

## บทความวิจัย

การดำเนินงานด้านการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ประเภทเสีย  
ค่าบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค\*

Social Welfare of housing services for the elderly in paid nursing home : A case  
Study of Sub – Ban Bang Khae Social Welfare Development Center for Persons,  
Department of Older Persons.

สุธีรา อัมพพผล\*\*

Suthira Amphaphon

6314832027@rumail.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านการให้บริการที่พักอาศัยให้กับผู้สูงอายุ  
ประเภทเสียค่าบริการ จุดแข็ง โอกาส จุดอ่อน อุปสรรค (SWOT) และความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาแนวทางใน  
การพัฒนาการให้บริการที่พักอาศัยประเภทเสียค่าบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค  
โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยภาคสนามผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล  
สำคัญจำนวน 10 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค มีบทบาทด้านการ  
ดูแลผู้สูงอายุ ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยการให้บริการที่พักอาศัย  
สำหรับผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในของการให้การดูแลผู้สูงอายุในสถาบัน การดำเนินงานด้านการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับ  
ผู้สูงอายุประเภทเสียค่าบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนด้วยกันคือ 1.กระบวนการและขั้นตอนการรับสมัคร  
2.การเรียกคิวและการเข้ารับบริการ และ 3.การจำหน่าย จากการศึกษา จุดแข็ง พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็น  
ว่า มีราคาถูก เป็นต้นแบบด้านการจัดบริการผู้สูงอายุ มีการบริการที่ครอบคลุมทุกด้าน (4 ด้าน) บุคลากรมีความ  
เชี่ยวชาญ เป็นต้น จุดอ่อน พบว่าจำนวนห้องพักมีน้อย อาคารเก่าทรุดโทรม ได้รับงบประมาณน้อย เป็นต้น  
ด้านความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย มีการจัดกิจกรรมให้  
 เป็นต้น แนวทางปรับปรุงการดำเนินงานพบว่า ภาครัฐควรจัดสวัสดิการด้านที่พักอาศัยประเภทเสียค่าบริการในราคา  
ถูกเพิ่มขึ้น ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการทำงาน ควรปรับปรุงตัวอาคารและ  
บริเวณภายในห้องพักควรเพิ่มกิจกรรมที่เหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 เป็นต้น

**คำสำคัญ:** สถานสงเคราะห์คนชรา; ผู้สูงอายุ; การให้บริการด้านที่พักอาศัยแบบเสียค่าบริการ

\*การดำเนินงานด้านการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ประเภทเสียค่าบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม  
ผู้สูงอายุบ้านบางแค

