

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การจัดการการบริการผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมอาเซียน กรณีศึกษา โครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนวัยชรา สภาการชาดไทย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัย สงวนคนวัยชรา ของสภาการชาดไทย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อศึกษา การเป็นต้นแบบการจัดการบริการแก่ผู้สูงอายุในโครงการอาคารที่พักอาศัย เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสังคมอาเซียน โดยศึกษาจากข้อมูลเบื้องต้น แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ และผู้สูงอายุ รวม 7 คนและการทำสนทนากลุ่มของผู้สูงอายุ (Focus group) จำนวน 5 คน รวมทั้งการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) และการจัดสัมมนาจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษา ทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ลักษณะ การจัดการบริการแก่ผู้สูงอายุในอาคารที่พักอาศัยสงวนคนวัยชรา สภาการชาดไทย การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุโดยใช้แนวคิด SWOT และทฤษฎีการประกอบการทางสังคมในการวิเคราะห์ รวมทั้ง ศึกษาการเป็นต้นแบบการให้บริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในสังคมอาเซียน และได้สรุปรูปแบบจำลองโครงสร้างการบริหารและการจัดการบริการผู้สูงอายุจากแนวคิดการจัดองค์กรและการศึกษาจากโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนวัยชรา รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญและผู้วิจัยเอง โดยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และเสนอ ข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 สรุปการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนวัยชรา ของสภาการชาดไทย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

1. สรุปการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ของโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนวัยชรา

การบริหารจัดการของโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนวัยชรา

การบริหารและการจัดการของโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนวัยชราที่มีรูปแบบ

การบริหารจัดการด้วยตัวเอง มีลักษณะคล้ายคอนโดมิเนียมที่มีสำนักงานอาคารเปรียบเสมือนนิติ

บุคคลคอยให้การดูแลและให้บริการต่าง ๆ ในส่วนกลาง โดยมีการบริหารจัดการอยู่ในรูปแบบ

ของคณะกรรมการบริหารโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า สภาอากาศไทย และมี คณะอนุกรรมการกลุ่มย่อยในการบริหารงาน โดยสำนักงานอาคารเป็นผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมาย และมีคณะกรรมการผู้แทนผู้สูงอายุซึ่งมาจากการเลือกตั้งตัวแทนของผู้สูงอายุที่พักอาศัย ในโครงการ ฯ เป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติงาน นำเสนอผลการดำเนินการในด้านต่าง ๆ กับ คณะอนุกรรมการบริหารโครงการ ฯ รับทราบและรายงานผลการปฏิบัติให้คณะกรรมการชุดใหญ่ รับทราบต่อไป เพื่อเป็นการตรวจสอบความเรียบร้อย และประเมินผลจากการดำเนินการ ในด้าน ต่าง ๆ หลังจากจัดทำเสร็จสิ้นแล้ว โดยในส่วนของการสำนักงานประจำอาคารสงวนคนเฒ่า จะมี เจ้าหน้าที่ประจำอาคารดูแลในส่วนต่าง ๆ ทั้งงานธุรการและการเงิน มีฝ่ายช่างซ่อม มีเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีแม่บ้านทำความสะอาด และทีมพยาบาล คอยดูแลและให้ การบริการแก่ผู้สูงอายุที่พักอาศัยเป็นประจำทุกวัน

ด้านการค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักอาศัย

ตัวอาคารเพลสแรก จะมีค่าใช้จ่ายการบริจาคมเงินสนับสนุนอาคารที่พักในระยะแรก ดังนี้ อัตรา 400,000 บาท ใช้สิทธิเฉพาะตนพร้อมคู่สมรส จ่ายค่าส่วนกลางเดือนละ 2,000 บาท อัตรา 700,000 บาท มีผู้สืบทอดที่สามารสืบทอดกันเป็นญาติได้อีกคนหนึ่ง จ่ายค่าส่วนกลางเดือนละ 1,000 บาท ทั้งนี้ไม่รวมค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าใช้จ่ายส่วนตัว ตัวอาคารเพลสสอง จะมีค่าใช้จ่ายเป็น การบริจาคมเงินเป็นลักษณะของการบริจาคมเงินสนับสนุนให้กับสภาอากาศไทย เป็นต้นทุนใน การก่อสร้างอาคาร ประมาณ 850,000 บาทเป็นขั้นต่ำ ขึ้นอยู่กับทำเลของห้องโดยสามารถแบ่งชำระ ได้ในระหว่างที่ทำการก่อสร้าง จ่ายค่าส่วนกลางเดือนละ 2,500 บาท ไม่รวมค่าน้ำ ค่าไฟ และ ค่าใช้จ่ายส่วนตัวเช่นกัน

ด้านการให้บริการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุที่พักอาศัย

