

บทที่ 4

ผลการศึกษา

รูปแบบจำลองการเป็นต้นแบบการบริการผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมอาเซียน

การศึกษาเรื่อง การจัดการการบริการผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมอาเซียน กรณีศึกษา โครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า สภาการขาด ไทย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาจากข้อมูลเบื้องต้น แนวคิดทฤษฎี การสัมภาษณ์และการสนทนา จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ลักษณะการเป็นต้นแบบการจัดบริการผู้สูงอายุในโครงการอาคารที่พักอาศัย การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในสังคมอาเซียนโดยมีผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปรูปแบบจำลองการบริหารการจัดบริการผู้สูงอายุ และทักษะของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน

ส่วนที่ 2 สรุปรูปแบบจำลองการบริหารการจัดบริการผู้สูงอายุ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน

ส่วนที่ 1 สรุปรูปแบบจำลองการบริหารการจัดบริการผู้สูงอายุ และทักษะของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน

จากการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในด้านผู้สูงอายุ ซึ่งได้แก่ คุณกัลยาณี ศรีสันต์ ผู้อำนวยการส่วนการช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางสังคม สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ คุณสุจิตรา พิทยานรเศรษฐ์ ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค คุณโสภณพรณ ทูมโฆสิต ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศม์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผศ.ดร. วารี กังใจ หัวหน้ากลุ่มวิชาการพยาบาลผู้สูงอายุ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา คุณเพ็ญพรรณ จงจิรวงศา พยาบาลวิชาชีพ คุณจิรัชดา ธรรมบุญที นักพัฒนาสังคมชำนาญการ ในการสัมภาษณ์นั้นจะมีแนวคำถามไว้ล่วงหน้า ซึ่งในข้อมูลส่วนแรกนั้น เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ การบริการผู้สูงอายุจากเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เพื่อเป็นต้นแบบในการให้บริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน โดยนำข้อมูลต่าง ๆ มาสรุปเป็นรูปแบบจำลอง การบริหารจัดการการบริการผู้สูงอายุ และในส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับทักษะต่าง ๆ ของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อรูปแบบจำลอง

การบริหารจัดการบริการผู้สูงอายุ เพื่อนำไปสู่การจัดการที่มีคุณภาพมากขึ้นพร้อมที่จะเป็นต้นแบบ เพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ การบริการผู้สูงอายุจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เพื่อการเป็นต้นแบบในการให้บริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน

จากการศึกษากรณีของ โครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า สภาอากาศไทย รวมทั้ง การศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีทางการบริหารจัดการ นำมาสู่ต้นแบบการจัดการการให้บริการผู้สูงอายุ ในสังคมอาเซียนตามความคิดเห็นของผู้วิจัย ดังนี้

เป้าหมายหลัก “การเป็นต้นแบบในการจัดบริการผู้สูงอายุในประเทศเพื่อเตรียมรองรับ การศึกษาดูงานจากประเทศอาเซียนในอนาคต”

การบริหารงานของ โครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ

การบริหารจัดการและการบริการแก่ผู้สูงอายุ มีลักษณะคล้ายการบริหารแบบระบบ คอนโดมิเนียมมีสำนักงานอาคารเปรียบเสมือนนิติบุคคลคอยให้การดูแล และให้บริการด้านต่าง ๆ โครงการในลักษณะนี้เป็นโครงการแบบที่เลี้ยงตัวเองได้ โดยการบริหารจัดการของ สำนักงานบริหารส่วนกลาง เป็นไปในลักษณะรูปแบบของ คณะกรรมการบริหาร โครงการที่พักผู้สูงอายุ (ซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีคุณวุฒิและผู้มีความรู้ในการบริหารงานต่าง ๆ เช่น คณะบริหารของเจ้าของโครงการ สมาชิกผู้อยู่อาศัยในโครงการ เป็นต้น) คณะกรรมการบริหารโครงการจะดูแล ในการบริหารจัดการองค์รวมทั้งหมด รวมทั้งด้านแนวนโยบายหลัก ๆ ของโครงการ มีการวางแผนงานต่าง ๆ และมีคณะอนุกรรมการกลุ่มย่อยในการบริหารงานเพื่อความสะดวกและ รวดเร็วในการบริหารงานมากขึ้น คณะอนุกรรมการกลุ่มย่อยมีหน้าที่กลั่นกรองวาระต่าง ๆ รับทราบ การดำเนินงานต่าง ๆ และปัญหาด้านต่าง ๆ ของโครงการตั้งแต่การซ่อมสร้าง ปรับปรุงหรือเพิ่มเติม ในส่วนของตัวอาคารกลางหรือระบบการให้บริการต่าง ๆ ในเบื้องต้น เพื่อนำเสนอคณะกรรมการโครงการชุดใหญ่เพื่อพิจารณาและอนุมัติให้ดำเนินงานได้ เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและ บรรลุเป้าหมาย ซึ่งใช้หลักการบริหารจัดการตามลำดับขั้น มีการนำกระบวนการจัดการของ ดูเทอร์ กูลินและลินคอล์น เออร์วิก มาปรับประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน โดยมีการวางแผน การจัดองค์การ จัดคนให้เหมาะสมกับงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การทำรายงานผล และการจัดงบประมาณ (POSDCoRB) มาใช้ในการดำเนินงานบริหารองค์การโดยสำนักงานอาคารเป็นผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ส่วนผู้พักอาศัยก็จะมีคณะกรรมการผู้แทนผู้สูงอายุซึ่งมาจากการ เลือกตั้งตัวแทนของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการเป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายบริการและนำเสนอ ผลการดำเนินการในด้านต่าง ๆ กับคณะอนุกรรมการบริหารโครงการรับทราบและรายงานผลการ

ปฏิบัติให้คณะกรรมการชุดใหญ่รับทราบต่อไป เพื่อเป็นการตรวจสอบความเรียบร้อย และ ประเมินผลจากการดำเนินการในด้านต่าง ๆ หลังจากดำเนินการทำเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อเป็นการควบคุม ในการดำเนินการ ในขณะที่เดียวกันหากผู้สูงอายุที่พักอาศัยต้องการให้ทางโครงการจัดบริการอะไร เพิ่มเติมหรือมีแนวคิดที่อยากจะจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในส่วนรวม สามารถให้ตัวแทนผู้สูงอายุมาแจ้ง หรือติดต่อกับทางสำนักงานของอาคาร เพื่อนัดประชุมกับอนุกรรมการ โครงการเพื่อหารือในความ ต้องการการบริการต่าง ๆ หรือปัญหาที่พบเพื่อนำไปสู่การแก้ไข การวางแผนในการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ หรือการให้บริการในการติดต่อประสานงานต่าง ๆ ตามที่ผู้สูงอายุที่พักอาศัยต้องการเป็น การดำเนินการตามหลักกระบวนการบริหารจัดการของ ดร.เฮ็ดเวิร์ด เดมิง ที่เรียกว่า วัฏจักรเดมิง (P D C A) คือ มีการวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ มีการตรวจสอบ ควบคุม ประเมินผล และ นำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้ทางสำนักงานจะต้องรายงานให้คณะกรรมการโครงการชุด ใหญ่พิจารณา อนุมัติ และรับทราบเรื่องราวด้วยของผู้สูงอายุ ถือได้ว่าเป็นการบริหารแบบเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน เป็นการบริหารแบบจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในส่วนของสำนักงานประจำอาคารจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอาคารดูแลในส่วนต่าง ๆ ทั้งงานธุรกิจ และการเงิน มีฝ่ายช่าง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีแม่บ้านทำความสะอาด และทีมพยาบาล คอยดูแลและให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่พักอาศัยเป็นประจำทุกวัน

คุณสมบัติและภาระค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักอาศัย

เป็นผู้สูงอายุ ไม่จำกัดเพศ อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป สามารถยืนหยัดได้ โดยพิจารณาเป็น กรณี ๆ ไปรวมทั้งมีความแข็งแรงในระดับสามารถดูแลตัวเองได้ ต้องมีทุนทรัพย์ ยินดีปฏิบัติตาม ระเบียบและเงื่อนไขของอาคารที่พัก รวมทั้งสามารถจ่ายค่าดำรงชีวิตตนเองได้ตลอดชีวิต และไม่มี กรรมสิทธิ์ในห้องพักอาศัย เข้าอยู่ประจำ หรือสัปดาห์ละ (อย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง) การบริจาค เงินเป็นลักษณะของการบริจาคเงินสนับสนุนให้กับโครงการ เพื่อเป็นต้นทุนในการก่อสร้างอาคาร (ประมาณ 850,000 บาทเป็นขั้นต่ำ ขึ้นอยู่กับทำเลของห้อง และสภาพเศรษฐกิจในช่วงนั้น ๆ) และ จ่ายค่าส่วนกลาง (ประมาณเดือนละ 2,500 บาท ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจในเวลานั้น ๆ) จ่ายค่าน้ำ ค่าไฟเอง ค่าสาธารณูปโภคตามที่ใช้จริง ค่าใช้จ่ายส่วนตัว อาทิ ค่าอาหาร ค่าจ้างซักรีด บริการทาง การแพทย์ ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมบางประเภท เช่น ท่องเที่ยว ทำบุญ ฯลฯ

การให้บริการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการตามแนวคิด ลักษณะการจัดทำกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ (พญณันท์ เหลืองไพบุลย์, 2530)

1. การบริการด้านสุขภาพ
2. การบริการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุประจำปีฟรี

3. มีทีมพยาบาล เรียกว่า ทีมส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย พยาบาลและเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพ มาประจำอยู่ที่อาคารทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที ในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ถ้าผู้สูงอายุไม่มีโรงพยาบาลประจำจะมีระบบส่งต่อไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียงทันที

4. มีการจัดทำแผนสุขภาพของผู้สูงอายุที่เข้าพักไว้ที่อาคาร เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินจะสามารถนำแผนประวัติไปใช้ได้ทันที โดยผู้สูงอายุจะเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในส่วนนี้ตามการรักษจริง

5. มีเงินกองทุนในการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน เพื่อให้สมาชิกได้นำไปใช้เมื่อมีเหตุจำเป็นที่ต้องเข้าโรงพยาบาลเอกชน หลังจากหายป่วยจึงค่อยนำเงินกลับมาคืนกองทุน ซึ่งทางผู้สูงอายุต้องจัดตั้งขึ้นเอง

6. การบริการผู้ดูแลกลาง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้ มีทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งเข้าใจจิตวิทยาของผู้สูงอายุ มาให้บริการเมื่อผู้สูงอายุต้องการใช้บริการ เช่น ต้องการให้มานอนด้วยเมื่อรู้สึกเจ็บป่วยขึ้น หรือต้องการผู้ช่วยเมื่อต้องการออกไปติดต่อธุระข้างนอก รวมทั้งต้องการผู้ช่วยทำความสะอาดห้อง ซักผ้า รีดผ้า uthong ตลอดจนเป็นเพื่อนไปหาหมอ ซึ่งตรงนี้สามารถใช้บริการของผู้ดูแลกลางได้ แต่การบริการนี้เป็นบริการที่ต้องมีค่าใช้จ่าย

7. การบริการห้องพยาบาล ให้การบริการในส่วนของการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับผู้สูงอายุ รวมทั้งเป็นห้องตรวจร่างกายและสภาพจิตใจเบื้องต้นของผู้สูงอายุด้วย ห้องกายภาพบำบัด มีการออกแบบจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์พร้อมในการรองรับผู้สูงอายุที่จำเป็นต้องทำกายภาพบำบัด โดยมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลอย่างใกล้ชิด และห้องออกกำลังกาย มีการออกแบบจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย

การบริการด้านกิจกรรมต่าง ๆ

1. ด้านสุขภาพอนามัย มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ในเรื่องการดูแลสุขภาพเป็นประจำ ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ เช่น การรู้เท่าทันโรคต่าง ๆ ตลอดจนการทำพินัยกรรม เป็นต้น

2. ด้านการศึกษาตามความสนใจและนันทนาการ ผู้พักอาศัยสามารถจัดกิจกรรมตามที่ตนสนใจได้โดยการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคารรับทราบและช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานหรือจัดสถานที่ เช่น เดินรำ การรำไทเก๊ก การทำสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ เป็นต้น ทางอาคารได้มีห้องทำกิจกรรมต่าง ๆ ไว้คอยบริการ เช่น โถงกิจกรรม ห้องประชุม ฯลฯ

3. ด้านวัฒนธรรมและศาสนา มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามเทศกาลและประเพณี ให้กับผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุก็สามารถจัดกิจกรรมทางศาสนาเองได้เช่นเดียวกัน โดยที่สถานที่จัดกิจกรรมได้คอยบริการ เช่น โถงการแสดง เวทีทำกิจกรรม ใช้สำหรับจัดการแสดงการละเล่นต่าง ๆ เพื่อความ

