณ 500 เมตร และห่างจากวัดอโศการาม ประมาณ 500 เมตร โดยมีสถานีภาชาชาติ 5 เป็นตึกแรก ต่อมาเป็นตึกศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู แล้วจึงถึงอาคารสงวนคนเฒ่า

โครงสร้างอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า

ตัวอาคารสงวนคนเฒ่า เฟส 1

ตัวอาคารสูง 8 ชั้น ประกอบด้วยห้องพักจำนวน 168 ห้อง (ชั้น 2-8) แต่ละห้องมีพื้นที่ประมาณ 33 ตารางเมตร ภายในห้องพักมีตู้เสื้อผ้า ห้องน้ำในตัว ระเบียง เครื่องปรับอากาศ อ่างล้างมือ โทรศัพท์ภายใน มิเตอร์น้ำ และไฟฟ้าแยกแต่ละห้อง ชั้นล่างของอาคาร ประกอบด้วย สำนักงานอาคาร ห้องออกกำลังกาย ห้องประชุม ห้องพยาบาล ห้องซักกรีด ห้องอินเตอร์เน็ต ห้องเสริมสวย ห้องครัวกลาง ห้องอาหารกลาง ห้องกายภาพบำบัด ห้องดูหนัง-ฟังเพลง ห้องสมุด ห้องพระ และ

บริเวณเวทีการแสดงเป็นส่วนสันหนากการ มีลิฟต์ 2 ตัว มีทางลาดเดินถึงชั้น 8 มีสนามหญ้า สถานที่จอดรถ และต้นไม้รอบอาคาร

ตัวอาคารสวางคเวศ เฟลส 2

อาคารพักอาศัยสูง 6 ชั้น จำนวน 8 อาคาร รวมเป็น 300 ยูนิต พื้นที่ยูนิตละประมาณ 40 ตารางเมตร ชั้นล่างของทั้งสองอาคาร ประกอบด้วย โถงรับรอง สำนักงานนิติบุคคลอาคารชุด สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ ห้องเดินร่ำ สระว่ายน้ำบำบัด ห้องออกกำลังกาย ลานสุขภาพ ห้องสมุด ห้องอินเทอร์เน็ต ห้องสวดมนต์ ห้องพยาบาล (มีพยาบาลประจำ) ห้องกายภาพบำบัด (ซึ่งดูแลโดยหน่วยงานสภาวิชาชีพไทย) ส่วนชั้น 2 ถึงชั้น 6 เป็นห้องชุดพักอาศัย ภายในห้องพักประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือนกับตัวอาคารในเฟลสแรก

แนวคิดการออกแบบโครงการอาคารพักอาศัยสวางคเวศ

ออกแบบโดย รศ. ไตรรัตน์ จารุทัศน์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ห้องพัก พื้นห้องพักใช้วัสดุไม้สีนํ้าตาลไม่มีพื้นต่างระดับไม่มีธรณีประตู ป้องกันการสะดุด หกล้ม ห้องครัวมีระบบระบายอากาศที่ดี ห้องน้ำติดตั้งราวจับที่อ่างล้างหน้า โถส้วม ที่นั่งอาบน้ำ เพื่อช่วยในการทรงตัวภายในห้องน้ำ ประตูทุกบานเป็นบานเลื่อนกว้างสุทธิ 90 ซม. เข้า-ออกสะดวก

ปลั๊กไฟ และสวิตช์ไฟสูงจากพื้น 90 ซม. เพื่อหลีกเลี่ยงการล้ม สวิตช์ไฟมีขนาดใหญ่กว่าปกติและมีแสงเมื่อปิดสวิตช์ สัญญาณฉุกเฉินติดตั้ง บริเวณเตียงนอนและในห้องน้ำ

ในการดำเนินการโครงการเฟลส 2 นี้ มีแนวคิดในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมี บริษัท แอล พี เอ็น ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) เข้ามาร่วมในส่วนของงานบริหารจัดการอาคารและการก่อสร้างอาคารโดยเมื่ออาคารสร้างเสร็จสมบูรณ์ทางบริษัท แอล พี เอ็น จะเข้ามาบริหารจัดการอาคารให้ และสภาวิชาชีพไทยจะบริหารจัดการด้านสุขภาพ แต่โครงการทั้งหมดยังคงเป็นการดำเนินงานโดยสภาวิชาชีพไทยอยู่เหมือนเดิม

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคเวศ

การบริหารงานในส่วนกลางของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคเวศ

การบริหารจัดการของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคเวศนั้นเป็นแบบการบริการจัดการด้วยตัวเอง มีลักษณะคล้ายคอนโดมิเนียมที่มีสำนักงานอาคารเปรียบเสมือนนิติบุคคลคอยให้การดูแลและให้บริการต่าง ๆ ในส่วนกลาง โครงการนี้เป็นโครงการที่เลี้ยงตัวเองได้โดยการบริหารจัดการของสำนักงานบริหารส่วนกลาง ในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารโครงการที่พักผู้สูงอายุอาคารสวางคเวศ สภาวิชาชีพไทย โดยมีศาสตราจารย์กิตติมาศักดิ์คือ นายแพทย์ศักดิ์ชัย

ลิมทองกุล เป็นผู้อำนวยการบริหาร โครงการ คณะกรรมการบริหาร โครงการจะดูแลในการบริหารจัดการองค์รวมทั้งหมด รวมทั้งในด้านนโยบายหลัก ๆ ของโครงการ และมีคณะกรรมการกลุ่มย่อยในการบริหารงานของโครงการอาคารสววงคณิเวศ เพื่อกลั่นกรองวาระต่าง ๆ รับทราบการดำเนินงาน และปัญหาด้านต่าง ๆ ของโครงการตั้งแต่ การซ่อมสร้าง ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมในส่วนของตัวอาคารหรือระบบการให้บริการต่าง ๆ ในเบื้องต้น เพื่อนำเสนอคณะกรรมการโครงการชุดใหญ่เพื่อพิจารณาและอนุมัติให้ดำเนินงานต่าง ๆ ได้เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมาย โดยสำนักงานอาคารเป็นผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ส่วนผู้พักอาศัยก็จะมีคณะกรรมการผู้แทนผู้สูงอายุซึ่งมาจาก การเลือกตั้งตัวแทนของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการเป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติงาน และนำเสนอผลการดำเนินการในด้านต่าง ๆ กับคณะกรรมการบริหารโครงการรับทราบและรายงานผลการปฏิบัติให้คณะกรรมการชุดใหญ่รับทราบต่อไปเพื่อเป็นการตรวจสอบความเรียบร้อย และประเมินผลจากการดำเนินการในด้านต่าง ๆ หลังจากจัดทำเสร็จสิ้นแล้วในขณะเดียวกันหากผู้สูงอายุที่พักอาศัยต้องการให้ทางโครงการจัดบริการอะไรเพิ่มเติมหรือมีแนวคิดที่อยากจะจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในส่วนรวม ก็สามารถให้ตัวแทนผู้สูงอายุมาร้องหรือติดต่อกับทางสำนักงานของอาคารเพื่อนัดประชุมกับอนุกรรมการ โครงการเพื่อหารือในความต้องการบริการต่าง ๆ หรือปัญหาที่พบเพื่อนำไปสู่การแก้ไข การวางแผนในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ การให้บริการในการติดต่อประสานงานต่าง ๆ ตามที่ผู้สูงอายุที่พักอาศัยต้องการ ทั้งนี้ต้องรายงานให้คณะกรรมการโครงการชุดใหญ่พิจารณา อนุมัติ และรับทราบเรื่องราวเหล่านั้นด้วย ถือได้ว่าเป็นการบริหารแบบเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน เป็นการบริหารแบบจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยในส่วนของสำนักงานประจำอาคารสววงคณิเวศ จะมีเจ้าหน้าที่ประจำอาคารดูแลในส่วนต่าง ๆ ทั้งงานธุรกิจและการเงิน มีฝ่ายช่าง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีแม่บ้านทำความสะอาด และทีมพยาบาล คอยดูแล และให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่พักอาศัยเป็นประจำทุกวัน

คุณสมบัติและภาระค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักอาศัย

ตัวอาคารสววงคณิเวศ เฟลส 1

เป็นผู้มีสัญชาติไทย ไม่จำกัดเพศ อายุ 55 ปีขึ้นไป มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ช่วยเหลือตัวเองได้ ยินดีปฏิบัติตามระเบียบและเงื่อนไขของทางโครงการที่พักอาคารสววงคณิเวศ สามารถจ่ายค่าดำรงชีพตนเองได้ตลอดชีวิต เข้าอยู่ประจำ หรือสัปดาห์ละ (อย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง) การบริจาคเงินสนับสนุนอาคารที่พักในระยะแรก ดังนี้ อัตรา 400,000 บาท ใช้สิทธิเฉพาะตนพร้อมคู่สมรส จ่ายค่าส่วนกลางเดือนละ 2,000 บาท อัตรา 700,000 บาท มีผู้สืบทอดที่สามารถสืบสันดานว่าเป็นญาติได้อีกคนหนึ่ง จ่ายค่าส่วนกลางเป็นเดือนเดือนละ 1,000 บาท ทั้งนี้ไม่รวมค่าน้ำ ค่าไฟ