ทางโครงการจัดให้มีการบริการโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1. การบริการด้านสุขภาพ ได้แก่ การบริการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุประจำปีฟรี มีทีมพยาบาล มีบริการผู้ดูแลกลาง มีห้อง พยาบาล ห้องกายภาพบำบัด และห้องออกกำลังกาย 2.การบริการด้านกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมด้าน สุขภาพอนามัย กิจกรรมการศึกษาตามความสนใจและนันทนาการ กิจกรรมด้านวัฒนธรรมและ ศาสนา กิจกรรมด้านการส่งเสริมความรู้ และกิจกรรมด้านการพัฒนาสังคม การทัศนศึกษานอก สถานที่ 3.การบริการอื่น ๆ ได้แก่ บริการห้องอาหาร บริการอาหารตามสั่ง ซักรีด ร้านเสริมสวย ช่างซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ บริการห้องครัว การบริการช่องสัญญาณดาวเทียมและเคเบิลทีวี และบริการ รับ-ส่ง ในบริเวณสงวนคนเฒ่า โดยรถกอล์ฟ

2. สรุปความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการได้รับการบริการจากโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า

2.1 ข้อมูลเบื้องต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการ ฯ พบว่าผู้สูงอายุที่พักอาศัยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพ โสด มีอาชีพเดิมคือรับราชการเป็นส่วนใหญ่ มีอายุตั้งแต่ 60 ปี จนถึง 90 กว่าปี สามารถดูแลตนเองได้หรือมีผู้ดูแลและมีฐานะปานกลาง มีกำลังจ่ายค่าบริการต่าง ๆ ได้

2.2 ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่พักอาศัยใน โครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า

สาเหตุในการตัดสินใจเข้ามาพักอาศัย พบว่าเนื่องจากผู้สูงอายุที่นี้ส่วนมากอยู่ตัวคนเดียว ไม่ได้แต่งงาน หรือ ไม่มีลูก จึงต้องการการบริการต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกปลอดภัย สะดวกสบาย ยามแก่ตัวหรือเจ็บป่วย เช่น ต้องการคนดูแล การบริการด้านสุขภาพที่ดีและทันทั่วทั้งในยามเจ็บป่วย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม รวมทั้งผู้สูงอายุเองต้องการที่จะมีชีวิตที่อิสระ มีคุณค่า มีศักดิ์ศรี ในการใช้ชีวิตบั้นปลายอย่างสงบ เรียบง่าย โดยไม่เป็นภาระแก่ญาติพี่น้องและสังคม อีกทั้งการที่มีเพื่อนวัยเดียวกันทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกโดดเดี่ยวหรือรู้สึกเหงา ทำให้มีสุขภาพจิตที่ดีมีความสุขส่งผลต่อสุขภาพกายที่แข็งแรง

การวางแผนก่อนการตัดสินใจเข้ามาพักอาศัย พบว่าผู้สูงอายุที่พักอาศัยที่นี้ มีทั้งมีการวางแผนก่อนการตัดสินใจเข้ามาพักอาศัยในช่วงวัยก่อนเกษียณอายุ เนื่องจากต้องอาศัยเงินก้อนในการซื้อห้องพักของโครงการและต้องเหลือใช้สำหรับชีวิตประจำวัน และผู้สูงอายุบางท่านไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าแต่อย่างใด แต่มีเหตุฉุกเฉิน มาตามคำชวนของเพื่อน หรือชอบใจกับสถานที่บรรยากาศ และการบริการของที่นี่ จึงทำให้ผู้สูงอายุใช้เวลาในการตัดสินใจเข้าพักอาศัยไม่นานนัก

ความรู้สึกพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของทางอาคารที่พักอาศัย พบว่าผู้สูงอายุมีความรู้สึกพึงพอใจกับการบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจากทางอาคารที่พักอาศัย ซึ่งผู้สูงอายุต่างมีบริการที่ตนชื่นชอบที่แตกต่างกัน เช่น การบริการด้านการดูแลสุขภาพ บริการด้านการรักษาความปลอดภัย บริการการซ่อมแซมห้องที่พักอาศัย เป็นต้น

ความรู้สึกต่อการจัดกิจกรรมของทางโครงการอาคารที่พักอาศัย พบว่าผู้สูงอายุรู้สึกชื่นชอบกับจัดกิจกรรมต่าง ๆ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทุกครั้งที่มีการจัดหากไม่ติดธุระส่วนตัว กิจกรรมที่ผู้สูงอายุทุกท่านชื่นชอบเป็นพิเศษคือ กิจกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งทางโครงการได้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในทุกเดือน มีทั้งไปกลับในวันเดียว และ ค้างคืน ทั้งนี้ผู้สูงอายุจะต้องจ่ายค่าบริการในลักษณะเหมือนกับการจัดทัวร์