บันเทิง เช่น กิจกรรมทำบุญขึ้นปีใหม่ ทำบุญวันสงกรานต์ เป็นต้น ห้องพระ มีการจัดโต๊ะหมู่บูชา พระ สามารถสวดมนต์ไหว้พระ ปฏิบัติธรรม และนิมนต์พระมาเทศน์ ให้กับผู้สูงอายุที่พักอาศัยได้

4. ด้านการส่งเสริมความรู้ มีการจัดบริการ ห้องสมุด ห้องเคเบิลทีวี และคอมพิวเตอร์ไว้ คอยให้บริการผู้สูงอายุที่มาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และมีการถ่ายทอดความรู้ที่ตนมีให้กับเพื่อน ๆ ผู้สูงอายุด้วยกัน เช่น ผู้สูงอายุท่านนี้มีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดดอกไม้ ก็จะเชิญชวนผู้สูงอายุที่สนใจเข้าทำกิจกรรมด้วยกันโดยตนเองเป็นผู้สอนให้ เป็นการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน

5. ด้านการพัฒนาสังคม มีการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ช่วยเหลือสังคมได้ เช่น การนำสิ่งของไปให้และร่วมบริจาคเงินให้กับผู้ที่ประสบภัยตามโอกาสต่าง ๆ การไปเยี่ยมและเลี้ยงอาหารคนชรา เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เห็นคุณค่าของตนเองว่ายังสามารถทำอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคมได้

6. ด้านการทัศนศึกษานอกสถานที่ มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่โดยการพาไปเปลี่ยนบรรยากาศในสถานที่ต่าง ๆ มีตั้งแต่เข้าไปเย็นกลับ และค้างคืน 1 คืน โดยจะมีการสำรวจในทุก ๆ ด้านทั้งสถานที่ ความเหมาะสม ห้องน้ำ อาหาร ทุกเรื่องจะต้องรอบคอบโดยเน้นความปลอดภัย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสุขที่ได้เปลี่ยนบรรยากาศ ออกมาพักผ่อนนอกสถานที่ การบริการด้านอื่น ๆ

1. บริการห้องอาหาร เป็นห้องอาหารรวมไว้รับประทานอาหารรวมกัน มีร้านขายอาหารที่จัดจำหน่ายให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับการควบคุม ดูแลคุณภาพ ความสะอาด และจัดทำอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุตามหลักโภชนาการ

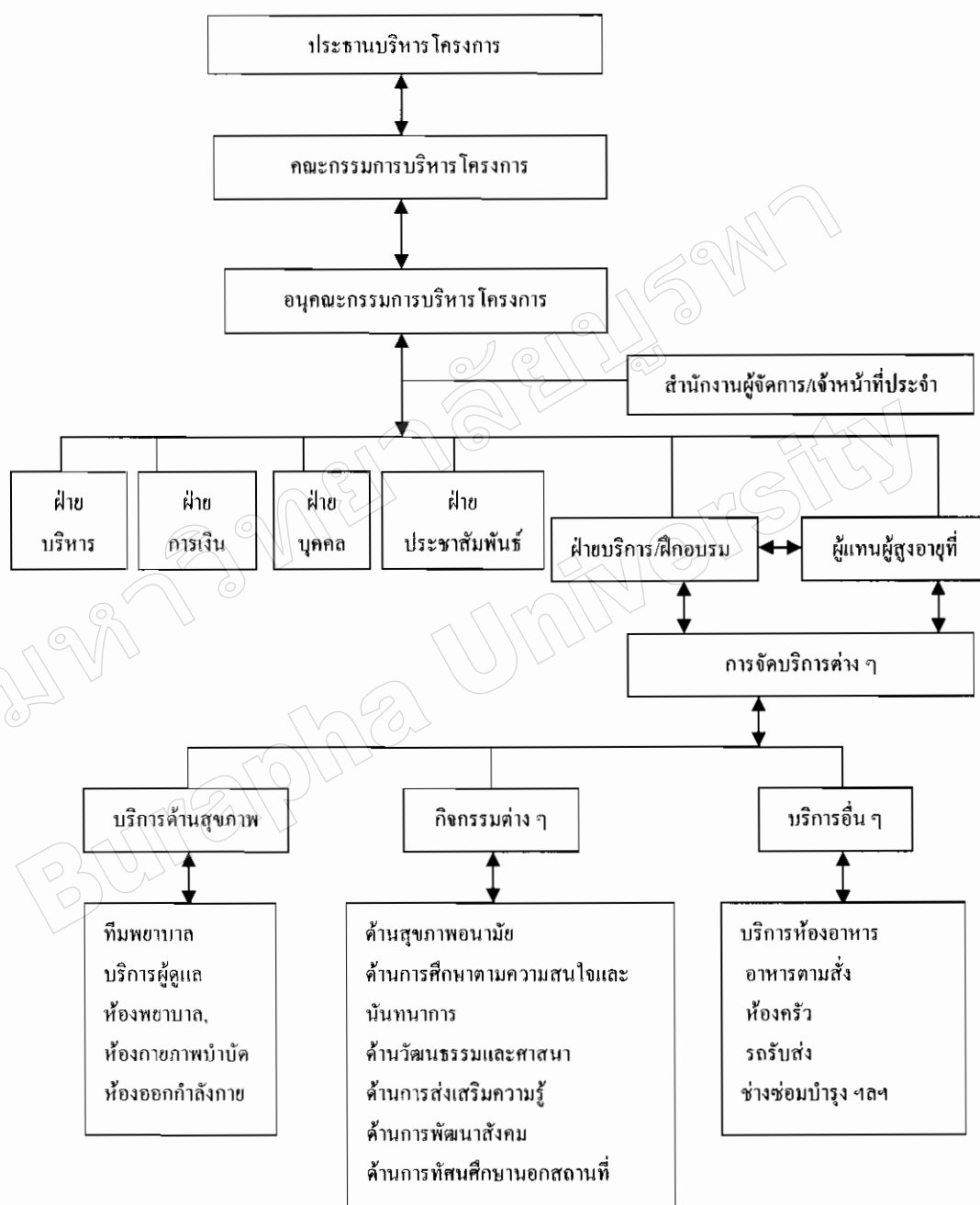
2. บริการอาหารตามสั่ง ซักรีด ร้านเสริมสวย ช่างซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้ชำระค่าบริการตามอัตราที่ได้รับบริการ

3. บริการห้องครัว ที่มีอุปกรณ์การทำครัวครบครัน สำหรับผู้สูงอายุที่รักในการปรุงอาหารเอง ทั้งนี้ต้องเสียค่าบริการในแต่ละครั้ง

4. บริการช่องสัญญาณดาวเทียมและเคเบิลทีวี ให้เป็นทางเลือกในการรับชมฟรี

5. บริการรถ รับ-ส่ง ระยะใกล้ในบริเวณโดยรอบ

สรุปรูปแบบจำลองการบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุจากแนวคิดการจัดองค์กร และ การศึกษาจากโครงการอาคารที่พักอาศัยสวทศนิเวศ



หมายเหตุ : การจัดบริการผู้สูงอายุในลักษณะนี้ต้องได้รับการรับรอง หรือมีภาครัฐ (หน่วยงานของรัฐ) ให้การดูแล สนับสนุน โครงการให้เป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ มาตรฐานต่าง ๆ เพื่อการบริการที่ได้คุณภาพ

ภาพที่ 5 สรุปรูปแบบจำลองการบริหารผู้สูงอายุจากแนวคิดและการดำเนินงานสวทศนิเวศ

ตอนที่ 2 ทักษะของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน โดยแบ่งเป็นทักษะออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. ทักษะในการบริหารจัดการที่เหมาะสมแก่การเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียนจากรูปแบบจำลอง การบริหารจัดการบริการผู้สูงอายุข้างต้น

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านนั้นเห็นด้วยกับรูปแบบจำลองการบริหารจัดการข้างต้นว่าเหมาะสมแก่การเป็นต้นแบบในการบริการผู้สูงอายุ ประเภทหนึ่งคือ เหมาะสมแก่การให้บริการผู้สูงอายุที่มีฐานะปานกลางจนถึงฐานะสูง สามารถจ่ายค่าบริการได้ และเป็นผู้สูงอายุที่ค่อนข้างมีการศึกษา ชอบความเป็นส่วนตัว แต่ขาดผู้ดูแล (ไม่มีลูกหลานคอยดูแล) การบริหารจัดการดังกล่าวเหมาะแก่การบริหารจัดการในองค์กรเล็ก ๆ ที่มีการบริหารจัดการเฉพาะตัวเองเท่านั้น เหมาะแก่การบริหารงานในรูปแบบของภาคเอกชนมากกว่าของภาครัฐ หากทางรัฐจะหยิบยกรูปแบบจำลอง การบริการนี้ไปใช้คงต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริการงานให้สอดคล้องกับระบบราชการในปัจจุบัน และผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในสิ่งที่สามารถนำมาปรับปรุงให้ระบบการจัดการบริการให้ดียิ่งขึ้น คือ ควรเพิ่มการจัดบริการให้กับผู้สูงอายุจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต ตลอดจนดูแลเรื่องฌาปนกิจด้วย ควรเพิ่มแนวความคิดการมีส่วนร่วมกับชุมชน ดังเป็นฝ่ายบริหารงานที่ดูแลงานด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชนโดยรอบขึ้น เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์อันดี ร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน ทั้งผู้สูงอายุที่อาศัยในโครงการเองและผู้สูงอายุจากชุมชนโดยรอบหรือใกล้เคียง เป็นการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และเป็นการช่วยเหลือสังคมได้อีกอย่างหนึ่ง การตรวจสุขภาพจิตก่อนเข้าพักอาศัยและระหว่างพักอาศัยเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ รวมทั้งการสรรหา คัดเลือก และการพัฒนาบุคลากรของตนให้มีความรู้ มีทักษะมีทัศนคติที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นพร้อมจะให้บริการผู้สูงอายุอย่างเข้าใจ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการนำมาตรฐานด้านการบริการในลักษณะนี้มาเป็นเกณฑ์ในการจัดการ โครงการด้วย มีการรับรองจากภาครัฐ เพื่อเป็นเครื่องยืนยันการบริการที่มีมาตรฐานมีคุณภาพและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ดังที่ คุณกัลยาณี ศรีสันต์ ได้กล่าวว่า “โมเดลการจัดการนี้เหมาะสมทีเดียวสามารถเป็นต้นแบบได้ ที่สวทศเองก็มีนักวิชาการที่แข็ง สามารถคิด โครงการนี้ออกมาได้ดี มีทีมพยาบาลดีในการสนับสนุนโครงการ เป็นโมเดลที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุประเภทหนึ่ง คือ ผู้สูงอายุมีหลายประเภทนะ ตั้งแต่ยากจนไปถึงมีฐานะดี โมเดลนี้จึงเหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่มีรายได้ปานกลางถึงสูง เหมาะกับผู้สูงอายุที่ค่อนข้างมีการศึกษา และมีโลกส่วนตัวสูง แต่การจัดการจะต่างกับภาครัฐ ที่สวทศจะเป็นโลกของการบริการในส่วนของเขาเลย แต่การบริการในลักษณะนี้จะไม่ตอบโจทย์การให้บริการจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต สุดท้ายแล้วก็ไม่พ้นภาครัฐที่ต้องเข้ามาจัดการในวาระสุดท้ายของชีวิต ดังนั้นจึงควรเพิ่มการบริการที่ครบวงจรมากขึ้น คือจัดให้มีการบริการ