และค่าใช้จ่ายส่วนตัว อาทิ ค่าอาหาร ค่าจ้างซักรีด บริการทางการแพทย์ ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมบางประเภท เช่น ท่องเที่ยว ทำบุญ ฯลฯ ต่อมาทางโครงการได้มีการปรับปรุงการบริการในรุ่นต่อไปให้เหมาะสมตามสถานะเศรษฐกิจในช่วงนั้น ๆ

ตัวอาคารสวาทเขต เฟลส 2

เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย ไม่จำกัดเพศ อายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป แต่ตรงนี้สามารถยืดหยุ่นได้ โดยพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป รวมทั้งมีความแข็งแรงในระดับสามารถดูแลตัวเองได้ ต้องมีทุนทรัพย์ ยินดีปฏิบัติตามระเบียบและเงื่อนไขของโครงการรวมทั้งสามารถจ่ายค่าดำรงชีวิตตนเองได้ตลอดชีวิต และไม่สามารถสืบทอดสิทธิ์ในการพักอาศัยได้เหมือนโครงการแรก เข้าอยู่ประจำ หรือสม่ำเสมอ (อย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง) การบริจาคเงินเป็นลักษณะของการบริจาคเงินสนับสนุนให้กับ สภากาชาดไทย เป็นต้นทุนในการก่อสร้างอาคาร ประมาณ 850,000 บาทเป็นขั้นต่ำ ขึ้นอยู่กับทำเลของห้องโดยสามารถแบ่งชำระได้ในระหว่างที่ทำการก่อสร้าง และจ่ายค่าส่วนกลางเดือนละ 2,500 บาท ไม่รวม ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าสาธารณูปโภคตามที่ใช้อย่างจริง ค่าใช้จ่ายส่วนตัว อาทิ ค่าอาหาร ค่าจ้างซักรีด บริการทางการแพทย์ ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมบางประเภท เช่น ท่องเที่ยว ทำบุญ ฯลฯ

ส่วนที่ 3 การให้บริการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการอาคารที่พักอาศัยสวาทเขต

การบริการด้านสุขภาพของโครงการที่พักอาศัยสวาทเขต

การบริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุประจำปีฟรี โดยรถตรวจจากโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ทีมพยาบาล เรียกว่า ทีมส่งเสริมสุขภาพ มาประจำอยู่ที่โครงการทุกวัน ในเวลา 17.00 – 07.00 น.ของวันรุ่งขึ้น เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที ส่วนในช่วงกลางวันจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่แล้ว อีกทั้งยังอยู่ใกล้กับสถานีกาชาดที่ 5 และศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู ฉะนั้นในช่วงกลางวันจะมีเจ้าหน้าที่ที่ทำงานประจำอยู่แล้ว ในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ถ้าผู้สูงอายุท่านนั้นไม่มีโรงพยาบาลประจำจะมีระบบส่งต่อไปยังโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ทันที ส่วนในกรณีตรวจประจำเดือน ทางโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์จะมีระบบนัดวันตรวจ ซึ่งทางพยาบาลจะคอยดูแลในส่วนนี้ให้ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้พบแพทย์ตามกำหนดอย่างสม่ำเสมอโดยมีการจัดทำแฟ้มสุขภาพของผู้สูงอายุที่เข้าพักไว้ที่อาคารสำนักงาน เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินจะสามารถนำแฟ้มประวัติไปใช้ได้ทันทีโดยผู้สูงอายุจะเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในส่วนนี้ตามการรักษารายจริงหากในกรณีผู้สูงอายุเจ็บป่วยฉุกเฉินและไม่สามารถเสียค่าใช้จ่ายเองได้ทางผู้พักอาศัยได้จัดให้มีกองทุนรักษาพยาบาลฉุกเฉินซึ่งได้จัดตั้งกันเองเพื่อให้สมาชิกได้นำไปใช้เมื่อมีเหตุจำเป็นที่ต้องเข้าโรงพยาบาลเอกชน หลังจากหายป่วยจึงค่อยนำเงินกลับมาคืนกองทุน

บริการผู้ดูแลกลาง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้ มีทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งเข้าใจจิตวิทยาของผู้สูงอายุ มาให้บริการเมื่อผู้สูงอายุต้องการใช้บริการ เช่น ต้องการให้มานอนด้วยเมื่อรู้สึกเจ็บป่วยขึ้น หรือต้องการผู้ช่วยเมื่อต้องการออกไปติดต่อธุระข้างนอก รวมทั้ง ต้องการผู้ช่วยทำความสะอาดห้อง ซักผ้า รีดผ้า ภูห้อย ตลอดจนเป็นเพื่อน ไปหาหมอ ซึ่งตรงนี้สามารถใช้บริการของผู้ดูแลกลางได้ แต่การบริการนี้เป็นบริการที่ต้องมีค่าใช้จ่าย

ทางโครงการอาคารสวทศนพิเศษยังให้บริการ ห้องพยาบาล ให้การบริการในส่วนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับผู้สูงอายุรวมทั้งเป็นห้องตรวจร่างกายและสภาพจิตใจเบื้องต้นของผู้สูงอายุด้วย ห้องกายภาพบำบัด มีการออกแบบจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์พร้อมในการรองรับผู้สูงอายุที่จำเป็นต้องทำกายภาพบำบัดโดยมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้การดูแล และห้องออกกำลังกาย มีการออกแบบจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย

การบริการด้านกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการที่พักอาศัยสวทศนพิเศษ

1. ด้านสุขภาพอนามัย มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ในเรื่องการดูแลสุขภาพเป็นประจำ ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ เช่น การรู้เท่าทัน โรคต่าง ๆ ตลอดจนการทำนัยกรรม เป็นต้น
2. การศึกษาตามความสนใจและนันทนาการ ผู้พักอาศัยสามารถจัดกิจกรรมตามที่ตนสนใจได้ด้วยตนเองแต่ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคารรับทราบ และช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานหรือจัดสถานที่ เช่น เดินรำ การรำไทเก๊ก การทำสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ เป็นต้น ทางโครงการได้มีห้องทำกิจกรรมต่าง ๆ ไว้คอยบริการ คือ โรงกิจกรรม อยู่บริเวณชั้นแรกของอาคาร เป็นที่นั่งพักผ่อนรวม มีพื้นที่กว้างขวาง สามารถเป็นที่จัดกิจกรรมร่วมกันได้ทั้งกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อย ห้องประชุม มีขนาดสำหรับ 20 คน สามารถใช้ในการจัดประชุม และจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้เช่นเดียวกัน

3. ด้านวัฒนธรรมและศาสนา ทางโครงการได้มีการจัดกิจกรรมตามประเพณีต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุก็สามารถจัดกิจกรรมทางศาสนาเองได้เช่นเดียวกัน โดยมีสถานที่จัดกิจกรรม คือ โรงการแสดง ประกอบไปด้วยเวทีทำกิจกรรม และพื้นที่กว้างด้านล่าง ใช้สำหรับจัดการแสดงการเล่นต่าง ๆ เพื่อความบันเทิง เช่น กิจกรรมทำบุญขึ้นปีใหม่ ทำบุญวันสงกรานต์ เป็นต้น ห้องพระ มีการจัดโต๊ะหมู่บูชาพระ สามารถสวดมนต์ไหว้พระ ปฏิบัติธรรม และนิมนต์พระมาเทศน์ ให้กับผู้สูงอายุที่พักอาศัยได้

4. ด้านการส่งเสริมความรู้ ทางโครงการอาคารสวทศนพิเศษได้จัดบริการ ห้องสมุด ห้องเคเบิลทีวี และห้องคอมพิวเตอร์ ไว้คอยบริการผู้สูงอายุมาศึกษาหาความรู้เพื่อเติม และมีการถ่ายทอด

ความรู้ที่ตนมีให้กับเพื่อน ๆ ผู้สูงอายุด้วยกัน เช่น ผู้สูงอายุท่านนี้มีความเชี่ยวชาญในการจัดดอกไม้ ก็จะเชิญชวนผู้สูงอายุที่สนใจเข้าทำกิจกรรมด้วยกันโดยตนเองเป็นผู้สอนให้เป็น การแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

5. ด้านการพัฒนาสังคม ที่ผ่านมาทางโครงการได้จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมที่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการนำสิ่งของไปให้ และร่วมบริจาคเงินให้กับผู้ที่ประสบภัยน้ำท่วมรวมทั้งพาผู้สูงอายุไปเยี่ยมและเลี้ยงอาหารคนชราเพื่อให้ผู้สูงอายุได้เห็นคุณค่าของตนเองว่ายังสามารถทำอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคมได้

6. การทัศนศึกษานอกสถานที่ ทางโครงการมีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่โดยการพาไปเปลี่ยนบรรยากาศในสถานที่ต่าง ๆ มีตั้งแต่เข้าไปเย็นกลับ และค้างคืน 1 คืนโดยจะมีการสำรวจในทุก ๆ ด้านทั้งสถานที่ ความเหมาะสม ห้องน้ำ อาหาร ทุกเรื่องจะต้องรอบคอบโดยเน้นความปลอดภัยเพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสุขที่ได้เปลี่ยนบรรยากาศ ได้ออกมาพักผ่อนนอกสถานที่