ความรู้สึกหลังมาเข้าพักอาศัยในโครงการสววงคณิเวศ พบว่าผู้สูงอายุมีความสุขทั้งสุขภาพกายและใจหลังจากการเข้ามาใช้ชีวิตที่นี่และรู้สึกว่าเป็นเสมือนบ้านหลังที่สองซึ่งมีทั้งความสงบ ปลอดภัย มีอิสระ มีศักดิ์ศรี มีสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศดี อีกทั้งยังมีบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ไว้คอยให้บริการจึงทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกเหงา และส่งผลให้พวกท่านมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่แข็งแรง

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการ พบว่าผู้สูงอายุมีความรู้สึกกังวลในเรื่องเดียวกันคือ ปัญหาเรื่องการหาคนมาดูแลยามไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และค่าใช้จ่ายหากต้องจ้างคนดูแลระยะยาว ซึ่งความกังวลนี้มาจากเงื่อนไขการเข้าพักอาศัยในช่วงแรกว่า ผู้ที่จะขอสิทธิในการเข้าพักจะต้องสามารถช่วยเหลือตนเองได้ หากไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ต้องมีผู้ดูแลซึ่งทางผู้สูงอายุจะต้องหาเอง ทั้งนี้จึงทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกกังวล เนื่องจากไม่รู้ว่าตนจะหาผู้ดูแลได้จากไหน และจะสามารถไหวใจได้มากน้อยแค่ไหน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน จากการทำสนทนากลุ่มพบว่าผู้สูงอายุต่างให้ความเห็นว่าที่นี่พร้อมแล้วกับการเป็นต้นแบบด้านการให้บริการผู้สูงอายุและสามารถเปิดให้ผู้สนใจทุกคนทั่วไปและคนต่างชาติมาศึกษาดูงานหรือมาศึกษารูปแบบต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารและการบริการของทางสววงคณิเวศ

ดังนั้นโดยสรุปแล้วจากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ตัดสินใจเข้ามาพักอาศัยเนื่องมาจากผู้สูงอายุอยู่ตัวคนเดียว ไม่ได้แต่งงานหรือไม่มีลูก จึงต้องการการบริการต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกปลอดภัย สะดวกสบายยามแก่ตัวหรือเจ็บป่วย โดยผู้สูงอายุได้มีการวางแผนและไม่ได้มีการวางแผนก่อนการเข้าพักอาศัยในโครงการ เมื่อผู้สูงอายุเข้ามาพักอาศัยแล้วต่างมีความพึงพอใจกับการบริการและกิจกรรมที่ได้รับรวมทั้งทำให้รู้สึกว่าเป็นเสมือนบ้านหลังที่สอง ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข แต่ผู้สูงอายุยังมีความกังวลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องการหาคนมาดูแลเมื่อพวกท่านไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และค่าใช้จ่ายหากต้องจ้างคนดูแลระยะยาวที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นผู้สูงอายุจึงคาดหวังให้ทางโครงการมีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นการลดความวิตกกังวล และสามารถฝ่าฝืนชีวิตนั้นไปได้อย่างวางใจ

3. การวิเคราะห์การบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัยสววงคณิเวศ โดยใช้แนวคิด SWOT

จากการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ เบื้องต้น แนวคิดทฤษฎี การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ประจำโครงการอาคารสววงคณิเวศ และผู้สูงอายุที่พักอาศัยในอาคารสววงคณิเวศ พบว่าโครงการอาคารที่พักอาศัยสววงคณิเวศ สภาอากาศไทย นั้นถือว่าเป็นองค์กรที่มีศักยภาพทั้งในด้านการบริหารและในด้านการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี จากการวิเคราะห์พบว่าองค์กรแห่งนี้มีทั้งจุดแข็ง

และโอกาสในการเจริญเติบโตของกิจการสูง สามารถจะพัฒนาต่อยอดโครงการต่อไปอีกได้หรือแม้กระทั่งสามารถปรับปรุงโครงการในเชิงรุกเพื่อให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ เป็นมาตรฐานได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งได้รับการตอบรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก และจากจุดอ่อนกับข้อจำกัดนั้นซึ่งมีค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับศักยภาพที่มีอยู่ ผู้วิจัยจึงคิดว่าองค์กรสามารถนำจุดอ่อนและข้อจำกัดนี้มาปรับปรุงแก้ไขได้โดยไม่ยาก

4. การวิเคราะห์การบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัย
สวางคนิเวศ โดยใช้แนวคิดการประกอบการทางสังคม

จากการบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุของ โครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศเมื่อนำมาวิเคราะห์โดยใช้แนวคิดการประกอบการทางสังคม ผู้วิจัยพบว่า การดำเนินงานของโครงการ ๔ นั้นเป็นไปตามแนวคิดของ Dees (1998 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553) นั่นก็คือแนวคิดการประกอบการทางสังคม ในการดำเนินงานของ โครงการฯมีลักษณะคล้ายกับ วิสาหกิจสังคมซึ่งคือเป็นองค์กรกึ่งเอกชนที่อุทิศตัวเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม และมีการนำเอาแนวทางธุรกิจมาปรับใช้ในการดำเนินโครงการ อีกทั้งยังมีกระบวนการการประกอบการทางสังคมที่ครบถ้วนตามหลักแนวคิด โครงการที่พักอาศัยสวางคนิเวศจึงน่าจะเป็นกิจการเพื่อสังคมตัวอย่าง ที่สามารถนำมาอธิบายแนวคิดการประกอบการสังคมได้ จากแนวคิดการประกอบการทางสังคมที่เป็นแนวคิดที่ค่อนข้างใหม่สำหรับการประกอบการในสังคมปัจจุบัน แต่ไม่อาจจะปฏิเสธได้เลยว่าแนวคิดนี้มีส่วนในการแก้ไขปัญหาทางสังคม เป็นการช่วยเหลือสังคมอีกรูปแบบหนึ่ง เนื่องจากภาครัฐไม่สามารถจะดูแล แก้ไขปัญหาให้กับคนทุกกลุ่มได้ กิจการเพื่อสังคมจึงเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาของกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ถึงแม้ว่าแนวคิดนี้จะมีการใช้แนวทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้ด้วยก็ตามเพราะการดำเนินการต่าง ๆ นั้นต้องอาศัยปัจจัยทางการเงินเป็นหลัก ซึ่งจะส่งผลต่อการขยายกิจการให้เจริญเติบโตมากขึ้น ในกลุ่มคนบางกลุ่มอาจจะมองว่ากิจการเพื่อสังคมนี้เป็นการช่วยเหลือสังคมที่ไม่แท้จริง แต่ในจุดหนึ่งกิจการเพื่อสังคมก็สามารถช่วยเหลือสังคมได้เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ก็ถือเป็นแนวคิดทางเลือกที่ผู้รับบริการจะเลือกใช้บริการ และเป็นแนวคิดทางเลือกแก่ผู้ประกอบการที่จะนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้กับการประกอบการของตนเพื่อสร้างคุณค่าให้กับองค์กรของตนมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 2 สรุปผลการเป็นต้นแบบการจัดบริการแก่ผู้สูงอายุในโครงการอาคารที่พักอาศัย
เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสังคมอาเซียน

สรุปรูปแบบจำลองการบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุ ทักษะของผู้เชี่ยวชาญ ทักษะ
ของผู้วิจัย และทักษะที่ได้จากการสัมมนา เกี่ยวกับการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อ
เตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน

ในการสรุปรูปแบบจำลองการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียนนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจาก จากการศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการองค์กร การศึกษาจาก โครงการที่พักอาศัยสวาคนิเวศ การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและการจัดสัมมนา นำมาซึ่งข้อสรุปในการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน และรองรับการศึกษาดูงานจากประเทศในอาเซียน ดังต่อไปนี้

ด้านการบริหารงานของโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ สิ่งที่ต้องเพิ่มเติม คือ

1. ตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญและการสัมมนา ได้สรุปว่าการบริหารจัดการบริการผู้สูงอายุดังกล่าวเป็นการบริหารองค์กรในลักษณะของเอกชน จึงจะเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเป้าหมายมากกว่า การบริหารองค์กรในแบบของภาครัฐ ดังนั้นหากเป็นการบริหารในลักษณะของเอกชนแล้วนั้นสิ่งที่ควรเพิ่มเติม และปรับปรุง ในด้านการปรับโครงสร้างองค์กรในการบริหารงานใหม่ โดยปรับโครงสร้างของผู้บังคับบัญชาใหม่ ให้มีการลำดับที่สั้น กระชับขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริหารให้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น

2. ควรเพิ่มระบบการควบคุมมาตรฐานต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานสากลเมื่อเข้าสู่สังคมอาเซียน โดยเอกชนจะต้องดำเนินการให้ได้มาตรฐานในทุกขั้นตอนรวมทั้งมีระบบการควบคุมมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง หรือได้มีการรับรองจากภาครัฐ หรือภาคเอกชนที่น่าเชื่อถือ เช่น เป็นไปตามกำหนดมาตรฐานการจัดสวัสดิการของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแห่งชาติ

3. ควรเพิ่มแนวคิดการมีส่วนร่วมกับชุมชน ตั้งเป็นฝ่ายบริหารในด้านการมีส่วนร่วม กับชุมชน เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์อันดี ร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน ทั้งผู้สูงอายุที่อาศัยในโครงการเองและผู้สูงอายุจากชุมชนโดยรอบหรือใกล้เคียง

4. ควรเพิ่มฝ่ายนวัตกรรม มีหน้าที่ในการดูแล ด้านการศึกษา วิจัย นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกิจการของตนได้