ผู้สูงอายุในขณะที่ผู้สูงอายุไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้แล้วจนกระทั่งถึงแก่ชีวิต” (กัลยาณี ศรีสันต์, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2556) คุณสุจิตรา พิทยานรเศรษฐ์ กล่าวว่า “โมเดลการบริการจัดการเหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุ เฉพาะกลุ่มที่มีศักยภาพทางร่างกาย และทุนทรัพย์ระดับหนึ่ง แต่สภาพสังคมมีความหลากหลายของผู้สูงอายุทำให้ไม่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง” (สุจิตรา พิทยานรเศรษฐ์, สัมภาษณ์, 18 กรกฎาคม 2556) คุณโสภภาพรรณ ทุมโฆสิต ได้กล่าวว่า “โมเดลนี้เป็นการบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการซึ่งก็เหมาะสมกับเอกชนมากกว่ารัฐ การบริหารจัดการบริการของรัฐจะขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งการบริหารงานในโมเดลนี้เป็นลักษณะการบริหารงานภายในองค์กร ไม่เหมือนการบริหารระบบราชการที่ต้องเน้นการช่วยเหลือประชาชนมากกว่า แต่การให้บริการผู้สูงอายุนี้นี้ก็เหมาะแก่การเป็นต้นแบบในการดูแลผู้สูงอายุ ในตอนนี้สังคมปัจจุบันมีความต้องการในการใช้บริการผู้สูงอายุในลักษณะนี้ค่อนข้างสูง เพราะประเทศเรากำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว และอยากให้การจัดบริการแบบนี้มีมาตรฐานนะ มีการรับรองการจัดบริการจากรัฐ เช่น มาตรฐานการจัดสวัสดิการ ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแห่งชาติ” (โสภภาพรรณ ทุมโฆสิต, สัมภาษณ์, 25 กรกฎาคม 2556) ผศ.ดร. วารี กังใจ กล่าวว่า “โมเดลการบริการจัดการการบริการนี้จากแนวคิดการจัดองค์กรและการศึกษาจากโครงการสวาค นิเวศน์มีความเหมาะสมในการเป็นต้นแบบแล้ว มีข้อเสนอแนะว่าควรนำแนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนมาบูรณาการด้วย เพื่อให้การบริหารจัดการ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้สูงอายุยังต้องการความช่วยเหลือจากชุมชนด้วยเช่นกัน” (วารี กังใจ, สัมภาษณ์, 5 กรกฎาคม 2556) คุณเพ็ญพรรณ จงจิรวงศา กล่าวว่า “การบริหารจัดการการให้บริการในลักษณะนี้มีความเหมาะสมดีแล้วในการเป็นต้นแบบเพื่อเข้าสู่สังคมอาเซียน” (เพ็ญพรรณ จงจิรวงศา, สัมภาษณ์, 15 กรกฎาคม 2556) คุณจิรัชดา ธรรมบุษิ กล่าวว่า “เห็นด้วยกับการจัดโมเดลการบริหารจัดการให้แก่ผู้สูงอายุในด้านที่พักอาศัย แต่ในระยะแรกเห็นว่าควรทำในลักษณะคัดเลือกพื้นที่ที่มีความพร้อมเพื่อนำมาเป็นต้นแบบในการดำเนินการ เนื่องจากผู้สูงอายุในประเทศไทย ยังไม่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตเท่าที่ควร มีเพียงการช่วยเหลือด้านเบี้ยยังชีพรายเดือนที่ทำให้ผู้สูงอายุมีทัศนคติในการรับบริการในฐานะ ผู้รับ ทั้งที่จริงยังมีสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุอีกมากมาย ดังนั้น ต้องมีการส่งเสริมเจตคติของผู้สูงอายุในการรับบริการให้เปลี่ยนไปโดยนำแนวคิดด้านการมีส่วนร่วมทางสังคมมาใช้ด้วยถึงจะดี” (จิรัชดา ธรรมบุษิ, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2556)

2. ทักษะในด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมแก่การเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับกิจกรรมต่าง ๆ ของรูปแบบจำลองการบริการผู้สูงอายุตามที่เสนอมาข้างต้น กิจกรรมส่วนใหญ่มีความเหมาะสมกับวัยและความต้องการ

ของผู้สูงอายุ และผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำแนะนำในการเพิ่มเติมกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ คือ กิจกรรมที่กระทำร่วมกับชุมชนใกล้เคียง คือ ผู้สูงอายุในที่พักอาศัยในอาคารออกมาทำกิจกรรมกับผู้สูงอายุในชุมชน เช่น กิจกรรมตามประเพณี (ประเพณีลอยกระทง ทำบุญทอดผ้าป่า ฯลฯ) กิจกรรมไปเยี่ยมสถานเลี้ยงเด็กกำพร้าที่อยู่บริเวณใกล้เคียง กิจกรรมการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุ กิจกรรมการให้ความรู้เรื่องกฎหมายโดยเฉพาะการทำพินัยกรรมอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรมในสังคมอาเซียน ซึ่งถือว่าเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับตัวผู้สูงอายุเองในการที่สังคมกำลังก้าวเข้าสู่สังคมอาเซียนอย่างรวดเร็ว เป็นต้น ดังที่ คุณกัลยาณี ศรีสันต์ ได้กล่าวว่า “ด้านกิจกรรมก็เห็นด้วยกับกิจกรรมหลัก ๆ นะถือว่าเป็นกิจกรรมที่ดี เหมาะสมกับตัวผู้สูงอายุ” กัลยาณี ศรีสันต์, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2556) คุณสุจิตรา พิทยานรเศรษฐ์ กล่าวว่า “รูปแบบการบริการมีความหลากหลายและครอบคลุมดี สิ่งที่ต้องเน้นเป็นพิเศษ คือการรักษาพยาบาลและการดูแลด้านจิตใจให้มีความสุขโดยรู้สึกว่ามีเพื่อนพ้อง” (สุจิตรา พิทยานรเศรษฐ์, สัมภาษณ์, 18 กรกฎาคม 2556) คุณโสภภาพรรณ ทุมโฆสิต ได้กล่าวว่า “กิจกรรมหลัก ๆ แล้วดีค่ะ แต่ควรเพิ่มกิจกรรมด้านการอบรมในการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุ กิจกรรมเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางกฎหมายมรดก การทำพินัยกรรม ถ้าประสานงานกับหน่วยงานด้านกฎหมายให้ช่วยดูแลด้วยก็จะดี เช่น หาที่ปรึกษา หรือหาอัยการ มาคอยให้ดูแลให้คำปรึกษาด้านกฎหมายเดือนละครั้งก็จะดีนะ และสุดท้ายอยากให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกับเด็ก ๆ บ้าง เพื่อชีวิตที่เหลืออยู่จะได้มีความสุขชื่น สดใส มีความสุขจากการให้และรับ ผู้สูงอายุกับเด็กนี้เข้ากันได้ดีนะ” (โสภภาพรรณ ทุมโฆสิต, สัมภาษณ์, 25 กรกฎาคม 2556) ผศ.ดร. วารี กังใจ กล่าวว่า “กิจกรรมเหมาะสมแล้วเป็นส่วนใหญ่ จะมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติม คือ กิจกรรมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรมของประเทศในสังคมอาเซียน กิจกรรมเป็นไปได้ทั้งด้านสุขภาพ วิถีชีวิต และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง” (วารี กังใจ, สัมภาษณ์, 5 กรกฎาคม 2556) คุณเพ็ญพรรณ จงจิรวงศา กล่าวว่า “ด้านกิจกรรมโดยรวมก็ถือว่าเหมาะสมกับการเป็นต้นแบบ ด้านการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุแล้วค่ะ” (เพ็ญพรรณ จงจิรวงศา, สัมภาษณ์, 15 กรกฎาคม 2556) คุณจิรัชดา ธรรมบุษยิ ได้กล่าวว่า “เห็นด้วยกับการบริการด้านกิจกรรมที่ได้นำเสนอไว้ค่ะ” (จิรัชดา ธรรมบุษยิ, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2556)

3. ทศนะในด้านการบริหารเงินของโครงการ (รายจ่ายที่ผู้สูงอายุต้องจ่ายในการเข้ารับบริการ) ที่เหมาะสมแก่การเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เชี่ยวชาญต่างให้ความคิดเห็นในด้านการเงินไว้ว่า ต้องขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจในช่วงเวลานั้น ๆ และการบริการที่ผู้สูงอายุจะได้รับ เป็นกรณีไป ถึงจะตอบได้ว่าเหมาะสมแล้วหรือไม่ แต่จากรูปแบบจำลองของสวางคนิเวศในการเสีค่าใช้จายนั้นไม่ถือว่าแพง

มาก เหมาะสมกับการให้บริการแล้ว เพราะผู้สูงอายุที่จะซื้อบริการหลัก ๆ ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ใน การผู้สูงอายุที่มีฐานะปานกลางขึ้นไป หากทางเจ้าของโครงการมีการให้บริการที่ดีกว่าและมากกว่า นี้ค่าใช้จ่ายก็จะสูงขึ้นตามการให้บริการไปด้วย คือผู้สูงอายุจะได้รับความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น แต่การให้บริการในลักษณะนี้จะเหมาะกับผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงเท่านั้น ดังนั้น โมเดลในข้างต้นใน ด้านการเงินกับการบริการนั้นจึงเหมาะสมสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะปานกลางขึ้นไปแต่ขาดคน ดูแล หรือไม่มีลูกหลานคอยดูแลนั่นเอง ดังที่ คุณกัลยาณี ศรีสันต์ ได้กล่าวว่า “ก็เห็นด้วยกับโมเดล การบริการอันนี้ละ มันต้องขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจ การให้บริการแบบนี้เหมาะกับผู้สูงอายุที่มี รายได้พอสมควร เมื่อเขาสามารถจ่ายได้เขาก็ต้องการการบริการที่ดีเหมาะสมกับเงินที่พวกเขาต้อง จ่ายไป” (กัลยาณี ศรีสันต์, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2556) คุณสุจิตรา พิทยานรเศรษฐ์ กล่าวว่า “รายจ่ายคงมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศในกลุ่มประเทศอาเซียน เพราะความพร้อมของแต่ละ ประเทศไม่เหมือนกัน สิ่งที่เราควรคำนึงถึงคือ บริการที่เราควรให้ควรเป็นอย่างไรบ้างที่เหมาะสมและ จะต้องมีการใช้จ่ายอย่างไร คงเป็นเรื่องที่ตามมาที่แตกต่างกัน” (สุจิตรา พิทยานรเศรษฐ์, สัมภาษณ์, 18 กรกฎาคม 2556) คุณโสภภาพรรณ ทุมโหมสิต ได้กล่าวว่า “ด้านการเงินค่อนข้างตอบยาก มันต้อง ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจในตอนนั้น ๆ ถ้าสมมุติว่าต้องเสียค่าใช้จ่ายรายเดือนเป็น เดือนละหนึ่ง หมื่นบาท แต่ได้การบริการที่ครบวงจร เช่น มีอาหารให้ ทำความสะอาดให้ ซักผ้ารีดผ้าให้ ดูแลครบ ก็ถือว่าไม่แพงนะ” (โสภภาพรรณ ทุมโหมสิต, สัมภาษณ์, 25 กรกฎาคม 2556) ผศ.ดร. วารี กังใจ กล่าวว่า “ด้านการเงินเหมาะสมแล้ว ในที่นี้หมายถึงเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของผู้รับบริการ ซึ่งการกำหนดค่าใช้จ่ายของโครงการเท่ากับเป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่แล้ว” (วารี กังใจ, สัมภาษณ์, 5 กรกฎาคม 2556) คุณเพ็ญพรรณ จงจิรวงศา กล่าวว่า “ในด้านการเงินนั้นก็ถือว่าเหมาะสม แก่กลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้ดีนะ หากปรับปรุงให้ราคาให้ลดลงได้อีกก็คิดว่าจะมีคนสนใจเพิ่มมากขึ้น อีกนะ” (เพ็ญพรรณ จงจิรวงศา, สัมภาษณ์, 15 กรกฎาคม 2556) คุณจิรัชดา ธรรมบุษยิ์ กล่าวว่า “เห็นด้วยกับค่าใช้จ่าย รายจ่ายที่ผู้สูงอายุต้องจ่ายในการเข้ารับบริการและเห็นว่า อัตราค่าใช้จ่ายอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมแล้ว เพราะส่วนหนึ่งค่าใช้จ่ายเหล่านั้นจะกลับคืนสู่ตัวผู้สูงอายุในรูปแบบของ การบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ” (จิรัชดา ธรรมบุษยิ์, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2556)

4. ทิศอื่น ๆ ที่เห็นสมควรในการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่ สังคมอาเซียน

จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป และได้ให้ข้อเสนอแนะที่สามารถนำมาใช้พัฒนาระบบการบริหารจัดการในการให้บริการผู้สูงอายุ ได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้แก่ การประเมินสภาพแวดล้อมก่อนการก่อสร้างและจัดตั้ง โครงการให้บริการผู้สูงอายุในลักษณะนี้ให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมมากที่สุด การพัฒนา