การบริการด้านอื่น ๆ ของโครงการที่พักอาศัยสวทศ

1. บริการห้องอาหารเป็น โถงนั่งรับประทานอาหารรวมกันมีร้านขายอาหารที่จัดจำหน่ายให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับการควบคุมดูแลคุณภาพ ความสะอาด และจัดทำอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุตามหลักโภชนาการ

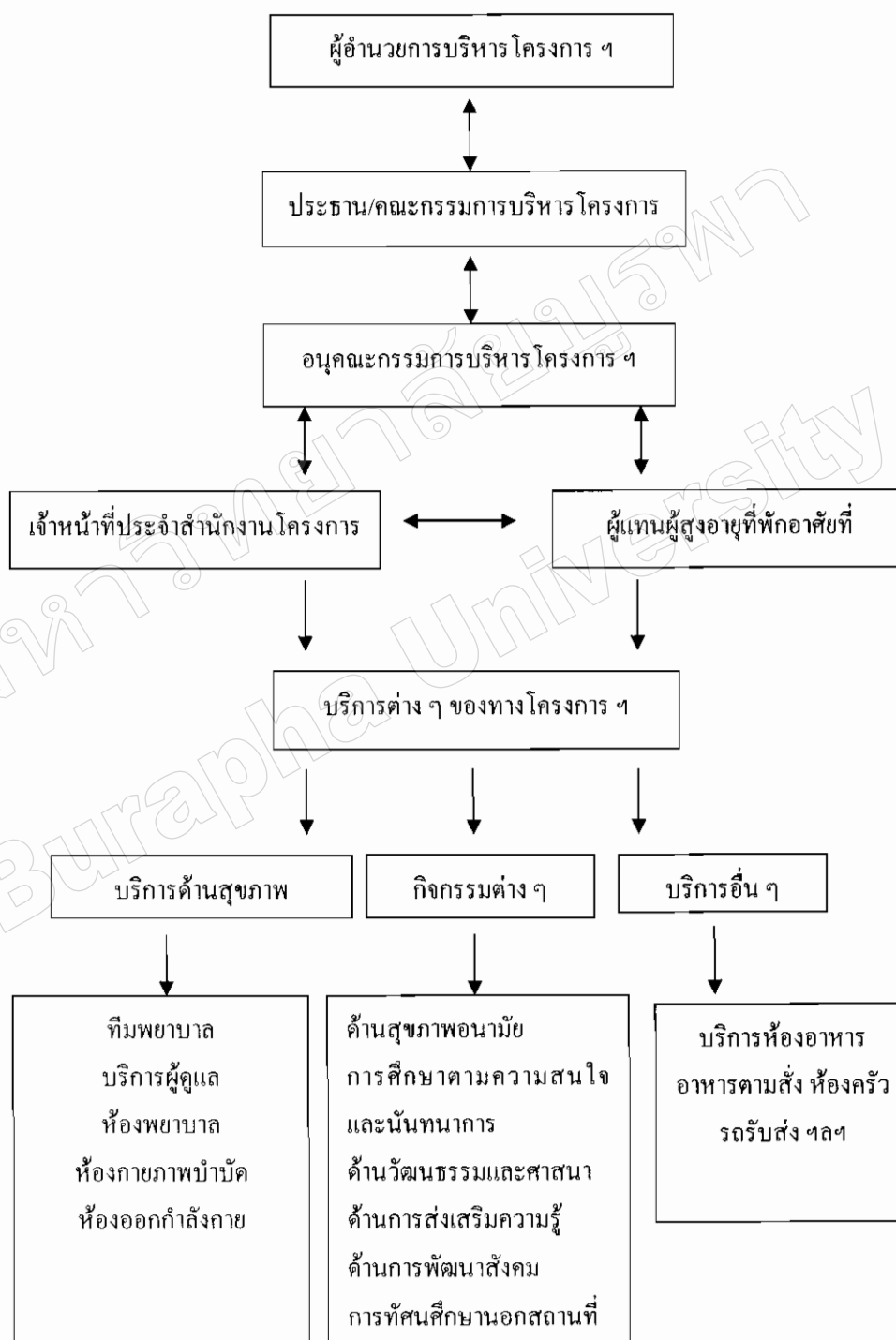
2. บริการอาหารตามสั่ง ซักรีด ร้านเสริมสวย ช่างซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ทั้งนี้ชำระค่าบริการตามอัตราที่ได้รับบริการ

3. บริการห้องครัว ที่มีอุปกรณ์การทำครัวครบครันสำหรับผู้สูงอายุที่รักในการปรุงอาหารด้วยตัวเอง ทั้งนี้ต้องเสียค่าบริการครั้งละ 20 บาท

4. บริการช่องสัญญาณดาวเทียมและเคเบิลทีวี ให้เป็นทางเลือกในการรับชมฟรี

5. บริการ รับ-ส่ง ในบริเวณสวทศ โดยรถกอล์ฟ

สรุปรูปแบบจำลองการบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัย
สววงคนิเวศ



ภาพที่ 4 รูปแบบจำลองการบริหารจัดการของสววงคนิเวศ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการได้รับการบริการจากโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า

จากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และการทำสนทนากลุ่มกับผู้สูงอายุ เกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องการรับบริการ ตั้งแต่สาเหตุในการตัดสินใจเข้ามาพักอาศัย การวางแผนก่อนการตัดสินใจเข้ามาพักอาศัยในโครงการ ความรู้สึกพึงพอใจและความต้องการต่าง ๆ ต่อการบริการของโครงการที่พักอาศัย ตลอดจนถึง ข้อเสนอแนะ คำแนะนำต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการ เพื่อให้ตอบรับกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง และเพื่อการเป็นต้นแบบการบริการผู้สูงอายุที่พร้อมเข้าสู่สังคมอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่พักอาศัยในอาคารสงวนคนเฒ่า พบว่าผู้สูงอายุที่พักอาศัยในอาคารสงวนคนเฒ่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพ โสด มีอาชีพเดิมคือรับราชการเป็นส่วนใหญ่ มีอายุตั้งแต่ 60 ปี จนถึง 90 กว่าปี สามารถดูแลตนเองได้หรือมีผู้ดูแล และมีฐานะปานกลาง มีกำลังจ่ายค่าบริการต่าง ๆ ได้ เนื่องจากการบริการของทางโครงการส่วนใหญ่นั้นจะต้องเสียค่าบริการ ผู้สูงอายุได้กล่าวว่า “จะต้องมีค่าใช้จ่ายประมาณ 15,000 – 20,000 บาท เป็นค่าบริการโดยรวมและค่าใช้จ่ายส่วนตัว จึงจะสามารถอยู่ที่นี่ได้อย่างสบาย ๆ ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีเงินบำนาญไม่ต่ำกว่า 15,000 บาท กันอยู่แล้ว จึงทำให้ไม่เดือดร้อนในการใช้จ่าย” (สินีนานู มังกรดิน, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2556)

2. สาเหตุในการตัดสินใจเข้ามาพักอาศัย

จากการสัมภาษณ์พบว่า สาเหตุในการตัดสินใจเข้ามาพักอาศัยของผู้สูงอายุนั้น เนื่องมาจากผู้สูงอายุที่ส่วนมากอยู่ตัวคนเดียว ไม่ได้แต่งงาน หรือไม่มีลูก จึงต้องการการบริการต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกปลอดภัย สะดวกสบายยามแก่ตัวหรือเจ็บป่วย เช่น ต้องการคนดูแล การบริการด้านสุขภาพที่ดีและทันทั่วทั้งที่ในยามเจ็บป่วย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม รวมทั้งผู้สูงอายุเองต้องการที่จะมีชีวิตที่เป็นอิสระ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี ในการใช้ชีวิตบั้นปลาย อย่างสงบ เรียบง่าย โดยไม่เป็นภาระแก่ญาติพี่น้องและสังคม อีกทั้งการที่มีเพื่อนวัยเดียวกัน ทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึก โดดเดี่ยวหรือรู้สึกเหงา ทำให้มีสุขภาพจิตที่ดีมีความสุขส่งผลต่อสุขภาพกายที่แข็งแรง ดังที่ คุณเป่า อนงพรรณ สุรานิชรักษ์ อายุ 70 ปี เคยทำงานเป็นข้าราชการครู ได้กล่าวว่า “สาเหตุที่มาอยู่ที่นี่ก็เพราะ พอเกษียณแล้วอยู่ตัวคนเดียว แล้วก็ชอบเสียงดังจากเด็กแถวบ้าน พอได้ยินข่าวว่าที่นี่เปิดจึงมาดูแลแล้วก็ชอบใจเลยตัดสินใจมาอยู่ หนึ่งก็อยู่มา 9 ปีแล้ว” (อนงพรรณ สุรานิชรักษ์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) รองศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ อายุ 71 ปี ปัจจุบันเป็นอาจารย์ที่วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้กล่าวว่า “สาเหตุที่มา