ด้านการเงินของโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ

1. ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ได้ลงความเห็นในด้านการเงินตรงกันว่า ต้องขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจในช่วงเวลานั้น ๆ และการบริการที่ได้รับว่าเหมาะสมกันหรือไม่

2. การซื้อห้องพักและบริการของผู้สูงอายุนั้นต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทางโครงการกำหนดขึ้น

3. ควรจัดตั้งมูลนิธิโครงการเพื่อผู้สูงอายุขึ้นเพื่อเป็นการสนับสนุนด้านการเงินอีกทางหนึ่ง

4. ควรมีคณะกรรมการที่มาจากทั้งฝ่ายบริหารและตัวแทนผู้สูงอายุที่พักอาศัย คอยดูแลตรวจสอบในการดำเนินงานของตัวโครงการ ฯ และมูลนิธิ ฯ โดยเฉพาะด้านการเงิน

ด้านการบริการและกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุของโครงการที่พักอาศัย
ผู้สูงอายุ สิ่งที่ต้องเพิ่มเติม คือ

1. กิจกรรมที่ทำร่วมกับชุมชนใกล้เคียง เช่น กิจกรรมตามประเพณี (เช่น ประเพณีลอยกระทง ทำบุญทอดผ้าป่า ฯลฯ) กิจกรรมไปเยี่ยมสถานเลี้ยงเด็กกำพร้าที่อยู่บริเวณใกล้เคียง เป็นต้น
2. กิจกรรมการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง
3. กิจกรรมการให้ความรู้เรื่องกฎหมายโดยเฉพาะการทำพินัยกรรมอย่างต่อเนื่อง
4. กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรม วิถีชีวิต การดูแลสุขภาพในสังคมอาเซียน การเรียนรู้และปรับตัวเมื่อก้าวเข้าสู่สังคมอาเซียน เป็นต้น
5. กิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองของผู้สูงอายุ
6. ควรมีการตรวจสุขภาพจิตก่อนเข้าพักอาศัย และระหว่างพักอาศัยเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ และควรมีมาตรฐานในการคัดกรองด้านสุขภาพทั้งกายและจิตใจของผู้สูงอายุ
7. ควรเพิ่มการบริการด้านระบบการส่งต่อของผู้สูงอายุที่เจ็บป่วย รวมทั้งด้านฉาปนกิจหลังเสียชีวิตแล้ว
8. ทางโครงการควรจัดตั้งสโมสรสำหรับผู้สูงอายุไว้คอยให้บริการผู้สูงอายุทั้งที่พักอาศัยในโครงการและผู้สูงอายุภายนอก โดยใช้ระบบการเป็นสมาชิกและเสียค่าบริการ

ด้านทักษะอื่น ๆ ของผู้เชี่ยวชาญ ที่เห็นสมควรเพิ่มเติมในโครงการการจัดบริการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ สิ่งที่ต้องเพิ่มเติม คือ

1. การประเมินสภาพแวดล้อม และการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งก่อนการก่อสร้างโครงการให้บริการผู้สูงอายุในลักษณะนี้
2. การพัฒนาบุคลากรให้มีพร้อม ทั้งความรู้ ทักษะ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเพิ่มการกำหนดมาตรฐานและควบคุมคุณภาพของผู้ดูแลผู้สูงอายุ
3. การต่อยอดโครงการจากลักษณะอาคารที่พักอาศัย ไปสู่ที่พักอาศัยในลักษณะบ้านเดี่ยว ทาวน์เฮาส์ ทาวน์โฮม เป็นต้น
4. ภาครัฐควรมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุ ถูกละเมิดสิทธิหรือถูกแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
5. ภาครัฐควรมีการสนับสนุนให้ประชาชนมีการวางแผนชีวิตในระยะยาวโดยเฉพาะการวางแผนด้านการเงิน
6. องค์กรควรมีการดำเนินงานแบบบูรณาการ ในลักษณะเครือข่ายขององค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

7. รูปแบบจำลองที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมาแล้วนั้นสามารถนำมาปรับโครงสร้างใหม่ให้เข้ากับการบริหารขององค์กรของตนเอง โดยสามารถประยุกต์ใช้ได้กับการดำเนินงานทั้งภาครัฐ เอกชน และภาครัฐกึ่งเอกชน

ดังนั้นโดยสรุปแล้วจากผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและการสัมมนาแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุง เพิ่มเติมในส่วนต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านการบริหารจัดการองค์กร การเงิน และการจัดบริการและการจัดกิจกรรม โดยเฉพาะการปรับปรุงและควบคุมระบบมาตรฐานต่าง ๆ ในโครงการ เพื่อเพิ่มศักยภาพและความเชื่อมั่นขององค์กรมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำคำแนะนำเหล่านั้นมาเพิ่มเติมในโมเดลการบริหารจัดการการบริการผู้สูงอายุเพื่อให้มีความสมบูรณ์และพร้อมสำหรับการรับสังคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น ดังสรุปรูปแบบจำลองโครงสร้างการบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุ

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่าการบริหารจัดการของโครงการอาคารที่พักอาศัยสววงคณิเวศ นั้นเป็นแบบการบริหารจัดการด้วยตัวเอง มีลักษณะคล้ายคอนโดมิเนียมที่มีสำนักงานอาคาร เปรียบเสมือนนิติบุคคลคอยให้การดูแล และให้บริการต่าง ๆ ทั้งในด้านสุขภาพ กิจกรรม และอื่น ๆ ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ โดยการบริหารจัดการของโครงการนั้น เป็นไปในรูปแบบของคณะกรรมการบริหาร ซึ่งผู้วิจัยได้นำหลักการบริหารจัดการและการบริการรวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ จากการศึกษาดูงาน นำมาวิเคราะห์และสร้างโมเดลต้นแบบการบริหารจัดการบริการผู้สูงอายุในลักษณะอาคารที่พักอาศัยเพื่อรองรับสังคมอาเซียน โดยมีแนวคิดการจัดการ แนวคิดการจัดองค์กร (4M's, POSDCoRB, P D C A) และแนวคิดการจัดกิจกรรม รวมทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดสัมมนา เป็นแนวทางในการจัดทำรูปแบบจำลองการเป็นต้นแบบการบริหารและจัดบริการผู้สูงอายุในลักษณะโครงการอาคารที่พักอาศัยเพื่อรองรับสังคมอาเซียน ผู้วิจัยพบว่า การดำเนินงานของโครงการสววงคณิเวศและการดำเนินงานของรูปแบบจำลองการเป็นต้นแบบการบริหารจัดการ ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ Dees (1998 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553) คือแนวคิดการประกอบการทางสังคม ในประเด็นการดำเนินงานด้านการบริหารองค์กรซึ่งมีลักษณะคล้ายกับ วิสาหกิจสังคม นั้นคือเป็นองค์กรที่เอื้อกันที่อุทิศตัวเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม และมีการนำเอาแนวทางธุรกิจมาปรับใช้ในการดำเนินโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมากขึ้น ผู้วิจัยพบว่าการบริหารและการบริการรวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการสววงคณิเวศและรูปแบบจำลองการเป็นต้นแบบการบริหารจัดการบริการผู้สูงอายุนั้น พบว่าการให้บริการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุที่พักอาศัยนั้นเป็นไปตาม แนวคิดลักษณะการจัดทำกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุของ พญณันท์ เหลืองไพบุลย์ (2530) ซึ่งได้แก่ การบริการด้านสุขภาพ กิจกรรมต่าง ๆ ทั้งด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษาตามความสนใจและนันทนาการ ด้านวัฒนธรรมและศาสนา ด้านการส่งเสริมความรู้ ด้านการพัฒนาสังคม ด้านการทัศนศึกษานอกสถานที่ และการบริการอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการระยะยาวระหว่างประเทศว่าด้วยผู้สูงอายุของสหประชาชาติ มีข้อมติให้ประเทศสมาชิก นำไปพิจารณาดำเนินการจัดบริการสวัสดิการตามความเหมาะสมของแต่ละประเทศ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534) โดยมีแนวคิดที่สอดคล้องคือ แนวคิดด้านมนุษยธรรม ซึ่งได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัยและสภาพแวดล้อม ควรให้ผู้สูงอายุได้รับการรักษาพยาบาลฟื้นฟูบริการสุขภาพ การโภชนาการและการป้องกันความพิการ ด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม ควรให้ผู้สูงอายุได้อยู่อาศัยมีอิสระให้มากที่สุด การสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุควรเหมาะสมกับสภาพผู้สูงอายุ ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกให้พอเพียงโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุที่พิการ