บุคลากรให้มีพร้อมและเพียงพอต่อความต้องการ การต่อยอดโครงการจากที่พักอาศัยแบบอาคาร ไปสู่ที่พักอาศัยแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว ที่มีบริเวณมากขึ้น มีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการเรียนรู้และปรับตัวเมื่อก้าวเข้าสู่สังคมอาเซียน เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุถูกละเมิดสิทธิด้านสวัสดิการสังคม เนื่องจากการจากหลังไหลของประเทศสมาชิกอาเซียนเข้าสู่ประเทศไทยนั้น ทำให้สภาพสังคมต้องเปลี่ยนแปลงไป ตัวผู้สูงอายุจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ก้าวหน้ามากขึ้นเพื่อเป็นการป้องกันตนเองจากภัยอันตรายทางสังคมหรือถูกละเมิดสิทธิโดยมิชอบ เป็นต้น ดังที่ คุณกัลยาณี ศรีสันต์ ได้กล่าวว่า “โมเดลนี้เป็นแบบที่ดี หากจะนำไปปรับสร้างโครงการใหม่ ๆ ทางภาคเอกชน จะนำไปใช้ก็พร้อมแล้วแต่ผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การสร้างโครงการใหม่จะต้องมีการประเมินสภาพแวดล้อม ประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนถึงจะบอกได้ว่าต้องการอะไรเพิ่มเติมบ้าง มันขึ้นอยู่กับความต้องการและเป้าหมายของแต่ละองค์กรที่จะสร้าง โครงการแบบนี้ขึ้น” (กัลยาณี ศรีสันต์, สัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2556) คุณโสภณพรณ ทุมโฆสิต ได้กล่าวว่า “อยากจะแนะนำว่า จริง ๆ ไม่ควรสร้างที่อยู่แบบหอพัก หรือที่มีผนังใช้ร่วมกัน เพราะอาจจะเกิดปัญหาขึ้นได้ เช่น ผู้สูงอายุอาจเกิดอาการวิตกกังวลจากเสียงข้างห้อง ควรจะสร้างเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียวหลังเล็กและมีบริเวณมากกว่า สภาพแวดล้อมแบบนี้จะทำให้ผู้สูงอายุมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นทั้งสภาพร่างกายและสภาพจิตใจ แต่ลักษณะแบบบ้านเดี่ยวนี้จะต้องใช้ต้นทุนสูง ถ้าต้องสร้างแบบหอพักจริง ๆ ก็ควรมีการจัดโครงสร้างอาคารให้มีผนังที่เก็บเสียงได้มากที่สุดน่าจะพอช่วยแก้ปัญหานี้ได้” (โสภณพรณ ทุมโฆสิต, สัมภาษณ์, 25 กรกฎาคม 2556) ผศ.ดร. วาริ กังใจ กล่าวว่า “ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุ ให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พร้อมต่อการดูแลผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ” (วาริ กังใจ, สัมภาษณ์, 5 กรกฎาคม 2556) คุณเพ็ญพรรณ จงจิรวงศา กล่าวว่า “การบริการส่วนใหญ่คืออยู่แล้วนะค่ะ ไม่มีอะไรจะเพิ่มเติม” (เพ็ญพรรณ จงจิรวงศา, สัมภาษณ์, 15 กรกฎาคม 2556) คุณจิรัชดา ธรรมบุษยิ์ กล่าวว่า “ควรปรับเจตคติของผู้สูงอายุในการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสังคม และเจตคติที่ผู้สูงอายุต้องมีส่วนร่วมทางสังคมและชุมชนด้วย ส่วนทางภาครัฐเองควรมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุถูกละเมิดสิทธิหรือถูกแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ยิ่งเมื่อมีการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน การหลังไหลของประเทศสมาชิกเข้ามา อาจทำให้มีผลต่อสวัสดิการและคุณภาพของผู้สูงอายุมากขึ้น” (จิรัชดา ธรรมบุษยิ์, สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2556)

โดยสรุปแล้วผลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นถึง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญท่านต่าง ๆ ที่สามารถนำมาปรับปรุง เพิ่มเติมในส่วนต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำคำแนะนำเหล่านั้นมาเพิ่มเติมในโมเดลการบริหารจัดการการบริการผู้สูงอายุในข้างต้นให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ดังนี้

ด้านการบริหารงานของโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ

1. ควรเพิ่มการจัดบริการให้กับผู้สูงอายุจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต ตลอดจนดูแลเรื่องฌาปนกิจหลังจากเสียชีวิตแล้ว
2. ควรเพิ่มแนวคิดการมีส่วนร่วมกับชุมชน ตั้งเป็นฝ่ายหนึ่งคือ ฝ่ายบริหารด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชน เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์อันดี ร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน ทั้งผู้สูงอายุที่อาศัยในโครงการเองและผู้สูงอายุจากชุมชนโดยรอบหรือใกล้เคียง
3. ควรมีการตรวจสอบสภาพจิตก่อนเข้าพักอาศัย และระหว่างพักอาศัยเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ
4. ควรมีการคัดเลือก และการพัฒนาบุคลากรของตนให้มีความรู้ มีทักษะ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นพร้อมจะให้บริการผู้สูงอายุอย่างเข้าใจ สม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. ควรมีการนำมาตรฐานด้านการบริการในลักษณะนี้มาเป็นเกณฑ์ในการจัดการโครงการมีการรับรองจากภาครัฐ เช่น มาตรฐานการจัดสวัสดิการของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแห่งชาติ

ด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ

1. กิจกรรมที่ทำร่วมกับชุมชนใกล้เคียง เช่น กิจกรรมตามประเพณี (ประเพณีลอยกระทง ทำบุญทอดผ้าป่า ฯลฯ) กิจกรรมไปเยี่ยมสถานเลี้ยงเด็กกำพร้าที่อยู่บริเวณใกล้เคียง เป็นต้น
2. กิจกรรมการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง
3. กิจกรรมการให้ความรู้เรื่องกฎหมายโดยเฉพาะการทำพินัยกรรมอย่างต่อเนื่อง
4. กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรม วิถีชีวิต และการดูแลสุขภาพในสังคมอาเซียน การเรียนรู้และปรับตัวเมื่อก้าวเข้าสู่สังคมอาเซียน เป็นต้น

ด้านการเงินของโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ (รายจ่ายที่ผู้สูงอายุต้องจ่ายในการเข้ารับบริการ)

ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ได้ลงความเห็นในด้านการเงินตรงกันว่า เห็นด้วยกับค่าใช้จ่ายที่ได้เสนอไว้ แต่รายจ่ายที่ผู้สูงอายุต้องจ่ายนั้น ต้องขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจในช่วงเวลานั้น ๆ และขึ้นอยู่กับบริการที่ได้รับว่าเหมาะสมหรือไม่

ด้านทัศนะอื่น ๆ ของผู้เชี่ยวชาญ ที่เห็นสมควรเพิ่มเติมในโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ

1. การประเมินสภาพแวดล้อม และประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนการก่อสร้างโครงการให้บริการผู้สูงอายุในลักษณะนี้

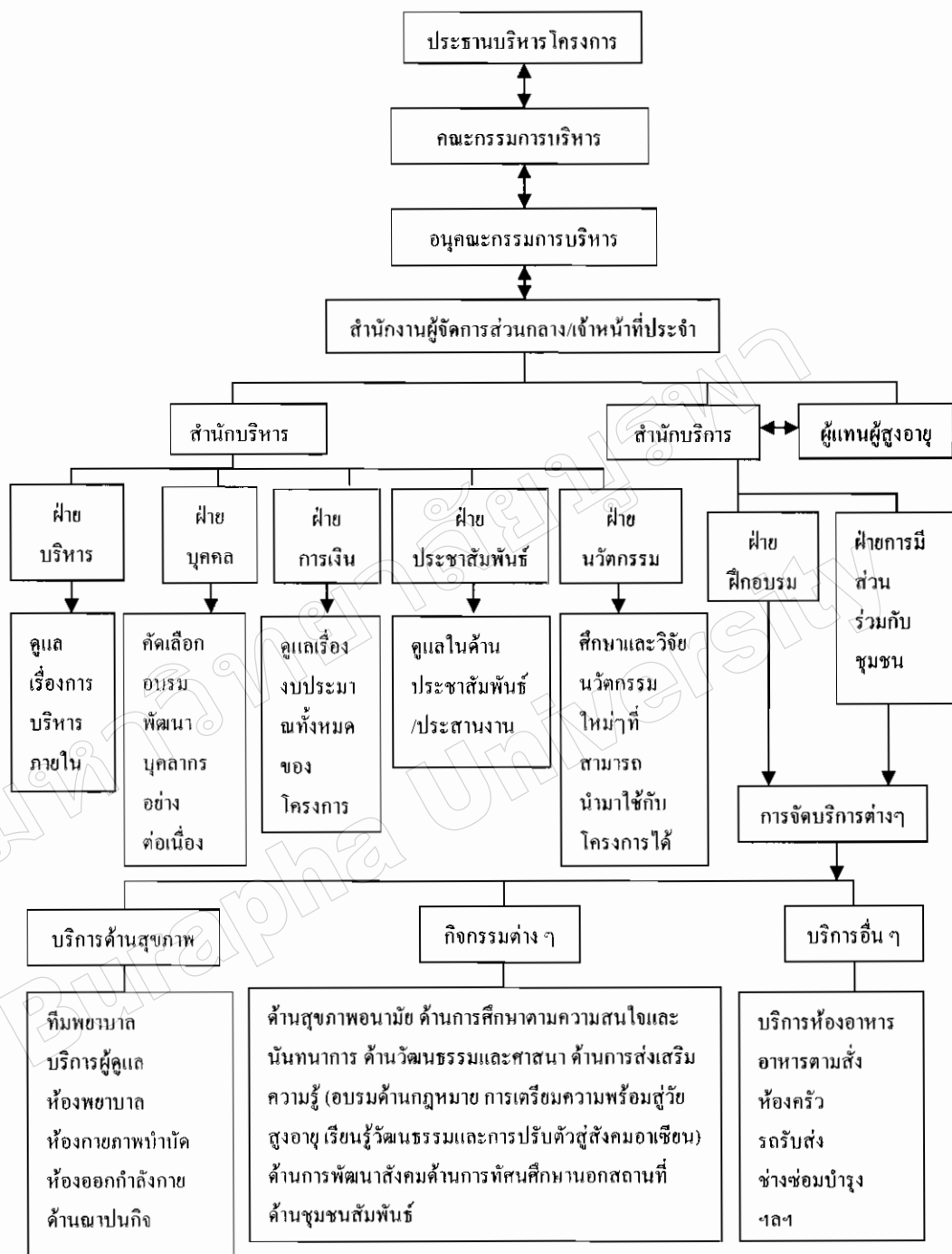
2. การพัฒนาบุคลากรให้มีพร้อม ทั้งความรู้ ทักษะ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3. การด้อยอดโครงการจากลักษณะอาคารที่พักอาศัย ไปสู่ที่พักอาศัยในลักษณะบ้านเดี่ยว

4. ภาครัฐควรมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุ ถูกละเมิดสิทธิหรือถูกแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปรูปแบบจำลองโครงสร้างการบริหารการจัดบริการผู้สูงอายุจากแนวคิดการจัดองค์กรและการศึกษาจากโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศขึ้นมาใหม่โดยมีการเพิ่มเติมแนวคิดต่าง ๆ และข้อเสนอแนะจากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญและทัศนะของผู้วิจัยเองดังต่อไปนี้

สรุปรูปแบบจำลองโครงสร้างการบริหารและการจัดบริการแก่ผู้สูงอายุ จากแนวคิดการจัดองค์กรและการศึกษาจากโครงการอาคารที่พักอาศัยสวางคนิเวศ (เพิ่มเติมจากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญและผู้วิจัย)



หมายเหตุ : การจัดการบริการผู้สูงอายุในลักษณะนี้ต้องมีมาตรฐานและได้รับการรับรองจากภาครัฐ หรือมีภาครัฐ (หน่วยงานของรัฐ เช่น มาตรฐานการจัดสวัสดิการของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแห่งชาติ) ให้การดูแลสนับสนุน โครงการให้เป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ มาตรฐานต่าง ๆ เพื่อการบริการที่ได้คุณภาพ

ภาพที่ 6 สรุปรูปแบบจำลองการบริการผู้สูงอายุจากแนวคิด ทศนะผู้เชี่ยวชาญ และผู้วิจัย

รายละเอียดจากโมเดลโครงสร้างการบริหารการจัดบริการผู้สูงอายุข้างต้น มีดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์หลัก “การเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการและการบริการผู้สูงอายุในประเทศเพื่อเตรียมรองรับการศึกษาดูงานจากประเทศอาเซียนในอนาคต”

การบริหารงานของโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ

การบริหารจัดการการบริการผู้สูงอายุนี้ มีลักษณะการบริหารงานโดยมีสำนักงานอาคารเปรียบเสมือนนิติบุคคลคอยให้การดูแล และให้การบริการด้านต่าง ๆ ของโครงการในลักษณะนี้เป็นโครงการแบบที่เลี้ยงตัวเองได้ โดยการบริหารจัดการของสำนักงานบริหารส่วนกลาง เป็นไปในลักษณะรูปแบบของ คณะกรรมการบริหาร โครงการที่พักผู้สูงอายุ (ซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีคุณวุฒิ และผู้มีความรู้ในการบริหารงานต่าง ๆ เช่น คณะบริหารของเจ้าของโครงการ สมาชิกผู้อยู่อาศัยในโครงการ เป็นต้น) คณะกรรมการบริหาร โครงการ มีหน้าที่ในการดูแลการบริหารจัดการองค์รวมของโครงการรวมทั้งหมด รวมทั้งด้านนโยบายหลัก ๆ ของโครงการ มีการวางแผนงานต่าง ๆ มีคณะอนุกรรมการกลุ่มย่อย ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริหารงานมากขึ้น คณะอนุกรรมการกลุ่มย่อยมีหน้าที่กลั่นกรองวาระต่าง ๆ รับทราบการดำเนินงาน และปัญหาด้านต่าง ๆ ของโครงการตั้งแต่ การซ่อมสร้าง ปรับปรุงหรือเพิ่มเติม ในส่วนของตัวอาคารหรือระบบการให้บริการต่าง ๆ ในเบื้องต้น เพื่อนำเสนอคณะกรรมการโครงการชุดใหญ่เพื่อพิจารณาและอนุมัติให้ดำเนินงานได้ เพื่อให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุเป้าหมาย ซึ่งใช้หลักการบริหารจัดการตามลำดับขั้น มีการนำกระบวนการจัดการตามแนวคิดของ ลูเทอร์ กูลิน และลินคอล์น เออร์วิก มาปรับประยุกต์ใช้ โดยมีการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การทำ รายงานผล และการจัดงบประมาณ (POSDCoRB) มาใช้ในการดำเนินงานบริหารองค์การโดยสำนักงานอาคาร เป็นผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ส่วนผู้พักอาศัยก็จะมีคณะกรรมการผู้แทนผู้สูงอายุซึ่งมาจากการเลือกตั้งตัวแทนของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการ เป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายบริการ และนำเสนอผลการดำเนินการในด้านต่าง ๆ กับคณะอนุกรรมการบริหารโครงการรับทราบและรายงานผลการปฏิบัติให้คณะกรรมการชุดใหญ่รับทราบเป็นลำดับต่อไป เพื่อเป็นการตรวจสอบความเรียบร้อย และประเมินผลจากการดำเนินการในด้านต่าง ๆ หลังจากจัดทำเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อเป็นการควบคุมใน การดำเนินการ ในขณะเดียวกัน หากผู้สูงอายุที่พักอาศัยต้องการให้ทางโครงการจัดบริการอะไรเพิ่มเติม หรือมีแนวคิดที่อยากจะจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในส่วนรวม สามารถให้ตัวแทนผู้สูงอายุมาแจ้งหรือติดต่อกับทางสำนักงานของอาคาร เพื่อนัดประชุมกับอนุกรรมการโครงการเพื่อหารือในความต้องการการบริการต่าง ๆ หรือเพื่อหารือปัญหาที่พบเพื่อนำไปสู่การแก้ไข การวางแผนในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ หรือการให้บริการในการติดต่อประสานงานต่าง ๆ ตามที่ผู้สูงอายุที่พักอาศัยต้องการ เป็นการดำเนินการตามหลัก

กระบวนการบริหารจัดการของ ดร.เอ็ดเวิร์ด เดมิง ที่เรียกว่า วัฏจักรเดมิง (P D C A) คือต้องมีการวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ มีการตรวจสอบ ควบคุม ประเมินผล และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้ทางสำนักงานจะต้องรายงานให้คณะกรรมการ โครงการชุดใหญ่พิจารณาอนุมัติ และรับทราบเรื่องราวด้วยของผู้สูงอายุ ถือได้ว่าเป็นการบริหารแบบเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอน เป็นการบริหารแบบจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในส่วนของสำนักงานผู้จัดการส่วนกลางจะประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่ประจำอาคารซึ่งจะดูแลในส่วนต่าง ๆ มีสำนักบริหาร โดยดูแลฝ่ายการบริหาร ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบุคคล และฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีสำนักบริการให้การดูแล ทั้งด้านการฝึกอบรม ที่ดูแลเรื่องการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ฝ่ายช่าง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีแม่บ้านทำความสะอาด และทีมพยาบาล คอยดูแลและให้การบริการแก่ผู้สูงอายุที่พักอาศัยเป็นประจำทุกวัน ทั้งนี้การบริหารจัดการ โครงการดังกล่าวได้แสดงถึงปัจจัยดำเนินงานแบบ 4M's ออกมาได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นปัจจัยทรัพยากรพื้นฐานของการดำเนินกิจการของหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบไปด้วย (1) คน (Man) หรือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะการดำเนิน โครงการจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิดของคน หรือบุคลากรของโครงการตั้งแต่ระดับผู้นำไปจนถึงผู้ปฏิบัติการ การมีบุคลากรที่ดี มีคุณภาพนั้นจะทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนในการดำเนินงานอย่างรวดเร็วเต็มความสามารถ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการตามที่ได้ตั้งใจไว้ (2) การเงิน (Money) ถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจการที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งต้องนำมาประกอบเพื่อให้กิจการนั้นเกิดขึ้นและพัฒนาต่อยอดกิจการต่าง ๆ ในอนาคตได้ (3) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) หรือทรัพยากรสินทรัพย์ถาวร ในที่นี้วัตถุดิบก็คือ ตัวอาคาร สำนักงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ภายในโครงการที่ทางผู้บริหารจัดการคัดสรรมาไว้คอยบริการ ทำเลที่ตั้งของโครงการที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการ และ (4) วิธีปฏิบัติงาน (Method) ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินกิจการนั้นตามที่กล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่าทางโครงการนั้นมีการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารจัดการแบบ POSDCoRB และ P D C A ซึ่งการนำหลักการบริหารเหล่านั้นมาใช้จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์พบว่า สิ่งที่คุณเชี่ยวชาญได้ให้คำแนะนำและอยากให้มีการเพิ่มเติมในด้านการบริหารจัดการนั้น ได้แก่

1. ควรเพิ่มการจัดบริการให้กับผู้สูงอายุจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต ตลอดจนดูแลเรื่องฌาปนกิจหลังจากเสียชีวิตแล้ว โดยจัดให้มีบริการในด้านฌาปนกิจโดยตรงรวมอยู่ในกิจกรรมด้านการดูแลสุขภาพ

2. ควรเพิ่มแนวความคิดการมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยตั้งเป็นฝ่ายบริการด้านการมีส่วนร่วมกับชุมชน เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์อันดี ร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน ทั้งผู้สูงอายุที่อาศัยในโครงการเองและผู้สูงอายุจากชุมชนโดยรอบหรือใกล้เคียง

3. ควรมีการบริการในการตรวจสุขภาพจิตก่อนเข้าพักอาศัย และระหว่างพักอาศัยเพื่อความสะดวกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ

4. ควรมีการคัดเลือก และการพัฒนาบุคลากรของศูนย์ให้มีความรู้ มีทักษะ มีทัศนคติที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นพร้อมจะให้บริการผู้สูงอายุอย่างเข้าใจ สม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ควรเพิ่มฝ่ายนวัตกรรมขึ้น ซึ่งความคิดนี้ผู้วิจัยเป็นคนคิดขึ้นเองเพื่อให้ฝ่ายนี้มีหน้าที่ดูแล ด้านการศึกษา วิจัย นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกิจการของตนได้ เพื่อเพิ่มการบริการให้มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า และเหมาะสมกับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

การบริหารด้านการเงินรวมทั้งคุณสมบัติและภาระค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักอาศัย

คุณสมบัติของของเข้าพักต้องเป็นผู้สูงอายุ ไม่จำกัดเพศ อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป สามารถยืนหยัดได้ โดยพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป รวมทั้งมีความแข็งแรงในระดับสามารถดูแลตัวเองได้ ต้องมีทุนทรัพย์ ยินดีปฏิบัติตามระเบียบและเงื่อนไขของอาคารที่พัก รวมทั้งสามารถจ่ายค่าดำรงชีวิตตนเองได้ตลอดชีวิต และไม่มีกรรมสิทธิ์ในห้องพักอาศัย เข้าอยู่ประจำ หรือสม่ำเสมอ (อย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง) การบริจาคเงินเป็นลักษณะของการบริจาคเงินสนับสนุนให้กับโครงการเพื่อเป็นต้นทุนในการก่อสร้างอาคาร (ประมาณ 850,000 บาทเป็นขั้นต่ำ ขึ้นอยู่กับทำเลของห้องและสภาพเศรษฐกิจในช่วงนั้น ๆ) และจ่ายค่าส่วนกลาง (ประมาณเดือนละ 2,500 บาท ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจในเวลานั้น ๆ) จ่ายค่าน้ำ ค่าไฟเอง ค่าสาธารณูปโภคตามที่ใช้อย่างจริง ค่าใช้จ่ายส่วนตัว อาทิ ค่าอาหาร ค่าจ้างซักผ้า บริการทางการแพทย์ ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมบางประเภท เช่น ท่องเที่ยว ทำบุญ ฯลฯ

จากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญจากการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ลงความเห็นในด้านการเงินตรงกันว่า เห็นด้วยกับค่าใช้จ่ายที่ได้เสนอไว้ แต่รายจ่ายที่ผู้สูงอายุต้องจ่ายนั้น ต้องขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจในช่วงเวลานั้น ๆ และการบริการที่ได้รับว่าเหมาะสมหรือไม่

การให้บริการและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการตามแนวคิดลักษณะของการจัดทำกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ (พลตินันท์ เหลืองไพบูลย์, 2530)

การบริการด้านสุขภาพ

1. การบริการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุประจำปีฟรี

2. มีทีมพยาบาล เรียกว่า ทีมส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย พยาบาลและเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพ มาประจำอยู่ที่อาคารทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจะสามารถให้ความ

ช่วยเหลือได้ทันที ในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ถ้าผู้สูงอายุไม่มีโรงพยาบาลประจำจะมีระบบส่งต่อไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียงทันที

3. มีการจัดทำแฟ้มสุขภาพของผู้สูงอายุที่เข้าพักไว้ที่อาคาร เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินจะสามารถนำแฟ้มประวัติไปใช้ได้ทันที โดยผู้สูงอายุจะเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในส่วนนี้ตามการรักษาจริง

4. มีเงินกองทุนในการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน เพื่อให้สมาชิกได้นำไปใช้เมื่อมีเหตุจำเป็นที่ต้องเข้าโรงพยาบาลเอกชน หลังจากหายป่วยจึงค่อยนำเงินกลับมาคืนกองทุน ซึ่งทางผู้สูงอายุต้องจัดตั้งขึ้นเอง

5. การบริการผู้ดูแลกลาง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรม มีความรู้ และมีทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งเข้าใจจิตวิทยาของผู้สูงอายุ มาให้บริการเมื่อผู้สูงอายุต้องการใช้บริการ เช่น ต้องการให้มานอนด้วยเมื่อรู้สึกเจ็บป่วยขึ้น หรือต้องการผู้ช่วยเมื่อต้องการออกไปติดต่อธุระข้างนอก รวมทั้ง ต้องการผู้ช่วยทำความสะอาดห้อง ซักผ้า รีดผ้า ถูห้อง ตลอดจนเป็นเพื่อนไปหาหมอ ซึ่งตรงนี้สามารถใช้บริการของผู้ดูแลกลางได้ แต่การบริการนี้เป็นบริการที่ต้องมีค่าใช้จ่าย

6. การบริการ ห้องพยาบาล ให้การบริการในส่วนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับผู้สูงอายุ รวมทั้งเป็นห้องตรวจร่างกายและสภาพจิตใจเบื้องต้นของผู้สูงอายุ

7. ห้องกายภาพบำบัด มีการออกแบบจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์พร้อมในการรองรับผู้สูงอายุที่จำเป็นต้องทำกายภาพบำบัด โดยมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลอย่างใกล้ชิด

8. การบริการ ห้องออกกำลังกาย มีการออกแบบจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย

9. กิจกรรมที่เพิ่มเติมจากทักษะของผู้เชี่ยวชาญคือ การดูแลเรื่องฉาปนกิจหลังจากเสียชีวิตแล้ว

การบริการด้านกิจกรรมต่าง ๆ

1. ด้านสุขภาพอนามัย มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ในเรื่องการดูแลสุขภาพเป็นประจำ ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจ เช่น การรู้เท่าทันโรคต่าง ๆ เป็นต้น

2. การศึกษาตามความสนใจและนันทนาการ ผู้พักอาศัยสามารถจัดกิจกรรมตามที่ตนสนใจได้โดยการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคารรับทราบ และช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานหรือจัดสถานที่ เช่น เดินรำ การรำไทเก๊ก การทำสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ เป็นต้น ทางอาคารได้มีห้องทำกิจกรรมต่าง ๆ ไว้คอยบริการ เช่น โถงกิจกรรม ห้องประชุม ฯลฯ

3. ด้านวัฒนธรรมและศาสนา มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามเทศกาลและประเพณีให้กับผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุก็สามารถจัดกิจกรรมทางศาสนาเองได้เช่นเดียวกัน โดยที่สถานที่จัดกิจกรรม

ได้คอยบริการ เช่น โรงการแสดง เวทีทำกิจกรรม ใช้สำหรับจัดการแสดงการเล่นต่าง ๆ เพื่อความบันเทิง เช่น กิจกรรมทำบุญขึ้นปีใหม่ ทำบุญวันสงกรานต์ เป็นต้น ห้องพระ และมีการจัดโต๊ะหมู่บูชาพระ สามารถสวมมนต์ไหว้พระ ปฏิบัติธรรม และนิมนต์พระมาเทศน์ให้กับผู้สูงอายุได้รับฟัง