อยู่ที่คือมาอยู่กับคุณแม่หลัก ๆ แล้วเพราะว่าคุณแม่ป่วยบ่อย ตัวเองก็ไม่ได้แต่งงานมีครอบครัวเลย มาอยู่ที่นี้เพื่อดูแลคุณแม่ เพราะทราบมาว่าที่นี่มีการบริการทั้งหมด พยาบาล คอยดูแลเวลาฉุกเฉิน ขึ้นมา ถ้าเราอยู่บ้านเราก็ไม่รู้จะไปหาใคร แต่อยู่ที่นี้เวลาไม่สบายเรา เราก็กดกริ่งในห้องก็จะมี พยาบาลและเพื่อนบ้านมาช่วยดู หากเป็นมากเขาจะส่งโรงพยาบาล ถ้าเป็นน้อยก็จะช่วยกันปฐม พยาบาลเบื้องต้น เราก็จะปลอดภัย” (สมพร สุทัศนีย์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้า พิศวง วัจนะพุกกะ อายุ 82 ปี เคยทำงานที่กระทรวงอุตสาหกรรม กล่าวว่า “มาอยู่ที่นี้เพราะ มีเพื่อนมาอยู่ ก่อนแล้ว เวลาเรามาหาเขาเราก็ชอบใจ ที่นี้บรรยากาศมันดี มันปลอดภัย ป้าต้องดูความปลอดภัยมา เป็นอันดับหนึ่ง สองคืออากาศที่นี่ดีทำให้เราสดชื่น แข็งแรง ป้าอยู่คนเดียวเป็นโสดเลยตัดสินใจมา อยู่ที่นี้” (พิศวง วัจนะพุกกะ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าผู้ไม่ประสงค์ออกนาม อายุ 71 ปี อาชีพเดิมเป็น พยาบาลที่โรงพยาบาลศิริราช กล่าวว่า “สาเหตุที่มาอยู่ที่นี้คือ ต้องการความเป็น ส่วนตัว อยากพักผ่อน เพราะเป็นพยาบาลมันเหนื่อย อีกอย่างคิดว่าที่นี่มีความปลอดภัยและเป็น ชุมชนที่ค่อนข้างดี อยากทำอะไรก็ได้ ที่นี้มีสิ่งแวดล้อมดี ปลอดภัย (ชอบมากที่สุด มียามเฝ้า ตลอดเวลา) สงบ มีการดูแลสุขภาพ มีการบริการด้านสุขภาพที่ดีก็คือ ครบวงจร ทางนี้มีการพาไป เที่ยวอีกด้วย” (ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้า เสาวนีย์ ลีลานุช อายุ 72 ปี เคยทำงานเป็นนักสังคมสงเคราะห์ กล่าวว่า “สาเหตุที่มาอยู่ที่นี้คือ พ่อแม่เสียไป พี่น้องก็แต่งงาน กันหมดแล้ว เราก็คิดว่าถ้าจะอยู่บ้านคนเดียวคงไม่ไหว เราก็คิดว่าน่าจะหาสถานที่ที่เราเคยอยู่แล้ว ปลอดภัย เราอยากมีอิสระด้วยเลยมาอยู่ที่นี้น่าจะดีกว่า” (เสาวนีย์ ลีลานุช, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณลุงสรวง ฆวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม อายุ 86 ปี เคยทำงานพนักงานธนาคารออมสิน กล่าวว่า “มาอยู่ที่นี้กับภรรยา ลูกคนเดียวก็เสียไป เขาประสบอุบัติเหตุ คืออย่างนั้นะผมชอบที่นี่ เพราะเงียบ เป็นอิสระดี และผมเป็นลูกหลานอดีตเจ้าอาวาสวัดโคกการามที่อยู่ใกล้ ๆ นี่ก็เลยเลือกมา อยู่ ใกล้ ๆ ท่าน” (สรวง ฆวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2556) คุณสินีนากู มังกรดิน อายุ 64 ปี อาชีพเดิมทำงานที่การบินไทย และ คุณเสาวณิต มังกรดิน อายุ 67 ปี อาชีพเดิม ทำงานที่กระทรวงเกษตร กล่าวว่า “มาอยู่ที่นี้กับพี่สาว เราโสดทั้งคู่เลยคิดว่าจะมาอยู่ด้วยกัน ก่อนข้างถูกใจที่นี่” (สินีนากู มังกรดิน และเสาวณิต มังกรดิน, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2556)

3. การวางแผนก่อนการตัดสินใจเข้ามาพักอาศัย

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้สูงอายุที่พักอาศัยที่นี่ มีทั้งมีการวางแผนก่อนการตัดสินใจเข้า มาพักอาศัยในช่วงวัยก่อนเกษียณอายุ เนื่องจากต้องอาศัยเงินก้อนในการซื้อห้องพักของโครงการ และต้องเหลือใช้สำหรับชีวิตประจำวัน และผู้สูงอายุบางท่านไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าแต่มี เหตุฉุกเฉิน มาตามคำชวนของเพื่อน หรือชอบใจกับสถานที่ บรรยากาศ และการบริการของที่นี่ จึงทำให้ผู้สูงอายุใช้เวลาในการตัดสินใจเข้าพักอาศัยไม่นานนัก ดังที่คุณป้าอนงพรรณ สุรานิชรักษ์

อายุ 70 ปี กล่าวว่า “ก็มีการวางแผนนะ ป้าก็เก็บเงินไประยะหนึ่งบวกกับเงินบำนาญก็พออยู่ได้ ที่นี้ก็คินะ เวลาเจ็บป่วยไม่สบาย หลานไม่ต้องเป็นห่วง เพราะที่นี้เขาดูแลดี อยู่ที่นี่ก็สบายแต่ต้องมีเงินจ่าย” (อนงพรรณ สุรานิชรักษ์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) รองศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ อายุ 71 ปี กล่าวว่า “ไม่ได้วางแผน มันเป็นเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากตอนนั้นคุณแม่ป่วยหนัก และรู้จักเพื่อนที่นี้มีคนคอยดูแล จึงติดต่อมา รอบแรกยังไม่มีห้องว่าง พอรอบสองบังเอิญมีห้องว่าง 2 ห้องพอดีเลยซื้อไว้สองห้องอยู่กับคุณแม่ และเพื่อนก็มาอยู่ด้วย” (สมพร สุทัศนีย์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าผู้ไม่ประสงค์ออกนาม อายุ 71 ปี กล่าวว่า “มีการเตรียมความพร้อมซื้อที่นี้ไว้ตั้งแต่ปี 43 เพราะจะเกษียณปี 46 เป็นคนที่รักอิสระและเป็นตัวของตัวเอง ถ้าเราไปอยู่กับญาติอยู่กับหลานเราก็จะปลื้มตัวลำบาก” (ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าเสาวนีย์ ติลานุช อายุ 72 ปี กล่าวว่า “มีการวางแผน เริ่มจากมาดูโครงการตามคำแนะนำของเพื่อน และพอคิดว่าเหลือห้องสุดท้ายและชอบห้องนั้น เลยตัดสินใจซื้อเลย” (เสาวนีย์ ติลานุช, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณสินีนานู มังกรดิน อายุ 64 ปี และ คุณเสาวนิต มังกรดิน อายุ 67 ปี กล่าวว่า “เราได้มีการมาดูโครงการและทำสัญญาซื้อในปี 48 หลังจากนั้นมาแต่งห้องเรื่อย ๆ ไป ๆ มา ๆ จนกระทั่งเออร์ลิ์โทรออกมาทั้งคู่ หลังจากนั้นอีก 5 ปีจึงได้มาอยู่ที่นี่” (สินีนานู มังกรดิน และเสาวนิต มังกรดิน, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2556)

4. ความรู้สึกพึงพอใจต่อการได้รับบริการของทางโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่าจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้สูงอายุมีความรู้สึกพึงพอใจกับการบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจากทางโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า ซึ่งผู้สูงอายุต่างมีบริการที่ตนชื่นชอบที่แตกต่างกัน ดังที่คุณป้าอนงพรรณ สุรานิชรักษ์ อายุ 70 ปี กล่าวว่า “พอใจนะ เดี่ยวก็ปรับดีขึ้นเยอะ เดี่ยวจะมีเพลสใหม่คนจะเยอะกว่านี้อีกเยอะ ที่นั่น 300 ห้อง ห้องก็กว้างกว่าเพลสนี้ ที่นี้โดยมากอยู่คนเดียว 80% ถึง 90% ที่นี้มีความปลอดภัย 100% เลยเอาบุญเจอห้องประตูก็ไปได้เลยที่นี้มีพยาบาลคอยดูแลมีการติดตามหากไม่สบาย คืออยู่ที่นี่ก็ต้องมีเงินตัวเองทำได้หมด ป้าชอบการบริการด้านพยาบาลมากที่สุด เพราะมันเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวเรา ส่วนอาหารมีทั้งทำเองและซื้อเอา เจ้าหน้าที่ก็บริการดีค่ะ” (อนงพรรณ สุรานิชรักษ์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) รองศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ อายุ 71 ปี กล่าวว่า “รู้สึกพอใจกับการบริการ มีบริการน้ำดื่มเราสามารถมาดื่มน้ำได้ บริการด้านออกกำลังกาย มีสถานีกาชาดคอยให้บริการ มีห้องกายภาพ มีห้องพยาบาลคอยให้บริการเบื้องต้น ครูชอบการบริการกำจัดปลวกนะ (หัวเราะ) แต่เราแจ้งกับเจ้าหน้าที่เขาก็หาคนมาทำให้เราสะดวกดี ที่นี้เป็นสถานที่ ที่นี้มีต้นไม้เยอะ แล้วเราก็ไม่ต้องคอยดูแลต้นไม้เอง ต้นไม้ทำให้ร่มรื่นจะทำให้เป็นที่ออกกำลังกายที่ดี การบริการของเจ้าหน้าที่ดี คือ มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ตอนนี้บริษัทเอกชนมาดูแล เวลาเราอยากติดตั้งอะไรก็มีช่างมาช่วยติดตั้งให้ เช่น โคมไฟ ก็บอกเจ้าหน้าที่