นอกจากนั้นควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านนี้ควรมีเป้าหมายที่เสริมสร้างและคงไว้ซึ่งบทบาทที่เป็นประโยชน์ของผู้สูงอายุในสังคมให้มากที่สุดที่กระทำได้ รวมทั้งการสนับสนุนให้กลุ่มเยาวชนและอาสาสมัครต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ หรือการจัดกิจกรรมร่วมกัน และด้านการศึกษา ควรจัดให้มีโครงการศึกษาที่ให้ผู้สูงอายุเป็นครู หรือเป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ วัฒนธรรม ประเพณี ศิลธรรม เป็นต้น และพบว่าผลการวิจัยมีความแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวตรงที่ การบริหารจัดการของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวนกนิเวณนั้นเป็นระบบการดูแลผู้สูงอายุทั้งระยะยาวเท่านั้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่พักอาศัยในอาคารสวนกนิเวณ และข้อมูลเงื่อนไขของการเข้าพักอาศัย พบว่า การบริการของโครงการสวนกนิเวณนั้นยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตได้ ซึ่งผู้สูงอายุมีความกังวลในปัญหาเรื่องการหาผู้ดูแลยามไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และเรื่องค่าใช้จ่ายหากต้องจ้างผู้ดูแลในระยะยาว เนื่องจากตามเงื่อนไขได้ระบุไว้ว่าผู้สูงอายุที่พักอาศัยต้องสามารถช่วยเหลือตัวเองได้หรือมีผู้ดูแลเท่านั้น ส่วนรูปแบบจำลองการเป็นต้นแบบการบริหารจัดการบริการผู้สูงอายุที่ผู้วิจัยได้จัดทำนั้น ทางผู้วิจัยได้ออกแบบการบริการผู้สูงอายุจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตตลอดจนดูแลในเรื่องฉาปนกิจด้วย และพบว่าผลการศึกษางานประการนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรเวศม์ สุวรรณระดา และคณะ (2553) ซึ่งได้ศึกษาโครงการวิจัยระบบการดูแลระยะยาวเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อวัยสูงอายุ พบว่ามีปัญหาต่าง ๆ ของสถานบริบาลในแต่ละภูมิภาคมีความคล้ายคลึงกันคือ ไม่มีหน่วยงานของรัฐเข้ามาดูแล หรือจัดระบบการให้บริการอย่างเป็นมาตรฐาน ปัญหาด้านบุคลากรทางวิชาชีพในสายงานเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุยังมีไม่เพียงพอ และในด้านระบบการดูแลระยะยาวเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อวัยสูงอายุ พบว่า องค์ประกอบของระบบการดูแลระยะยาวประกอบด้วย สามระบบใหญ่คือ หนึ่ง ระบบการจัดบริการดูแลระยะยาวผู้สูงอายุ สองระบบการเงินการคลังเพื่อการดูแลผู้สูงอายุ และสามระบบสนับสนุนการปฏิบัติการกิจแทนผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุและผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการจัดทำโมเดลต้นแบบการบริหารจัดการบริการผู้สูงอายุในลักษณะอาคารที่พักอาศัยเพื่อรองรับสังคมอาเซียน เห็นได้จากความคิดเห็นในขณะทำสนทนากลุ่มกับผู้สูงอายุ ดังนี้ “ต้องมีองค์กรที่รับผิดชอบโดยตรง ดูแลโดยเฉพาะสำหรับชาวต่างชาติ เพราะต้องรับคนเยอะจะต้องมีการบริการภายในอย่างเป็นระบบ มีการจ่ายค่าบริการส่วนกลาง ดูแลความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ที่สำคัญคือต้องไม่มีกรรมสิทธิ์ในห้องพักเป็นลักษณะการบริจาคเงิน คนที่จะมาอยู่ต้องเป็นคนมีฐานะหน่อย พอที่จะช่วยเหลือตัวเองได้ก็ต้องมีเงินเท่านั้นเป็นเงินก้อนใหญ่เป็นลักษณะให้ไปเลย และสามารถอยู่ได้จนแก่ตาย พอตายก็ยกให้โครงการไปเลย” (สรวง พวงตานนท์ ณ มหาสารคาม, สนินาฏ มังกรดิน และเสาวณิต มังกรดิน,

สัมภาษณ์, 6 กุมภาพันธ์ 2556) และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้กล่าวว่า “ในตอนนี้สังคมปัจจุบันมีความต้องการในการใช้บริการผู้สูงอายุในลักษณะนี้ค่อนข้างสูง เพราะประเทศเรากำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว และอยากให้การจัดบริการแบบนี้มีมาตรฐานนะ มีการรับรองการจัดบริการจากรัฐ เช่น มาตรฐานการจัดสวัสดิการ ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแห่งชาติ” (โสภภาพรรณ ทุมโฆสิต, สัมภาษณ์, 25 กรกฎาคม 2556) และผลการศึกษายังสอดคล้องกันอีกประเด็น คือปัญหาเรื่องการขาดบุคลากรที่มีความรู้ มีทักษะและมีจิตวิทยาในการดูแลผู้สูงอายุ และในด้านองค์ประกอบของระบบการดูแลระยะยาว 3 ระบบใหญ่นั้น สอดคล้องกับรูปแบบจำลองการเป็นต้นแบบการบริหารจัดการบริการผู้สูงอายุที่ผู้วิจัยได้ออกแบบให้มีการบริหารและบริการต่าง ๆ อย่างครอบคลุม คือระบบการดูแลด้านสุขภาพ ตลอดจนด้านฉาปนกิจ การบริหารการเงิน อย่างเป็นระบบผ่านฝ่ายการเงินขององค์กร และระบบบริการผู้ดูแล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pei Li (2012) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการออกแบบที่พักอาศัยแบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ : ความจำเป็นของการออกแบบสำหรับประชากรในประเทศมาเลเซีย ซึ่งการศึกษานี้ได้ระบุถึงคุณสมบัติทั่วไปหัวข้อในการพิจารณาและสนับสนุนด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ โดยจะสนับสนุนสภาพแวดล้อมทางกายภาพ, ลักษณะที่พักอาศัย, ธุรกิจขนาดเล็ก, การเข้าถึงการให้บริการ และเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างบูรณาการ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับ รูปแบบจำลองการเป็นต้นแบบการบริหารจัดการบริการผู้สูงอายุ เห็นได้ว่ามีคุณสมบัติ ครบทุกหัวข้อ ทั้งด้านการดูแลสุขภาพ ด้านการออกแบบลักษณะที่พักอย่างเหมาะสม มีการส่งเสริมอาชีพเป็นงานอดิเรก (กิจกรรม) มีการเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น และยังมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำร่วมกับชุมชน ถือเป็นการบูรณาการได้เป็นอย่างดี