4. ด้านการส่งเสริมความรู้ มีการจัดบริการ ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ไว้คอยให้บริการผู้สูงอายุที่มาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และมีการถ่ายทอดความรู้ที่ตนมีให้กับเพื่อน ๆ ผู้สูงอายุด้วยกัน เช่น ผู้สูงอายุท่านนี้มีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดดอกไม้ ก็จะเชิญชวนผู้สูงอายุที่สนใจเข้าทำกิจกรรมด้วยกัน โดยตนเองเป็นผู้สอนให้ เป็นการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน กิจกรรมที่เพิ่มเติมจากทักษะของผู้เชี่ยวชาญคือ กิจกรรมการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมการให้ความรู้เรื่องกฎหมายโดยเฉพาะการทำพินัยกรรมอย่างต่อเนื่อง และกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรม วิถีชีวิต การดูแลสุขภาพในสังคมอาเซียน การเรียนรู้และปรับตัวเมื่อก้าวเข้าสู่สังคมอาเซียน เป็นต้น

5. ด้านการพัฒนาสังคม มีการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ช่วยเหลือสังคมได้ เช่น มีการนำสิ่งของไปให้และร่วมบริจาคเงินให้กับผู้ที่ประสบภัยตามโอกาสต่าง ๆ การไปเยี่ยมและเลี้ยงอาหารคนชราและเด็กกำพร้า เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เห็นคุณค่าของตนเองว่ายังสามารถทำอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคมได้

6. การทัศนศึกษานอกสถานที่ การจัดกิจกรรมนอกสถานที่โดยการพาไปเปลี่ยนบรรยากาศในสถานที่ต่าง ๆ มีตั้งแต่เข้าไปเย็นกลับ และค้างคืน 1 คืน โดยจะมีการสำรวจในทุก ๆ ด้านทั้งสถานที่ ความเหมาะสม ห้องน้ำ อาหาร ทุกเรื่องจะต้องรอบคอบโดยเน้นความปลอดภัย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสุขที่ได้เปลี่ยนบรรยากาศ ออกมาพักผ่อนนอกสถานที่

7. ด้านชุมชนสัมพันธ์ (เพิ่มเติม) เป็นกิจกรรมที่ทำร่วมกับชุมชนใกล้เคียง เช่น กิจกรรมตามประเพณี เช่น ประเพณีลอยกระทง ทำบุญทอดผ้าป่า ถวายทอดกฐินปัญญา เป็นต้น เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์อันดี ร่วมทำกิจกรรมด้วยกันทั้งผู้สูงอายุที่อาศัยในโครงการและผู้สูงอายุจากชุมชนโดยรอบหรือบริเวณใกล้เคียง

การบริการด้านอื่น ๆ

1. บริการห้องอาหาร เป็นห้องอาหารรวมไว้รับประทานอาหารร่วมกัน มีร้านขายอาหารที่จัดจำหน่ายให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับการควบคุม ดูแลคุณภาพ ความสะอาด และจัดทำอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุตามหลักโภชนาการ

2. บริการอาหารตามสั่ง ซักรีด รีดเสริมสวย ทั้งนี้ชำระค่าบริการตามอัตราที่ได้รับบริการ

3. บริการช่างซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้ชำระค่าบริการตามอัตราที่ได้รับบริการ

4. บริการห้องครัว ที่มีอุปกรณ์การทำครัวครบครัน สำหรับผู้สูงอายุที่รักในการปรุงอาหารเอง ทั้งนี้ต้องเสียค่าบริการในแต่ละครั้ง

5. บริการช่องสัญญาณดาวเทียมและเคเบิลทีวี ให้เป็นทางเลือกในการรับชมฟรี

6. บริการรถ รับ-ส่ง ระยะใกล้ในบริเวณโดยรอบ

ทักษะอื่น ๆ ของผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์ ที่เห็นสมควรเพิ่มเติมในโครงการการจัดบริการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ สิ่งที่ต้องเพิ่มเติม ได้แก่ การประเมินสภาพแวดล้อม และประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อนการก่อสร้างโครงการให้บริการผู้สูงอายุในลักษณะนี้ การพัฒนาบุคลากรให้มีพร้อม ทั้งความรู้ ทักษะ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ การต่อยอดโครงการจากลักษณะอาคารที่พักอาศัย ไปสู่ที่พักอาศัยในลักษณะ บ้านเดี่ยว และภาครัฐควรมีมาตรการในการป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุ ถูกละเมิดสิทธิหรือถูกแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ 2 สรุปโมเดลการบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุ จากการสัมมนากับผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการเป็นต้นแบบของการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน

การสัมมนาในครั้งนี้เป็นการสัมมนาในหัวเรื่อง “การจัดการการบริการผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมอาเซียน” โดยเป็นการสัมมนาขนาดเล็ก ซึ่งการสัมมนาดังกล่าวนั้นเป็นขั้นตอนหนึ่งของการทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อหาหรือแนวทางในการจัดบริการด้านผู้สูงอายุในลักษณะโครงการอาคารที่พักอาศัยเพื่อรองรับสังคมวัยชราและสังคมอาเซียนที่กำลังจะมาถึง โดยมีรูปแบบจำลองการบริหารและจัดบริการผู้สูงอายุที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ข้างต้นเป็นแบบในการหาหรือ และพูดคุยเพื่อนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปสู่การปรับปรุงรูปแบบจำลองให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการสัมมนาพบว่า ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ โดยมีข้อเสนอแนะและเสนอแนวทางการปรับปรุงทั้งด้าน โครงสร้างต่าง ๆ ตั้งแต่ระบบการบริหารจัดการโครงการ การบริหารด้านการเงิน ตลอดจนการเสนอแนวทางการจัดรูปแบบในการจัดกิจกรรมและการบริการขึ้นใหม่ เพื่อเพิ่มความเป็นระเบียบและเข้าใจได้ง่ายขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดบริการผู้สูงอายุให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นพร้อมสำหรับการรองรับสังคมอาเซียนที่กำลังจะมาถึงโดยผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ให้ข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ด้านการบริหารจัดการ

ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เสนอความคิดเห็นและได้สรุปด้านการบริหารจัดการตามรูปแบบจำลองที่ได้นำเสนอไว้ในข้างต้นว่า จากรูปแบบจำลองการบริหารจัดการที่ได้นำเสนอมาแล้ว

นั้นรวมกับกลุ่มผู้รับบริการที่มีลักษณะค่อนข้างเฉพาะผู้เข้าร่วมสัมมนาจึงได้สรุปว่ารูปแบบจำลองการบริหารและจัดการบริการผู้สูงอายุดังกล่าวเป็นการบริหารองค์กรในลักษณะของเอกชนจึงจะเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นเป้าหมายมากกว่า การบริหารองค์กรในแบบของภาครัฐ ดังนั้นหากเป็นการบริหารในลักษณะของเอกชนแล้วนั้นสิ่งที่ควรเพิ่มเติม หรือควรปรับปรุง ในด้านการบริการจัดการคือ การปรับโครงสร้างองค์กรในการบริหารงานใหม่โดยปรับโครงสร้างของผู้บังคับบัญชาใหม่ ให้มีการลำดับที่สั้น กระชับขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริหารให้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น และควรเพิ่มระบบการควบคุมมาตรฐานต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานสากลเมื่อเข้าสู่สังคมอาเซียน โดยเอกชนจะต้องดำเนินการให้ได้มาตรฐานในทุกขั้นตอนรวมทั้งมีระบบการควบคุมมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่มาตรฐานในด้านโครงสร้างของตัวอาคารที่พักอาศัย สิ่งแวดล้อมโดยรอบของโครงการ มาตรการด้านความปลอดภัย สวัสดิการที่ผู้สูงอายุจะได้รับ และมาตรฐานในการคัดกรองด้านสุขภาพทั้งกายและจิตใจของผู้สูงอายุที่จะเข้าพักอาศัยใน โครงการในการควบคุมมาตรฐานต่าง ๆ นั้นจะต้องมีคณะกรรมการตรวจสอบมาตรฐานมาคอยดูแลซึ่งคณะกรรมการของดังกล่าวจะต้องมาจากองค์กรภายนอก เช่น ภาครัฐ หรือองค์กรตรวจสอบมาตรฐานเอกชนต่าง ๆ ที่ได้รับความเชื่อถือ มาช่วยในการควบคุมดูแล เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการอีกด้วย

ด้านการบริหารการเงิน

ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เสนอความคิดเห็นและได้สรุปการบริหารการเงินไว้ว่า เนื่องจากการบริหารโครงการดังกล่าวเป็นไปในลักษณะการดำเนินงานของเอกชน ดังนั้นด้านงบประมาณในการก่อสร้างโครงการในขั้นแรกจะต้องอาศัยเงินทุนส่วนตัวในการดำเนินการก่อสร้างก่อน และเสนอขายบริการแก่ผู้รับบริการ โดยอาจจะมีการมีเงื่อนไขในการเข้าพักอาศัยเล็กน้อย เช่น ต้องเป็นผู้สูงอายุ มีกำลังจ่ายค่าบริการต่าง ๆ ได้ เป็นต้น เมื่อโครงการดำเนินงานได้สักระยะหนึ่งแล้วทางองค์กรอาจจะจัดตั้งมูลนิธิโครงการเพื่อผู้สูงอายุขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนด้านการเงินอีกทางหนึ่ง หากการบริหารโครงการเกิดปัญหาฉุกเฉินหรือเพื่อนำเงินสนับสนุนจากมูลนิธิดังกล่าวมาใช้ในส่วนรวมเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคม เช่น การสร้างสถานออกกำลังในชุมชนใกล้เคียง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ร่วมกับชุมชน เป็นต้น โดยมูลนิธิที่จัดขึ้นนั้นจะมีโครงสร้างเป็นไปตามหลักการจัดการทั่วไป โดยมีคณะกรรมการที่มาจากทั้งฝ่ายบริหารและตัวแทนผู้สูงอายุที่พักอาศัย คอยดูแลตรวจสอบการดำเนินงานต่าง ๆ ของมูลนิธิโดยเฉพาะด้านการเงินที่ได้จากมูลนิธิ

ด้านการบริการและจัดกิจกรรม

ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เสนอความคิดเห็นและได้สรุปการบริการและกิจกรรมไว้ว่า การบริการและกิจกรรมที่ได้นำเสนอไว้แล้วนั้นมีความเหมาะสมดีแล้วหากแต่เสนอให้มีการจัด

โครงสร้างและแบ่งกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ที่เสนอไว้ใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายและเห็นภาพที่ชัดเจนมากขึ้น และได้เสนอแนะเพิ่มเติมการบริการและกิจกรรมเพิ่มเติมจากที่ได้นำเสนอไว้ คือ 1. ควรเพิ่มกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองของผู้สูงอายุ 2. ควรเพิ่มการบริการด้านระบบการส่งต่อของผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยและเพิ่มการกำหนดมาตรฐานและควบคุมคุณภาพของผู้ดูแลผู้สูงอายุ และ 3. ทางโครงการควรจัดตั้งสโมสรสำหรับผู้สูงอายุไว้คอยให้บริการผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการและเปิดให้ผู้สูงอายุภายนอกหรือผู้สูงอายุในชุมชนใกล้เคียงสามารถเข้ามาใช้บริการและทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันได้เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์กันทำให้ผู้สูงอายุมีโอกาสในการพบปะกันมาก ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกเหงา และมีเพื่อนวัยเดียวกันเพิ่มขึ้น โดยผู้สูงอายุภายนอกจะต้องเป็นสมาชิกสโมสรและต้องเสียค่าสมัครและค่าบำรุงรายเดือนหรือรายปีแล้วแต่ทางโครงการจะกำหนดในการเข้ามาใช้บริการของสโมสร โดยสโมสรของโครงการจะให้บริการในด้านของสถานที่ต่าง ๆ เช่น สถานที่ที่ใช้จัดกิจกรรม สถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ห้องอาหาร เป็นต้น

ด้านทักษะอื่น ๆ ที่เสนอแนะให้เพิ่มเติม

ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมไว้ ดังต่อไปนี้

1. ภาครัฐควรมีการสนับสนุนให้ประชาชนมีการวางแผนชีวิตในระยะยาวตั้งแต่ยังเด็ก เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเมื่อยามเข้าสู่วัยชรา โดยเฉพาะการวางแผนด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในตอนที่กำลังกล่าวมาแล้ว

2. ควรมีการเพิ่มและพัฒนาบุคลากรด้านการดูแลผู้สูงอายุทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะความเข้าใจในวัยผู้สูงอายุทั้งสภาพกายและใจ และมีมาตรฐานในการคัดกรองบุคลากรดังกล่าวเข้าทำงานอย่างมีคุณภาพซึ่งเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในข้างต้น