แล้วจะมีช่างมาทำให้เราไม่ต้องหาช่างจากข้างนอกมาเอง” (สมพร สุทัศนีย์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าพิสว วัจนะพุกกะ อายุ 82 ปี กล่าวว่า “ที่นี่ให้บริการดี อีกหน่อยจะดีกว่านี้ พอเพลส 2 เปิดเคียวจะมีร้านอาหารที่ดีขึ้น ที่นี่มีอยู่ร้านเดียว เรื่องเสื้อผ้าก็เหมือนกันที่นี่มีเครื่องซักผ้าให้ใช้ไม่ต้องซักเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี” (พิสว วัจนะพุกกะ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าผู้ไม่ประสงค์ออกนาม อายุ 71 ปี กล่าวว่า “จริง ๆ ไม่มีอะไรดีที่สุดหรอกค่ะ เวลาจะติดต่อกะไรก็ต้องมีเหตุผลในการขอรับบริการ จึงจะมีความสุขกันทั้งผู้ขอและผู้ให้บริการ ป้าก็เป็นคนง่าย ๆ จึงไม่ค่อยจะมีปัญหาในเรื่องจุกจิกเท่าไร” (ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าเสาวนีย์ ลีลาณู อายุ 72 ปี กล่าวว่า “การบริการก็โอเคนะ แต่ตอนนี้ก็ต้องมีการพูดคุยกันมากขึ้น เพราะเดี๋ยวจะมีคนมาอยู่เยอะขึ้นและจ้างบริษัทเอกชนมาดูแลแทนซึ่ง ทางบริษัทเอกชนก็ยังไม่คุ้นเคยกับการให้บริการคนแก่เท่าไร” (อมยิ้ม) ก็ต้องมีการพูดคุยเรียนรู้กันไป” (เสาวนีย์ ลีลาณู, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) จากการพูดคุยสนทนากลุ่มผู้สูงอายุที่พูดคุยเกี่ยวกับการบริการไว้เป็นแนวทางเดียวกันคือ “ปัจจุบันก็มีการบริการที่ค่อนข้างดีอยู่แล้วนะ แต่เราคาดหวังว่าหลังจากทางสภาาชาดได้จ้างบริษัทเอกชนเข้ามาช่วยดูแล ทั้งด้านการบริหารและบริการทั้งหมดจะทำให้การบริหารและบริการดีมากขึ้น โดยทางสภาาชาดจะกำกับดูแลอีกที และผ่านการประเมินผลจากผู้สูงอายุที่พักอาศัยที่นี่ทั้งหมดด้วย” (สรวง พวงนุฑตานนท์ ณ มหาสารคาม, สีนีนานู มังกรดิน และเสาวนิต มังกรดิน, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2556)

5. ความรู้สึกต่อการจัดกิจกรรมของทางโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้สูงอายุรู้สึกชื่นชอบกับจัดกิจกรรมต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทุกครั้งที่มีการจัดหาไม่ติดธุระส่วนตัว กิจกรรมที่ผู้สูงอายุทุกท่านชื่นชอบเป็นพิเศษคือ กิจกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งทางโครงการได้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในทุกเดือน มีทั้งไปกลับในวันเดียว และ ค้างคืน ทั้งนี้ผู้สูงอายุจะต้องจ่ายค่าบริการในลักษณะเหมือนกับการจัดทัวร์ ดังที่ คุณ ป้าอนงพรรณ สุรานิชรักษ์ อายุ 70 ปี กล่าวว่า “ที่นี่มีการจัดกิจกรรมทุกเดือน พาไปเที่ยวแต่ต้องใช้เงิน เวลาไปมีคนคอยดูแลผู้สูงอายุอยู่ตลอดเวลาไปเที่ยว กิจกรรมอย่างอื่น คือ มีการจัดวันปีใหม่ วันสงกรานต์ มีวิทยากรด้านต่าง ๆ สุขภาพบ้าง ศาสนาบ้าง มาคอยให้ความรู้ อันนี้ไม่เสียเงินนะ ป้าเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้งเลย แต่พักนี้ไม่ค่อยสบาย ป้าเพิ่งไปผ่าหัวเข่ามาเลยไม่ค่อยได้ไป” (อนงพรรณ สุรานิชรักษ์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) รองศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ อายุ 71 ปี กล่าวว่า “ที่นี่มีกิจกรรมมากมาย คุณาพยนตร์ ประดิษฐ์ดนตรี มีเลี้ยงอาหารบ้าง การออกกำลังกายวันขึ้นปีใหม่ และเขาก็จะพาไปทัวร์ไปเที่ยวตามที่ต่าง ๆ แต่ครูไม่ค่อยได้ไปเพราะต้องดูแลคุณแม่ แต่ก็ถือว่าเป็นกิจกรรมที่ดีนะ กิจกรรมที่ครูเข้าร่วมคือ กิจกรรมที่จัดเป็นครั้งเป็นคราวล่าสุดก็ทำกิจกรรมประดิษฐ์ ระบายผ้า ทำกระเป๋า การวัดมวลกระดูก ออกกำลังกายนิด ๆ หน่อย ๆ ที่ทาง

โครงการที่นี้จัดทำให้ ทำให้ไม่เหงา” (สมพร สุทัศนีย์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าพิสวง วัจนะพุททะ อายุ 82 ปี กล่าวว่า “กิจกรรมที่นี้มีทุกเดือนนะค่ะ เขาพาไปเที่ยว มีการสอนโยคะด้วย ป้าชอบมากเลย โยคะทำให้แข็งแรง เป็นการฝึกสมาธิใจ ทำให้มีความสุขจิตดีด้วย” (พิสวง วัจนะพุททะ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าผู้ไม่ประสงค์ออกนาม อายุ 71 ปี กล่าวว่า “กิจกรรมของที่นี่ก็ถือว่าค่อนข้างดี ตอนนี้มีบริษัทเอกชนมาร่วมบริหารจัดการและจัดบริการด้วย เจ้าหน้าที่ก็น่ารักดี” (ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าเสาวนีย์ ลีลานุช อายุ 72 ปี กล่าวว่า “ด้านกิจกรรมโอเคนะ ส่วนใหญ่ป้าก็จะเข้าร่วมกิจกรรมเกือบทุกครั้งนะถ้าเราชอบเราก็ลงมาทำถ้าไม่ชอบก็ไม่ต้องมาทำ กิจกรรมไปเที่ยวโอเคนะ เพราะว่าจะรับจำนวนน้อยเลยเต็มเร็ว” (เสาวนีย์ ลีลานุช, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณสินีนาฏ มังกรดิน อายุ 64 ปี กล่าวว่า “ผู้สูงอายุที่ส่วนใหญ่จะชอบไปเที่ยวกันนะ ล่าสุดเขาก็พาไปที่โรงแรมคาลดา รีสอร์ท ที่จังหวัดปราจีนบุรี ไปชมดอกไม้ สวยมาก อากาศดี เป็นการพักผ่อนที่ดี” (สินีนาฏ มังกรดิน, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2556)

6. ความรู้สึกหลังมาเข้าพักอาศัยในโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้สูงอายุมีความสุขทั้งสุขภาพกายและใจหลังจากการเข้ามาใช้ชีวิตที่นี่และรู้สึกว่าเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองของพวกเขา ซึ่งมีทั้งความสงบ ปลอดภัย มีอิสระ มีศักดิ์ศรี มีสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศดี อีกทั้งยังมีบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ไว้คอยให้บริการจึงทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกเหงา และส่งผลให้พวกเขามีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่แข็งแรง ดังที่คุณป้าอนงพรรณ สุรานิชรักษ์ อายุ 70 ปี กล่าวว่า “อยู่ที่นี่รู้สึกเหมือนบ้านหลังที่สอง ปลอดภัยนะไม่ต้องรับผิดชอบอะไร เช่น ไฟขาด น้ำไม่ไหล ที่นี่มีช่างคอยดูแลตลอด ค่าแรงก็ฟรี อยู่ที่นี่มันเงียบสงบดี เป็นอิสระดี คนส่วนใหญ่ที่นี่ชอบความสงบเหมือนกัน ชอบความเป็นส่วนตัวเหมือนกัน แต่ละคนมีความชอบแตกต่าง ๆ กันอยู่ที่นี่ก็อิสระอยากทำอะไรก็ทำไม่เป็นภาระกับลูกหลาน” (อนงพรรณ สุรานิชรักษ์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) รองศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ อายุ 71 ปี กล่าวว่า “หลังจากมาอยู่เป็นความรู้สึกสงบดี เงียบ ชอบที่ว่ามีเพื่อนและปลอดภัย ถ้าเราอยู่บ้าน 2 คน ผู้หญิงแก่ ๆ เราก็ไม่รู้จะมีคนมาหลอกเราเมื่อไหร่พอมายูที่นี้ก็นอนสบายปลอดภัยมาก ๆ และเป็นอิสระชอบมาก ๆ เลย รู้สึกเหมือนบ้านหลังที่สอง เป็นบ้านที่ดีมีความมั่นคง ปลอดภัย มีเพื่อนพูดคุย มีบริการที่เราไม่ต้องคิดรน” (สมพร สุทัศนีย์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าพิสวง วัจนะพุททะ อายุ 82 ปี กล่าวว่า “ชอบที่นี้อยู่แล้วมันสบาย เราอิสระวันหนึ่งเราจะทำอะไรก็ได้ไม่มีใครมาว่า ทุกอย่างเราเป็นอิสระ ที่นี่เหมือนครอบครัวใหญ่ของเรา” (พิสวง วัจนะพุททะ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าผู้ไม่ประสงค์ออกนาม อายุ 71 ปี กล่าวว่า “ก็คิดว่าเหมือนบ้านหลังที่สองนะ ป้าเป็นพยาบาลก็คุ้นเคยกับการอยู่หอพักของทางโรงพยาบาล