จากการสรุปและอภิปรายผลการศึกษาดังกล่าวนั้น ผู้วิจัยไม่ได้มีเจตนาในการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุแยกออกมาจากครอบครัว ผู้วิจัยเองยังคงสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุในสถาบันครอบครัว หากแต่ในสภาพสังคมปัจจุบันที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคมวัยชรา และอัตราการอยู่เป็นโสดมีมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยในเรื่องการบริการผู้สูงอายุด้านที่อยู่อาศัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุ ที่ค่อนข้างมีฐานะ แต่อยู่ลำพังคนเดียว ขาดผู้ดูแล รักความเป็นอิสระ และต้องการความปลอดภัย จึงทำให้ต้องการการบริการดังกล่าวจากสังคม อีกทั้งระบบการบริการดังกล่าวนี้ ทางภาครัฐเองก็มีการให้บริการในลักษณะนี้อยู่ หากแต่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการที่คาดว่าจะพุ่งสูงขึ้น ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงหวังว่าจะสามารถเป็นนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคม และต่อภาครัฐในการนำการบริหารจัดการการบริการผู้สูงอายุดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ หรือต่อยอดโครงการบริการสำหรับผู้สูงอายุให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมไทยได้ไม่มากนักน้อย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรมีการรณรงค์ ส่งเสริม และอบรมในเรื่องการวางแผนการเตรียมตัวเข้าสู่วัยผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพทั้งเรื่องการดูแลสุขภาพทั้งกายและใจ การเก็บออมเงินทองสำหรับใช้จ่ายเมื่อถึงวัยเกษียณอายุที่อยู่อาศัย ตลอดจนรับรู้ถึงสวัสดิการที่พึงได้รับ
2. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรผลักดันให้มีการจัดทำมาตรฐานในด้านการจัดบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะให้เป็นสากล และให้ทุกภาคส่วนนำไปปฏิบัติตามให้เป็นไปตามมาตรฐานที่รัฐกำหนดขึ้น
3. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ควรมีการปรับปรุงและผลักดันการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์คนชรา ให้เป็นองค์กรที่เข้มแข็งและมีเครือข่ายในท้องถิ่นมากขึ้น
4. การดำเนินโครงการต้องมีมาตรฐาน ตั้งแต่มาตรฐานในด้านโครงสร้างของตัวอาคารที่พักอาศัย สิ่งแวดล้อมโดยรอบของโครงการ มาตรการด้านความปลอดภัย สวัสดิการที่ผู้สูงอายุจะได้รับ มาตรฐานในการคัดกรองด้านสุขภาพทั้งกายและจิตใจของผู้สูงอายุที่จะเข้าพักอาศัยในโครงการ ตลอดจนมาตรฐานด้านผู้ดูแลผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

1. ควรมีการจัดกิจกรรมบางกิจกรรมที่มีความเชื่อมโยงกับเครือข่ายทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน ไม่ใช่จัดกิจกรรมเฉพาะภายในองค์กรเพียงอย่างเดียว
2. ควรมีการจัดกิจกรรมให้มีความเชื่อมโยงในด้านสุขภาพ ให้มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการจัดการบริการแก่ผู้สูงอายุในลักษณะอื่น ๆ เช่น บ้านพักบ้านเดี่ยว ทาวน์เฮาส์ หรือ แบบเป็นหมู่บ้านผู้สูงอายุ เป็นต้น เพื่อนำไปปรับปรุงการจัดบริการ หรือ ด้อยทอดโครงการในลักษณะดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น และเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุมากขึ้น
2. ควรศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ในแบบห้องชุด (คอนโดมิเนียม) แบบบ้านเดี่ยว (หมู่บ้าน) หรือ แบบที่พักอยู่ในชุมชน เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ เหมาะสมกับวัย และมีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น