3. องค์กรควรมีการดำเนินงานแบบบูรณาการ โดยมีการติดต่อสื่อสาร และประสานงานร่วมกัน เป็นลักษณะเครือข่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบงานบริการผู้สูงอายุ ทั้งภาครัฐ เอกชน ชุมชน องค์กรอิสระ หรือมูลนิธิที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานในด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายนอกได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. รูปแบบจำลองการเป็นต้นแบบการบริหารจัดการที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมาแล้วนั้น สามารถนำมาปรับโครงสร้างใหม่ ทั้งด้านการบริหารงาน การบริหารงานด้านงบประมาณ และด้านการจัดกิจกรรมให้เข้ากับการบริหารขององค์กรของตนเองรูปแบบจำลองดังกล่าวประยุกต์ใช้ได้กับการดำเนินงานทั้งภาครัฐ เอกชน และภาครัฐกึ่งเอกชน ทั้งนี้ระบบการบริหารงานดังกล่าวจะต้องปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตามระบบการทำงานขององค์กรของตนเอง

โดยสรุปแล้วผลการสัมมนาแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้เข้าร่วมสัมมนา ที่สามารถนำมาปรับปรุง เพิ่มเติมในส่วนต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นทั้งด้านการบริหารจัดการองค์กร การเงิน และการจัดบริการและการจัดกิจกรรมโดยเฉพาะการปรับปรุงและควบคุมระบบมาตรฐานต่าง ๆ ในโครงการเพื่อเพิ่มศักยภาพและความเชื่อมั่นขององค์กรมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำคำแนะนำเหล่านั้นมาเพิ่มเติมใน โมเดลการบริหารจัดการการบริการผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และพร้อมสำหรับการรับสังคมอาเซียนมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำสรุปและปรับเปลี่ยนรูปแบบจำลองโครงสร้างการบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุ จากการศึกษาแนวคิดการจัดองค์กรและแนวคิดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การศึกษาจากโครงการอาคารที่พักอาศัยสวทศ โดยมีการเพิ่มเติมแนวคิดต่าง ๆ และข้อเสนอแนะจากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ ทัศนะของผู้วิจัยเอง จากการสรุปทัศนะและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้ดังต่อไปนี้

การบริหารงานของโครงการที่พักอาศัยผู้สูงอายุ (ตามข้อเสนอแนะจากการสัมมนา)

การบริหารจัดการการบริการผู้สูงอายุนี้มีลักษณะการบริหารงานแบบเอกชน โดยมีสำนักงานอาคารกลางให้การบริการด้านต่าง ๆ การบริหารจัดการของโครงการ เป็นไปในลักษณะของการบริหารงานของ ประธานโครงการที่พักผู้สูงอายุ (เจ้าของโครงการ) ผู้อำนวยการโครงการ และคณะกรรมการตัวแทนจากผู้สูงอายุ โดยประธานโครงการที่พักผู้สูงอายุ และผู้อำนวยการโครงการ มีหน้าที่ในการดูแลฝ่ายบริหารขององค์กร โดยรวมทั้งหมด ทั้งด้านแผนนโยบาย การวางแผนงานต่าง ๆ พิจารณา อนุมัติการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งฝ่ายของการบริหารและฝ่ายการบริการรวมทั้งการดำเนินการในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีสำนักงานผู้จัดการส่วนกลาง เป็นผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้วางแผนไว้ จัดทำและส่งรายงาน จัดทำการประเมินผลการดำเนินการต่าง ๆ ในผู้อำนวยการและประธานทราบลำดับ ซึ่งในการดำเนินงานนั้นเป็นการนำหลักการบริหารจัดการตามลำดับขั้นการบังคับบัญชามาใช้และมีการนำกระบวนการจัดการตามแนวคิดของ ลูเทอร์ กูลินและลินคอล์น เออร์วิก มาปรับประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน โดยมีต้องมีการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การอำนวยการ การประสานงาน การทำรายงานผล และการจัดงบประมาณ (POSDCoRB) มาใช้ในการดำเนินงานบริหารองค์กรและมีคณะกรรมการผู้แทนผู้สูงอายุ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งตัวแทนของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการ เนื่องจากผู้สูงอายุที่พักอาศัยในโครงการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ๆ ของโครงการคณะกรรมการผู้แทนผู้สูงอายุ จึงมีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานต่าง ๆ กับฝ่ายบริหารและฝ่ายบริการ สามารถออกความเห็นคิดเห็น และตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการได้ในทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการควบคุมในการดำเนินการของโครงการ และผู้สูงอายุท่าน

อื่น ๆ ที่พักอาศัยในโครงการ หากมีความประสงค์ให้ทางโครงการจัดบริการอะไรเพิ่มเติมหรือมีแนวคิดที่อยากจะจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในส่วนรวม สามารถให้ตัวแทนผู้สูงอายุมาแจ้งหรือติดต่อกับทางสำนักงานของอาคาร เพื่อนัดประชุมกับฝ่ายบริหารหรือฝ่ายบริการเพื่อหารือในความต้องการบริการต่าง ๆ หรือเพื่อหารือปัญหาที่พบเพื่อนำไปสู่การแก้ไข การวางแผนในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ หรือการให้บริการในการติดต่อประสานงานต่าง ๆ ตามที่ผู้สูงอายุที่พักอาศัยต้องการเป็นการดำเนินการตามหลักกระบวนการบริหารจัดการของ ดร.เอดเวิร์ด เดมิง ที่เรียกว่า วงจักรเดมิง (P D C A) คือ มีการวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ มีการตรวจสอบ ควบคุม ประเมินผล และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข โดยในส่วนของสำนักงานผู้จัดการส่วนกลางจะประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ประจำอาคารซึ่งจะดูแลในส่วนต่าง ๆ มีสำนักบริหาร โดยดูแลฝ่ายการบริหาร ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบุคคล และฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายนวัตกรรม มีสำนักบริการให้การดูแล ทั้งด้านการฝึกอบรม ฝ่ายการมีส่วนร่วมกับชุมชน ดูแลเรื่องการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ฝ่ายช่าง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีแม่บ้านทำความสะอาด และทีมพยาบาล คอยดูแลและให้การบริการแก่ผู้สูงอายุที่พักอาศัยเป็นประจำทุกวัน ทั้งนี้การบริหารจัดการโครงการดังกล่าวได้แสดงถึงปัจจัยดำเนินงานแบบ 4M's ออกมาได้ชัดเจน ซึ่งเป็นปัจจัยทรัพยากรพื้นฐานของการดำเนินกิจการของหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบไปด้วย (1) คน (Man) หรือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะการดำเนินโครงการจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิดของคน หรือบุคลากรของโครงการตั้งแต่ระดับผู้นำไปจนถึงผู้ปฏิบัติการ การมีบุคลากรที่ดี มีคุณภาพนั้นจะทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนในการดำเนินงานอย่างรวดเร็วเต็มความสามารถ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการตามที่ได้ตั้งใจไว้ (2) การเงิน (Money) ถือเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจการที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่ง ซึ่งต้องนำมาประกอบเพื่อให้กิจการนั้นเกิดขึ้นและพัฒนาต่อยอดกิจการในอนาคตได้ (3) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) หรือทรัพยากรสินทรัพย์ถาวร ในที่นี้วัตถุดิบก็คือ ตัวอาคาร สำนักงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ ภายในโครงการที่ทางผู้บริหารจัดการคัดสรรมาไว้คอยบริการ ทำเลที่ตั้งของโครงการที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินกิจการ และ (4) วิธีปฏิบัติงาน (Method) ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินกิจการนั้นตามที่กล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่าทางโครงการนั้นมีการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารจัดการแบบ POSDCoRB และ P D C A ซึ่งการนำหลักการบริหารเหล่านั้นมาใช้จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การบริหารงานจะต้องมีคณะกรรมการตรวจสอบหรือผู้ตรวจสอบมาตรฐานในการดำเนินกิจการทุกขั้นตอน ตั้งแต่มาตรฐานในด้านโครงสร้างของตัวอาคารที่พักอาศัย สิ่งแวดล้อมโดยรอบของโครงการ มาตรการด้านความปลอดภัย สวัสดิการที่ผู้สูงอายุจะได้รับ มาตรฐานในการคัดกรองด้านสุขภาพทั้งกายและ

จิตใจของผู้สูงอายุที่จะเข้าพักอาศัยในโครงการ ตลอดจนมาตรฐานด้านผู้ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งผู้ตรวจสอบอาจมาจากรับจากภาคเอกชนที่น่าเชื่อถือ หรือภาครัฐ (หน่วยงานของรัฐ เช่น มาตรฐานการจัดสวัสดิการของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแห่งชาติ) ให้การควบคุม ดูแลสนับสนุนโครงการ ให้เป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ มาตรฐานต่าง ๆ เพื่อการบริการที่ได้คุณภาพมากยิ่งขึ้น

การบริหารด้านการเงินรวมทั้งคุณสมบัติและภาระค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพักอาศัย

เนื่องจากการบริหารโครงการดังกล่าวเป็นไปในลักษณะการดำเนินงานของเอกชน ดังนั้นด้านงบประมาณในการก่อสร้างโครงการในขั้นแรกจะต้องอาศัยเงินทุนส่วนตัวหรือทุนจากเจ้าของโครงการในการดำเนินการก่อสร้างก่อนและเสนอขายบริการแก่ผู้รับบริการ โดยอาจจะมีเงื่อนไขในการเข้าพักอาศัยเล็กน้อย คือ ต้องเป็นผู้สูงอายุ ไม่จำกัดเพศ อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป สามารถยึดหยุ่นได้ โดยพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป รวมทั้งมีความแข็งแรงในระดับสามารถดูแลตัวเองได้ ต้องมีทุนทรัพย์ ยินดีปฏิบัติตามระเบียบและเงื่อนไขของอาคารที่พัก รวมทั้งสามารถจ่ายค่าดำรงชีวิตตนเองได้ตลอดชีวิต ผู้สูงอายุที่ซื้อบริการจะมีกรรมสิทธิ์ในห้องพักอาศัย สามารถขายต่อกรรมสิทธิ์ได้เมื่อเสียชีวิตแล้ว และ ผู้ซื้อต่อกรรมสิทธิ์จะต้องมีคุณสมบัติเป็นไปตามเงื่อนไขที่ทางโครงการกำหนด โดยการเสียค่าใช้จ่ายแรกเป็นลักษณะจ่ายค่าห้องพัก และค่าตกแต่งห้องพัก (จำนวนเงินนั้นขึ้นอยู่กับทางโครงการกำหนด ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในช่วงนั้น ๆ) จ่ายค่าส่วนกลาง ซึ่งเป็นค่าบริการในส่วนรวมของโครงการ เช่น ค่าจ้างพนักงานทั้งแม่บ้าน ยาม เป็นต้น (จำนวนเงินนั้นขึ้นอยู่กับทางโครงการกำหนด ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในช่วงนั้น ๆ) และจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟเอง ค่าสาธารณูปโภคตามที่ใช้อย่างจริง ค่าใช้จ่ายส่วนตัว อาทิ ค่าอาหาร ค่าจ้างซักรีด บริการทางการแพทย์ ค่าใช้จ่ายในกิจกรรมบางประเภท เช่น ท่องเที่ยว ทำบุญ ฯลฯ ทางโครงการอาจก่อดั้งมูลนิธิของโครงการขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนด้านการเงินอีกทางหนึ่ง หากทางโครงการหรือผู้อยู่อาศัยในโครงการเกิดปัญหาฉุกเฉินขึ้นหรือนำเงินสนับสนุนจากมูลนิธิดังกล่าวมาใช้ในส่วนรวมเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคม เช่น การสร้างสถานออกกำลังในชุมชนใกล้เคียง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนกับชุมชน การจัดกิจกรรมการกุศล เป็นต้น โดยมูลนิธิที่จัดขึ้นนั้น จะมีโครงสร้างเป็นไปตามหลักการจัดการทั่วไป โดยมีคณะกรรมการจากฝ่ายบริหารโครงการและคณะกรรมการจากตัวแทนผู้สูงอายุที่พักอาศัย คอยบริหารงาน ดูแล ตรวจสอบ และควบคุมในการดำเนินงานต่าง ๆ ของมูลนิธิโดยเฉพาะด้านการเงินที่ได้รับ