จึงทำให้รู้สึกเคยชินกับการมาอยู่ที่นี่” (ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้า เสาวนีย์ ลีลาณู อายุ 72 ปี กล่าวว่า “ก็คิดนะว่าเป็นเหมือนบ้านหลังที่สอง เพราะตอนนี้เรายัง แข็งแรงดูแลตนเองได้แต่ถ้าเมื่อไหร่เราดูแลตนเองไม่ได้เราจะทำอะไรถ้ามีคนที่เราวางใจได้มา ดูแล คนที่ทางสภาฯ หาให้มานะเราก็คิดว่ามันจะ โอเคกว่านี้ เพราะคิดว่ามันอาจจะเป็นที่ตาย ของเรา ตอนนี้ก็กำลังมีการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ อย่างก็ต้องค่อยมาดูกัน คิดว่ามันน่าจะดีขึ้น”

(เสาวนีย์ ลีลาณู, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณสินีนากู มังกรดิน อายุ 64 ปี และ คุณเสาวณิต มังกรดิน อายุ 67 ปี กล่าวว่า “เราชอบชีวิตที่เรียบง่าย ที่นี่ก็เรียบง่ายอยู่ที่นี่สะดวกมากมีคนคอยดูแล ตลอด แม้กระทั่งก๊อกน้ำเสียก็มาคนมาซ่อมให้เลย ที่นี่มีช่างประจำอยู่แล้ว ถ้าอยู่บ้านเองจะลำบาก กว่านี้ดีกว่าอยู่บ้านอีกนะเนี่ย (หัวเราะ) อะไรชำรุดก็แจ้งออฟฟิศสามารถพึ่งได้ตลอดเวลา” คุณลุง สรวง ผอ.กุดตานนท์ ณ มหาสารคาม อายุ 86 ปี กล่าวว่า “อยู่ที่นี่ก็ไม่มี ความกังวล หมายความว่าเวลา เรามีปัญหาอะไรก็แจ้งเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา เพราะว่ามีคนคอยดูแลตลอด อยู่กับภรรยาเลยไม่ค่อยเหงา ที่นี่มีสถานที่ให้ทำกิจกรรมเยอะ มีสวนให้เดินเล่น มีสระน้ำ มีศาลาริมน้ำ ดูนกดูปลา ริมสระน้ำนั่นแหละ” (สรวง ผอ.กุดตานนท์ ณ มหาสารคาม, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2556)

7. ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการ

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้สูงอายุพึงพอใจกับการบริการที่มีอยู่แล้ว หากแต่มีความรู้สึกกังวลในเรื่องเดียวกันคือ ปัญหาเรื่องการหาคนมาดูแลยามเมื่อพวกท่านไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และค่าใช้จ่ายหากต้องจ้างคนดูแลระยะยาวซึ่งความกังวลนี้มาจากเงื่อนไขการเข้าพักอาศัยในช่วงแรกว่า ผู้ที่จะขอสิทธิในการเข้าพักจะต้องสามารถช่วยเหลือตนเองได้ หากไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ต้องมีผู้ดูแล ซึ่งทางผู้สูงอายุจะต้องหาเอง ทั้งนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกกังวล เนื่องจากไม่รู้ว่าตนจะหาผู้ดูแลได้จากไหน และจะสามารถไว้ใจได้มากน้อยแค่ไหน และเมื่อโครงการได้รับความนิยมนับเพิ่มมากขึ้นทางสภาฯ ได้ขยายโครงการและจ้างบริษัทเอกชนมาคอยดูแลทั้งด้านบริหาร และด้านการบริการ เมื่อจำนวนผู้อยู่อาศัยนั้นเพิ่มขึ้นจึงทำให้ต้องมี ปรับปรุง ทบทุน การบริหาร การบริการ กฎระเบียบ และเงื่อนไขต่าง ๆ ขึ้นใหม่เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทันสมัย ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุมากขึ้นจึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคาดหวัง ถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดี จะเกิดขึ้น และจะสามารถลดความวิตกกังวลลงได้บ้างดังที่คุณป้า อนงพรรณ สุรานิชรักษ์ อายุ 70 ปี กล่าวว่า “คนที่มีความต้องการด้านสุขภาพต้องหาที่เลี้ยงมาคอยดูแล ซึ่งก็ใช้เงินตกประมาณ 10,000 - 12,000 บาท ขึ้นไปในการจ้างที่เลี้ยง หากอายุมากขึ้นถ้าดูแลตัวเองไม่ได้แล้ว เช่น เป็นอัมพาต เป็นอัลไซเมอร์ เราต้องจ่ายค่าที่เลี้ยงเพิ่มขึ้น เรามั่นใจเงินเดือนอาจจะไม่มีพอสำหรับจ้างคนจึงอยากให้ทางโครงการช่วยดูประเด็นนี้ให้หน่อย” (อนงพรรณ สุรานิชรักษ์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) รองศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. สมพร สุทัศนีย์ อายุ 71 ปี กล่าวว่า “อยากให้เขามีสถานที่พักผ่อน

ที่มีคนคอยดูแล หากอายุสูงขึ้น เช่น เราเดินไม่ค่อยไหวก็มีคนมาดูแล จะหยิบจับอะไร เพราะต่อไปทุกคนก็ต้องแก่ลง ทุกคนก็จะช่วยตัวเองไม่ได้ จึงต้องมีการบริการทางด้านนี้ด้วย” (สมพร สุทัศนีย์, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าพิศวง วังนะพุกกะ อายุ 82 ปี กล่าวว่า “เราคาดหวังว่า เมื่อปรับเปลี่ยนการบริหารและการบริการของโครงการทั้งสองเพลสเสร็จแล้วก็จะมีการบริการที่ดีขึ้น” (พิศวง วังนะพุกกะ, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้า ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม อายุ 71 ปี กล่าวว่า “ในขณะนี้เขาก็กำลังปรับปรุงอยู่ให้เหมาะสม และมีเจ้าหน้าที่จากบริษัทเอกชนมาคอยดูแลด้วย ป้าก็ไม่คิดว่าจะมีอะไรต้องเพิ่มเติมแล้วนะ ที่นี้อยู่กันแบบพึ่งพาอาศัยกัน” (ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555) คุณป้าเสาวนีย์ ลีลานุช อายุ 72 ปี กล่าวว่า “อยากให้ที่นี้ช่วยกันดูแลมากกว่านี้ เพราะเมื่ออายุมากขึ้นในเรื่องการหาคนมาดูแลยามเจ็บป่วยหนัก หรือเมื่อถ้าช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ น่าจะมีห้องส่วนกลางคอยดูแลคนป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้เมื่ออายุมากขึ้น” (เสาวนีย์ ลีลานุช, สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2555)

8. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน

จากการทำสนทนากลุ่มพบว่า ผู้สูงอายุได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุของทางสวทศนิเวศ ผู้สูงอายุต่างให้ความเห็นว่า ที่นี้พร้อมแล้วกับการเป็นต้นแบบด้านการให้บริการผู้สูงอายุและสามารถเปิดให้ผู้สนใจทั้งคนทั่วไป และคนต่างชาติมาศึกษาดูงาน มาศึกษารูปแบบต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารและการบริการของทางสวทศนิเวศโดยผู้สูงอายุได้แสดงข้อคิดเห็นว่า “คือก่อนอื่นเลยต้องทำความเข้าใจก่อนว่าที่นี้เป็นของทางสภาอากาศ จึงมีกฎระเบียบการรับคนเข้ามาดูแล เท่าที่รู้มาก็ ที่นี้จะรับแต่คนไทยเท่านั้น ไม่รับชาวต่างชาติแต่หากเป็นได้คงเป็นแค่โครงการต้นแบบในการให้บริการผู้สูงอายุในอาเซียนเท่านั้น ที่ผ่านมามีคนสนใจมาศึกษาดูงานที่นี้เยอะ ทั้งนักศึกษา ทั้งบริษัทเอกชนต่าง ๆ มีนักศึกษาต่างชาติมาดูงานที่โครงการเหมือนกัน มาศึกษาเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ ดูแลสุขภาพเป็นหลัก ณ ตอนนี้อย่างที่เราทำได้เกี่ยวกับต่างประเทศก็คือ การเปิดให้เยี่ยมชม ศึกษา ดูงาน เรียนรู้วิธีการของโครงการเราตามแผนนโยบายของสภาอากาศไทย และต่อจากนี้ทางสภาอากาศก็จะไม่จัดตั้งโครงการลักษณะนี้อีกแล้ว โครงการนี้ถือว่าเป็นโครงการตัวอย่างที่สามารถเปิดให้องค์กรต่าง ๆ สามารถมาศึกษาดูงานและนำกลับไปจัดทำเองได้เลย” (สรวง พวงตานนท์ ณ มหาสารคาม และคณะ, สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2556) อีกทั้งผู้สูงอายุได้แสดงข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการจัดบริการผู้สูงอายุเพื่อรองรับชาวต่างชาติ โดยเฉพาะในสังคมอาเซียนได้ ดังนี้ “ต้องมีองค์กรที่มีรับผิดชอบโดยตรงดูแล โดยเฉพาะ สำหรับชาวต่างชาติ เพราะต้องรับคนเยอะจะต้องมีการบริการภายในอย่างเป็นระบบ มีการจ่ายค่าบริการส่วนกลาง ดูแลความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ที่สำคัญคือต้องไม่มีกรรมสิทธิ์ใน