การให้บริการและกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ

การบริการด้านสถานที่

1. ห้องพยาบาล ให้การบริการในส่วนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับผู้สูงอายุ รวมทั้งเป็นห้องตรวจร่างกายและสภาพจิตใจเบื้องต้นของผู้สูงอายุ
2. ห้องกายภาพบำบัด มีการออกแบบจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์พร้อมในการรองรับผู้สูงอายุที่จำเป็นต้องทำกายภาพบำบัด โดยมีผู้เชี่ยวชาญให้การดูแลอย่างใกล้ชิด
3. ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ มีการออกแบบจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย
4. ห้องอาหาร เป็นห้องอาหารรวมไว้รับประทานอาหารร่วมกัน มีร้านขายอาหารที่จัดจำหน่ายให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับการควบคุม ดูแลคุณภาพ ความสะอาด และจัดทำอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุตามหลักโภชนาการ
5. บริการอาหารตามสั่ง ชักรีด รีดเสริมสวย ทั้งนี้ชำระค่าบริการตามอัตราที่ได้รับบริการ
6. บริการช่างซ่อมและติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้ชำระค่าบริการตามอัตราที่ได้รับบริการ
7. บริการห้องครัว ที่มีอุปกรณ์การทำครัวครบครัน สำหรับผู้สูงอายุที่รักในการปรุงอาหารเอง ทั้งนี้ต้องเสียค่าบริการในแต่ละครั้ง
8. บริการช่องสัญญาณดาวเทียมและเคเบิลทีวี ให้เป็นทางเลือกในการรับชมฟรี
9. บริการรถ รับ-ส่ง ระยะใกล้ในบริเวณ โดยรอบ
กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุมีติด้านร่างกาย (ด้านสุขภาพอนามัย)
1. บริการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุประจำปีฟรี
2. ทีมส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย พยาบาลและเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพ มาประจำอยู่ที่อาคารทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที ในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ถ้าผู้สูงอายุไม่มีโรงพยาบาลประจำจะมีระบบส่งต่อไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียงทันที
3. การจัดทำแผนสุขภาพของผู้สูงอายุที่เข้าพักไว้ที่อาคาร เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินจะสามารถนำแผนประวัติไปใช้ได้ทันที โดยผู้สูงอายุจะเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในส่วนนี้ตามการรักษจริง
4. เงินกองทุนในการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน เพื่อให้สมาชิกได้นำไปใช้เมื่อมีเหตุจำเป็นที่ต้องเข้าโรงพยาบาลเอกชน หลังจากหายป่วยจึงค่อยนำเงินกลับมาคืนกองทุน ซึ่งทางผู้สูงอายุต้องจัดตั้งขึ้นเอง
5. บริการผู้ดูแลกลาง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้ มีทักษะในการดูแลผู้สูงอายุตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งมีความเข้าใจจิตวิทยาของผู้สูงอายุ มาให้บริการเมื่อผู้สูงอายุต้องการใช้บริการ เช่น ต้องการให้มานอนด้วยเมื่อรู้สึกเจ็บป่วยขึ้น หรือ

ต้องการผู้ช่วยเมื่อต้องการออกไปติดต่อธุระข้างนอก รวมทั้ง ต้องการผู้ช่วยทำความสะอาดห้อง ซักผ้า รีดผ้า ถูห้อง ตลอดจนไปหาหมอเป็นเพื่อน ซึ่งตรงนี้สามารถใช้บริการของผู้ดูแลกลางได้ แต่ การบริการนี้เป็นบริการที่ต้องมีค่าใช้จ่าย

6. การบริการส่งต่อ สำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถดูแลตัวเองได้ ตลอดจนการดูแลเรื่อง ฌาปนกิจหลังจากเสียชีวิตแล้ว

7. มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ในเรื่องการดูแลสุขภาพเป็นประจำทั้งสุขภาพกาย และ สุขภาพใจ เช่น การรู้เท่าทันโรคต่าง ๆ เป็นต้น

กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุมิติด้านอารมณ์

1. การศึกษาตามความสนใจและนันทนาการ ผู้พักอาศัยสามารถจัดกิจกรรมตามที่ตน สนใจได้โดยการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำอาคารรับทราบ และช่วยเหลือในการติดต่อประสานงาน หรือจัดสถานที่ เช่น เดินรำ การรำไทเก๊ก การทำสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ เป็นต้น โดยทางอาคารได้มีห้อง ทำกิจกรรมต่าง ๆ ไว้คอยบริการ เช่น ห้องกิจกรรม ห้องประชุม ฯลฯ

2. การส่งเสริมความรู้ มีการจัดบริการ ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ไว้คอยให้บริการ ผู้สูงอายุที่มาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และมีการถ่ายทอดความรู้ที่ตนมีให้กับเพื่อน ๆ ผู้สูงอายุด้วยกัน เช่น ผู้สูงอายุท่านนี้มีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดดอกไม้ ก็จะเชิญชวนผู้สูงอายุที่สนใจเข้าทำ กิจกรรมด้วยกันโดยตนเองเป็นผู้สอนให้ เป็นการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน กิจกรรมที่เพิ่มเติม จากทักษะของผู้เชี่ยวชาญคือ กิจกรรมการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุ อย่างต่อเนื่อง กิจกรรมการให้ความรู้เรื่องกฎหมายโดยเฉพาะการทำพินัยกรรมอย่างต่อเนื่องและ กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมโดยเฉพาะวัฒนธรรม วิถีชีวิต การดูแลสุขภาพในสังคม อาเซียน การเรียนรู้และปรับตัวเมื่อก้าวเข้าสู่สังคมอาเซียน เป็นต้น

3. การทัศนศึกษานอกสถานที่ การจัดกิจกรรมนอกสถานที่โดยการพาไปเปลี่ยน บรรยากาศในสถานที่ต่าง ๆ มีตั้งแต่เข้าไปเย็นกลับ และค้างคืน 1 คืน โดยจะมีการสำรวจในทุก ๆ ด้าน ทั้งสถานที่ ความเหมาะสม ห้องน้ำ อาหาร ทุกเรื่องจะต้องรอบคอบโดยเน้นความปลอดภัย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสุขที่ได้เปลี่ยนบรรยากาศ ออกมาพักผ่อนนอกสถานที่

กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุมิติด้านสังคม

1. วัฒนธรรมและศาสนา มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามเทศกาลและประเพณี ให้กับ ผู้สูงอายุและผู้สูงอายุที่สามารถจัดกิจกรรมทางศาสนาเองได้เช่นเดียวกัน โดยที่สถานที่จัดกิจกรรม ได้คอยบริการ เช่น ห้องการแสดง เวทีทำกิจกรรม ใช้สำหรับจัดการแสดงการเล่นต่าง ๆ เพื่อความ บันเทิง เช่น กิจกรรมทำบุญขึ้นปีใหม่ ทำบุญวันสงกรานต์ เป็นต้น ห้องพระ มีการจัดโต๊ะหมู่บูชา

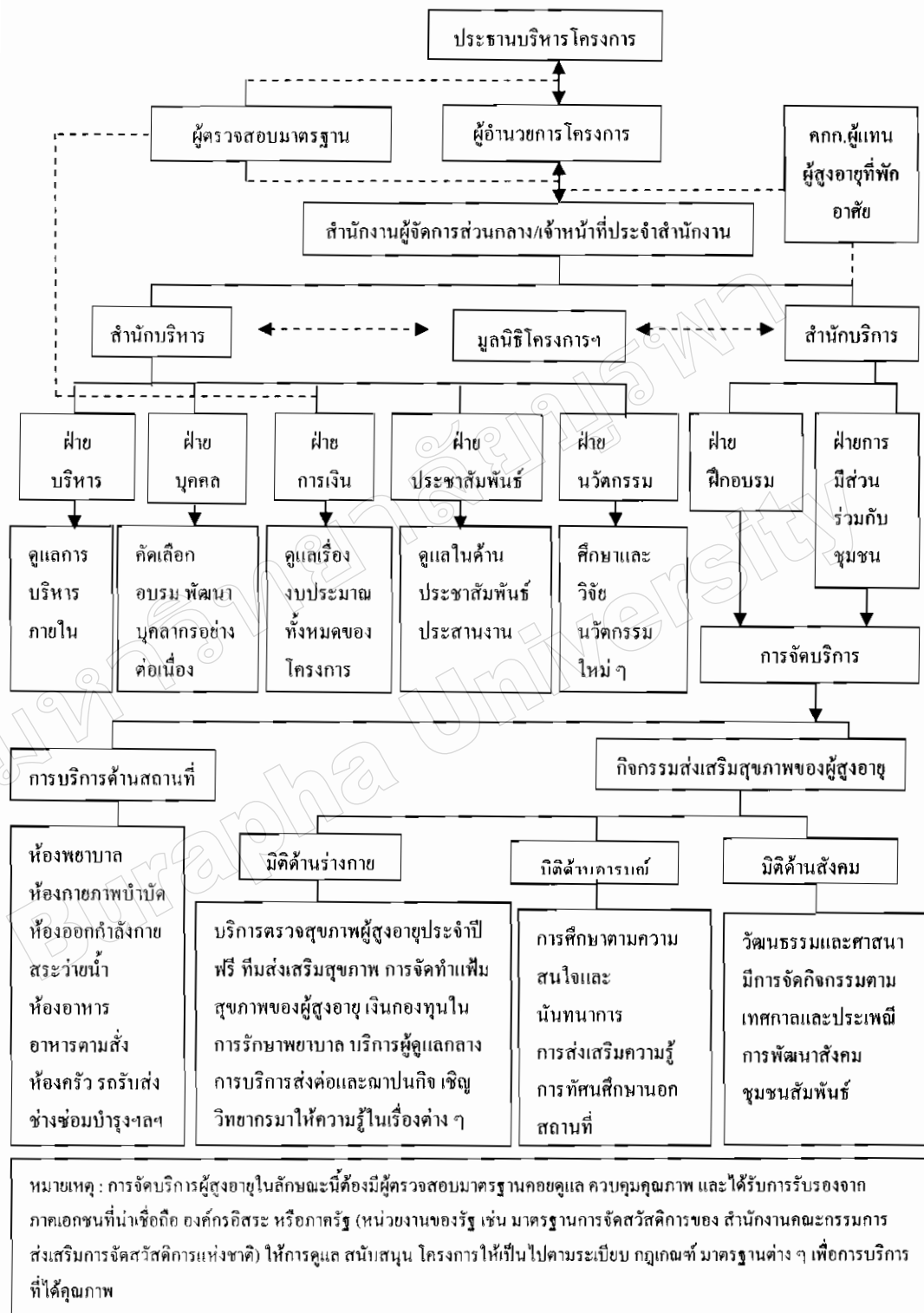
พระ สามารถสวดมนต์ไหว้พระ ปฏิบัติธรรม และนิมนต์พระมาเทศน์ ให้กับผู้สูงอายุที่พักอาศัย ได้รับฟัง

2. การพัฒนาสังคม มีการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ช่วยเหลือสังคมได้ เช่น การนำสิ่งของไปให้และร่วมบริจาคเงินให้กับผู้ที่ประสบภัยตามโอกาสต่าง ๆ การไปเยี่ยมและเลี้ยงอาหารคนชราและเด็กกำพร้า เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เห็นคุณค่าของตนเองว่ายังสามารถทำอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคมได้

3. ชุมชนสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมที่ทำร่วมกับชุมชนใกล้เคียง เช่น กิจกรรมตามประเพณี ได้แก่ ประเพณีลอยกระทง ทำบุญทอดผ้าป่า ถวายทอดกฐินปัญญา เป็นต้น เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์อันดี ร่วมทำกิจกรรมด้วยกันทั้งผู้สูงอายุที่อาศัยในโครงการและผู้สูงอายุจากชุมชนโดยรอบหรือบริเวณใกล้เคียง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปรูปแบบจำลองโครงสร้างการบริหารการจัดบริการผู้สูงอายุจากแนวคิดการจัดองค์กรการศึกษาจากโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัย และจากการสัมมนา ดังต่อไปนี้

สรุปรูปแบบจำลองโครงสร้างการบริหารและการจัดบริการผู้สูงอายุจากแนวคิด การจัดองค์กรและการศึกษาจากโครงการอาคารที่พักอาศัยสงวนคนเฒ่า (เพิ่มเติมจากทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัย และการสัมมนา) ดังต่อไปนี้



ดังนั้นแล้วการบริหารจัดการการบริการผู้สูงอายุของโครงการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุนั้น ถือเป็นการบริการสังคมอีกรูปแบบหนึ่ง ถึงแม้ว่ากลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการของโครงการส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ค่อนข้างมีรายได้หรือมีฐานะปานกลางขึ้นไปก็ตาม แต่การบริการดังกล่าวก็เป็นการแก้ไขปัญหาสังคมปัญหาหนึ่ง คือปัญหาผู้สูงอายุขาดคนดูแล หรือ ไม่มีลูกหลานคอยดูแล ต้องอาศัยอยู่ตามลำพัง ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุและอยู่ลำพังมักจะเกิดความไม่ปลอดภัยในการดำเนินชีวิตทั้งเรื่องของสุขภาพกาย สุขภาพใจ อีกทั้งการบริการของภาครัฐในการจัดสวัสดิการ หรือการให้บริการด้านที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุยังมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการในสังคมที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ดังนั้นการบริการดังกล่าวจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้รับบริการจะเลือกใช้บริการตามที่ตนเองต้องการเพื่อให้ตนเองมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น