ห้องพัก เป็นลักษณะการบริจาคเงิน คนที่จะมาอยู่ต้องเป็นคนมีฐานะหน่อย พอที่จะช่วยเหลือตัวเองได้คือ ต้องมีเงินเท่านั้นเป็นเงินก้อนใหญ่เป็นลักษณะให้ไปเลย และสามารถอยู่ได้จนแก่ตาย พอตายก็ยกให้โครงการไปเลย คิดว่าเอกชนควรจะทำให้มากกว่า เอาโครงการของเราไปเป็นต้นแบบ พอจัดทำโครงการขึ้นก็ต้องมีองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องคอยกำกับดูแล ต้องขออนุมัติให้จัดระเบียบตั้งขึ้น และต้องมีการร่างกฎหมายที่กำกับดูแล มีกฎระเบียบ เงื่อนไขที่ใช้ร่วมกัน ส่วนเรื่องการบริหารและการบริการทั้งกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ก็ต้องเรียนรู้ศึกษา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะเหมาะสมและให้เป็นสากลเพื่อจะรองรับชาวต่างชาติได้ และผู้สูงอายุได้สรุปจุดเด่นของการมาพักอาศัยที่สวางคนิเวศไว้ว่า ชีวิตที่สะดวกสบาย เรียบง่าย ปลอดภัย มีอิสระมีศักดิ์ศรีในการใช้ชีวิต การดำเนินงานของสภากาชาดไทยก็เป็นจุดเด่นอีกอัน มีการดูแลด้านสุขภาพที่ดี มีเพื่อนที่เข้าใจกันทำกิจกรรมร่วมกันเพราะวัยเดียวกัน” (สรวง พวงตานนท์ ณ มหาสารคาม และคณะ, 6 กุมภาพันธ์ 2556)

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์การบริหารจัดการและการให้บริการของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ

การวิเคราะห์การบริหารจัดการและการจัดบริการผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ โดยใช้แนวคิด SWOT

จากการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ เบื้องต้น แนวคิดทฤษฎี การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประจำโครงการอาคารสวางคนิเวศ และผู้สูงอายุที่พักอาศัยในอาคารสวางคนิเวศพบว่า

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด (SWOT) ของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ

ปัจจัยภายใน	อยู่ในการดูแลของสภากาชาดไทย
	มีการบริการด้านสุขภาพเป็นเลิศ
จุดแข็ง คือ	การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ
	สถานที่/อาคารได้รับการออกแบบโดยเฉพาะ
	มีกิจกรรมที่หลากหลาย มีสังคมที่ดี มีเพื่อนวัยเดียวกัน
	ที่พักมีบรรยากาศดี เป็นธรรมชาติ ดิดชายทะเล
	การเดินทางสะดวก
	มีคณะกรรมการผู้สูงอายุ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยภายใน จุดอ่อน คือ	ความใหม่ของเจ้าหน้าที่หลังจากการจ้าง บริษัทเอกชนมาดูแล ด้านการเงิน (ค่าใช้จ่ายสูง) การดำเนินงานบางประการล่าช้าเพราะต้องรอ อนุมัติจากคณะกรรมการใหญ่ก่อน
ปัจจัยภายนอก โอกาส คือ	มีผู้สนใจโครงการเป็นจำนวนมาก เป็นศูนย์การสนับสนุนงานวิจัยและการเรียน การสอน เปิดให้ผู้ที่สนใจได้เข้าไปศึกษาดูงาน เรียนรู้ระบบการบริการผู้สูงอายุที่เป็นต้นแบบ สามารถขยายต่อยอดโครงการได้อีก
ปัจจัยภายนอก ข้อจำกัด คือ	จำนวนห้องน้อยถ้าเทียบกับความต้องการ มีเงื่อนไขก่อนการเข้าพัก ไม่รับชาวต่างชาติ

จากการวิเคราะห์ตามหลักแนวคิดแล้วนั้นจะเห็นได้ว่า โครงการอาคารที่พักอาศัย
สววงคนเฒ่า สภาภาษาไทย ถือว่าเป็นองค์กรที่มีศักยภาพทั้งด้านการบริหารและด้านการจัดบริการ
สำหรับผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี จากการวิเคราะห์พบว่าองค์กรแห่งนี้มีทั้งจุดแข็งและโอกาสในการ
เจริญเติบโตของกิจการสูง สามารถจะพัฒนาต่อยอดโครงการต่อไปอีกได้ หรือแม้กระทั่งสามารถ
ปรับปรุงโครงการในเชิงรุกเพื่อให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ เป็นมาตรฐานได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้ง
ได้รับความตอบรับจากผู้ที่เป็นจำนวนมาก และจากจุดอ่อนกับข้อจำกัดนั้นซึ่งมีค่อนข้างน้อย
เมื่อเทียบกับศักยภาพที่มีอยู่ผู้วิจัยคิดว่าองค์กรสามารถนำจุดอ่อนและข้อจำกัดนี้มาปรับปรุงแก้ไขได้
ไม่ยาก หากแต่ทางสภาภาษาไทยนั้นเป็นองค์กรที่มีนโยบายเพื่อช่วยเหลือคนไทยเป็นหลัก การต่อ
ยอดโครงการให้เป็นสากลเพื่อการรองรับผู้สูงอายุในอาเซียนนั้นคงกระทำมิได้ แต่ทางสภาภาษา
ไทยนั้นได้เปิดโอกาสสำหรับผู้สนใจได้เข้ามาศึกษาดูงาน เรียนรู้ระบบการบริการผู้สูงอายุจาก
โครงการนี้เพื่อเป็นตัวอย่างเป็นต้นแบบให้ผู้สนใจ ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเอกชนหรือชาวต่างชาติ
ได้มาเรียนรู้เพื่อที่จะสามารถนำไปสร้างโครงการในลักษณะนี้เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุใน
สังคมไทยที่อยู่ล้าหลัง แต่มีฐานะมีกำลังจ่ายได้ หรือเพื่อรองรับผู้สูงอายุในสังคมอาเซียนที่กำลังจะ

มาถึง อีกทั้งชาวต่างชาติในแถบอาเซียนเองที่มาศึกษาดูงานจะนำตัวอย่างต้นแบบนี้ไปใช้กับการบริการผู้สูงอายุในประเทศตนเองได้

ดังนั้นแล้วตัวผู้วิจัยเองหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโมเดลการวิเคราะห์จากแนวคิด SWOT นี้จะมีประโยชน์แก่องค์กรเจ้าของโครงการเอง องค์กรอื่น ๆ และผู้ที่สนใจได้ไม่มากนักน้อย

การวิเคราะห์การบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัย
สววงคณิเวศ โดยใช้แนวคิดการประกอบการทางสังคม

จากการบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัยสววงคณิเวศ เมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้แนวคิดการประกอบการทางสังคม ผู้วิจัยพบว่า การดำเนินงานของโครงการนั้นเป็นไปตามแนวคิดของ Dees (1998 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553) ที่กล่าวถึงการประกอบการทางสังคมในลักษณะของ วิสาหกิจสังคม คือเป็นองค์กรกึ่งเอกชนที่อุทิศตัวเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม โดยการจัดบริการที่สำคัญทางสังคมที่ภาครัฐหรือเอกชนไม่สามารถจัดหาได้ และเป็นไปตามนิยามการประกอบการทางสังคมตรงที่เป็นโครงการที่มีการนำเอาแนวทางธุรกิจมาปรับใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการบริหารและการจัดบริการของทางโครงการนั้นเมื่อนำกระบวนการประกอบการทางสังคมมาวิเคราะห์จะเห็นว่า เป็นไปตามขั้นตอนดังนี้

1. ตัวผู้ประกอบการทางสังคมจะยอมรับว่าต้องมีโอกาสสร้างคุณค่าทางสังคมได้ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของปัญหาสังคมที่ชัดเจนหรือไม่ชัดเจน หรืออาจจะเป็นความต้องการของสังคมที่ยังต้องการการตอบสนองอยู่ก็ได้ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ริเริ่มโครงการและคณะผู้บริหาร โครงการนั้นต่างมีแนวคิดในการก่อตั้งอาคารที่พักอาศัยแห่งนี้เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาสังคมเป็นหลักซึ่งได้เล็งเห็นถึงปัญหาของผู้สูงอายุที่อยู่ลำพัง ต้องการคนดูแล แต่เป็นผู้สูงอายุที่ค่อนข้างมีฐานะซึ่งไม่ประสงค์พึ่งการดูแลของรัฐในการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุในกลุ่มนี้จึงถือว่าเป็นแนวคิดที่ดี แนวคิดในการจัดตั้งอาคารที่พักอาศัยโดยมีบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุนั้นจึงเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างใหม่สำหรับประเทศไทยในขณะนั้น แต่ด้วยศักยภาพขององค์กรซึ่งก็คือ สภาอากาศไทย จึงทำให้มีความพร้อมในการจัดบริการผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดีและสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังได้รับความสนใจจากผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก

2. โอกาสนำไปสู่การพัฒนาแนวคิด วิสาหกิจ โดยผู้ประกอบการจะต้องกำหนดการบริการแบบใหม่ที่มีลักษณะเฉพาะให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้ประกอบการจะต้องชี้ให้เห็นถึงการชดเชยหรือช่วยเหลือสังคมที่ชัด เพื่อเป็นการกำหนดหรือวัดคุณค่าของวิสาหกิจซึ่งในตอนนี้อาจยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนนัก ทางคณะบริหาร โครงการที่พักอาศัยสววงคณิเวศเองก็ได้พยายามที่จะออกแบบการบริการที่ใหม่ ทันสมัย และเหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุให้ได้ดีที่สุด และ

ด้วยชื่อองค์กรสภาอากาศไทย ถึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการตั้งใจช่วยเหลือกลุ่มคนกลุ่มนี้ และ การที่ผู้สูงอายุให้ความสนใจ และมีความต้องการที่จะได้รับบริการในลักษณะนี้เป็นจำนวนมากจึง เป็นเครื่องวัดคุณค่าของโครงการ ได้อีกทางหนึ่ง

3. การกำหนดทรัพยากรที่ต้องการและจำเป็น วิสาหกิจสังคม ขึ้นอยู่กับทรัพยากรหลัก 3 แบบด้วยกัน คือ 1. ความต้องการทางการเงิน หมายถึง รายได้จากการประกอบการ การบริจาค และ เงินสนับสนุนจากรัฐบาล ซึ่งทางโครงการสวทค.นิเวศ สภาอากาศ นั้น ได้ประกาศตั้งแต่แรกแล้ว การดำเนินโครงการนี้เป็นการดำเนินงานโดยไม่หวังผลกำไร ดังนั้นโครงการจึงมีรายได้หลักจากการ บริการเงินเพื่อซื้อสิทธิ์ในการเข้าพัก และการจ่ายค่าบริการส่วนกลางจากผู้พักอาศัย ซึ่งเงินจำนวนนี้ จะเป็นเงินที่ใช้ในการก่อสร้าง การปรับปรุงโครงการ และเป็นค่าจ้างให้กับพนักงานที่คอยให้การ บริการต่าง ๆ 2. ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่ระดับ กรรมการบริหาร พนักงาน ตลอดจน อาสาสมัคร และ 3. ทรัพยากรทุนมนุษย์ หมายถึง การศึกษา ประสบการณ์ ความรู้ และความ ชำนาญในการดำเนินงาน เนื่องด้วยโครงการเป็นส่วนหนึ่งของสภาอากาศไทย ดังนั้นมีการสรรหา ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับ และมีศักยภาพในการ ดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งปัจจุบันทางสภาอากาศได้จ้างบริษัทเอกชนมาคอยดูแลทั้งด้านการ บริหารและการบริการทางผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการต่างเชื่อว่าการจ้างบริษัทเอกชนมาดูแลจะ ทำให้โครงการมีระบบ ระเบียบ มีบริการที่ดี และความทันสมัยมากขึ้น

4. การเริ่มต้นและการเจริญเติบโตของโครงการนั้น ๆ ในการเจริญเติบโตขององค์กรควร จะมียุทธศาสตร์ทางธุรกิจที่ชัดเจน ซึ่งรวมไปถึงแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่าย แผนด้านการเงิน และการมีเครือข่ายขององค์กร เห็นได้ว่าโครงการสวทค.นิเวศเองก็มีการ เจริญเติบโตเป็นอย่างมาก จากกระแสการตอบรับการโครงการในช่วงแรก จนเป็นแรงผลักดันให้ ทางสภาอากาศไทย ได้ดำเนินการก่อสร้าง ต่อเติม และขยายโครงการเพิ่มอีกถึง 8 อาคาร และจะ สิ้นสุดโครงการเป็นเท่านี้ เราจะเห็นได้ว่าในช่วงแรกนั้นทางโครงการยังไม่มียุทธศาสตร์ทางธุรกิจที่ ชัดเจนเท่าไรนัก ซึ่งอาจเกิดจากสภาพขององค์กรนั้น เป็นองค์กรการกุศล เน้นการช่วยเหลือสังคม ยังไม่คุ้นเคยกับการทำโครงการเชิงธุรกิจในลักษณะนี้ แต่หลังจากการเรียนรู้ปรับปรุงโครงการ เรื่อยมา จนกระทั่งสภาอากาศไทยได้ตัดสินใจจ้างบริษัทเอกชนมาคอยดูแล เพื่อเป็นการลดภาระงาน และเชื่อว่าหลังการจ้างบริษัทเอกชนมาคอยดูแลจะทำให้เกิดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน มีการวางแผนใน ด้านต่าง ๆ ได้เป็นระบบและชัดเจนมากขึ้น ตามความถนัดและศักยภาพของบริษัทเอกชนที่พึงมี

5. การบรรลุเป้าและอื่น ๆ หมายถึง สิ่งที่จะต้องทำหลังจากการบรรลุเป้าหมายแล้ว เช่น การปิดโครงการ ปรับปรุงใหม่ สร้างการบริการที่มีความมั่นคง หรือไปรวมกับโครงการอื่น เห็นได้ ชัดว่าโครงการสวทค.นิเวศนั้นมีการปรับปรุงโครงการอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงการบริการต่าง ๆ

ให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และจัดบริการให้มีคุณภาพ มีความมั่นคง และต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการและเพื่อเป็นโครงการตัวอย่างที่ได้มาตรฐาน สามารถเป็นต้นแบบในการบริการผู้สูงอายุอื่น ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ถือว่าเป็นการแบ่งปันองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้กับองค์กรอื่น ๆ เพื่อองค์กรเหล่านั้นจะสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้เพื่อช่วยเหลือสังคมได้อีกต่อหนึ่ง แต่เป็นที่น่าเสียดายที่ทางสภาวิชาชีพจะไม่มี การต่อขยายโครงการ หรือแบ่งสาขาออกไปอีกแล้ว หากแต่จะคอยดูแลปรับปรุงโครงการที่มีอยู่ใน คงคุณภาพและเป็นมาตรฐานไว้เช่นเดิม

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้จะเห็นได้ว่า เมื่อนำแนวคิดการประกอบการทางสังคมมา วิเคราะห์กับการบริหารและการบริการของโครงการสววงคณิเวศแล้วนั้น สรุปได้ว่าตามแนวคิดของ การประกอบการทางสังคมการดำเนินงานของโครงการมีลักษณะคล้ายกับวิสาหกิจสังคมนั้นก็คือ เป็นองค์กรกึ่งเอกชนที่อุทิศตัวเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม และมีการนำเอาแนวทางธุรกิจมาปรับใช้ในการ ดำเนินโครงการ อีกทั้งยังมีกระบวนการการประกอบการทางสังคมที่ครบถ้วนตามหลักแนวคิด โครงการที่พักอาศัยสววงคณิเวศจึงน่าจะเป็นกิจการเพื่อสังคมตัวอย่าง ที่สามารถนำมาอธิบาย แนวคิดการประกอบการสังคมได้เป็นอย่างดีทีเดียว จากแนวคิดการประกอบการทางสังคมที่เป็น แนวคิดที่ค่อนข้างใหม่สำหรับการประกอบการในสังคมปัจจุบัน แต่ไม่อาจจะปฏิเสธได้เลยว่า แนวคิดนี้มีส่วนในการแก้ไขปัญหาทางสังคม เป็นการช่วยเหลือสังคมอีกรูปแบบหนึ่ง เนื่องจาก ภาครัฐไม่สามารถจะดูแล แก้ไขปัญหาให้กับคนทุกกลุ่มได้ กิจการเพื่อสังคมจึงเป็นการช่วยแก้ไข ปัญหาของกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ถึงแม้ว่าแนวคิดนี้จะมีการใช้แนวทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้ด้วย ก็ตามเพราะการดำเนินการต่าง ๆ นั้นต้องอาศัยปัจจัยทางการเงินเป็นหลัก ซึ่งจะส่งผลต่อการขยาย กิจการให้เจริญเติบโตมากขึ้น ในกลุ่มคนบางกลุ่มอาจจะมองว่ากิจการเพื่อสังคมนี้นี้เป็นการช่วยเหลือ สังคมที่ไม่แท้จริง แต่ในจุดหนึ่งกิจการเพื่อสังคมก็สามารถช่วยเหลือสังคมได้เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ก็ถือเป็นแนวคิดทางเลือกที่ผู้รับบริการจะเลือกใช้บริการ และเป็นแนวคิดทางเลือกแก่ ผู้ประกอบการที่จะนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้กับการประกอบการของตนเพื่อสร้างคุณค่าให้กับ องค์กรของตนมากยิ่งขึ้น