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสังคมทั่วโลกได้กลายเป็นสังคมวิทยาการเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะทางการแพทย์ที่เจริญก้าวหน้าและพัฒนาอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้มนุษย์ในปัจจุบันมีสุขภาพแข็งแรงขึ้น และมีอายุยืนมากขึ้น มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2563, หน้า 5) ได้อธิบายในรายงานประจำปีสถานการณ์ผู้สูงอายุ ประจำปี 2563 ไว้ว่า ในปี 2563 ประเทศไทยมีประชากรรวม 66.5 ล้านคน ประชากรสูงอายุของประเทศไทยได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วมาก กล่าวคือ เมื่อ 50 ปีก่อน ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) มีจำนวนไม่ถึง 2 ล้านคน แต่ในปี 2563 ผู้สูงอายุได้เพิ่มจำนวนเป็น 12 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมด ประเทศไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” ภายในปี 2565 นี้ “ประชากรรุ่นเกิดล้าน” ที่เกิดระหว่างปี 2506-2526 ซึ่งเป็นสิ้นมีประชากรของประเทศไทยกำลังจะกลายเป็น กลุ่มประชากรสูงอายุกลุ่มใหญ่มาก ในอีก 20 ปีข้างหน้า ประชากรรวมของประเทศไทยจะเพิ่มเข้ามา อัตราเพิ่มจะลดต่ำลงจนถึงขั้นติดลบ แต่ประชากรสูงอายุจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) จะเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 4 ต่อปี ผู้สูงอายุวัยปลาย (80 ปีขึ้นไป) จะเพิ่มด้วยอัตราเฉลี่ยร้อยละ 7 ต่อปี วิชาชีวะอำนวยการ (2562, หน้า 2) ศึกษาการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบสถานสงเคราะห์ : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค กรมกิจการผู้สูงอายุ กล่าวว่า การที่ประเทศไทยกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์นั้นส่งผลต่อการจัดสวัสดิการที่ต้องมีการเตรียมการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการที่เหมาะสมของผู้สูงอายุในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งปัญหาหลักของผู้สูงอายุที่พบส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคงของรายได้ การทำงานด้านสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไปจากครอบครัวขยายเปลี่ยนเป็นครอบครัวเดี่ยว การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม การให้ความสำคัญกับครอบครัวใหม่มากกว่าครอบครัวเดิม ส่งผลให้ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง และยังมีผู้สูงอายุหลายรายที่ต้องเข้ารับอุปการะในสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ หรือสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของภาครัฐและภาคเอกชนเนื่องจากขาดผู้อุปการะ ไม่มีที่อยู่อาศัย ฐานะยากจน และไม่สามารถอยู่ร่วมกับครอบครัวของตนเองได้ การบริการสาธารณะของรัฐบาลด้านที่พักอาศัยของผู้สูงอายุจึงเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นภาระกิจของภาครัฐในการดูแลประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีและได้รับบริการอย่างทั่วถึง จะเห็นว่าการบริการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุนั้น มีหลายหน่วยงานด้วยกันแต่หน่วยงานหลัก คือ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ องค์กรเอกชน และ องค์กรอิสระต่าง ๆ เช่น สภาวิชาชีพไทย มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งในการบริการผู้สูงอายุนั้นมีด้วยกันหลากหลายรูปแบบทั้งการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว การดูแลในชุมชน หรือในสถาบัน เช่น สถานสงเคราะห์คนชราตามจังหวัดต่าง ๆ โรงพยาบาล สถานบริการผู้สูงอายุ สถานฟื้นฟูผู้สูงอายุ บ้านพักคนชรา ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน การบริการผู้สูงอายุในแบบ ไป-กลับ และอยู่ประจำ การจัดส่งผู้ดูแลไปให้บริการถึงที่พักของผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงอายุแบบระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น กรมกิจการผู้สูงอายุ, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค (2562) สรุปบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานไว้ว่า ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีบทบาทหน้าที่หนึ่งในการให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบสถานสงเคราะห์ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขในบั้นปลายชีวิต โดยมีการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ ได้แก่ บริการเลี้ยงดูผู้สูงอายุ บริการด้านการแพทย์และอนามัย บริการด้านกายภาพบำบัด บริการด้านอาชีพบำบัด บริการด้านสังคมสงเคราะห์ บริการด้านจิตวิทยา และบริการด้านนันทนาการ

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค กรมกิจการผู้สูงอายุ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาดำเนินงานด้านการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ประเภทเสียค่าบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค รวมทั้งเพื่อศึกษารูจุดแข็ง โอกาส จุดอ่อน อุปสรรค (SWOT) ความพึงพอใจ และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่พักอาศัยประเภทเสียค่าบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่พักอาศัยของหน่วยงานต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. การดำเนินงานด้านการให้บริการที่พักอาศัยให้กับผู้สูงอายุประเภทเสียค่าบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค
2. จุดแข็ง โอกาส จุดอ่อน อุปสรรค (SWOT) และความพึงพอใจของผู้รับบริการประเภทเสียค่าบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค
3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่พักอาศัยประเภทเสียค่าบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

### วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการวิจัย รายงานสรุปผลการดำเนินงาน รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยเน้นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญของงานวิจัยมีดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้สูงอายุ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค และเจ้าหน้าที่มูลนิธิบ้านบางแค ที่เกี่ยวข้องในการจัดบริการด้านที่พักอาศัยให้กับผู้สูงอายุประเภทเสียค่าบริการ
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้บริหาร (หัวหน้าหน่วยงาน/กลุ่ม/ฝ่าย) จำนวน 2 ท่าน นักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 2 ท่าน พี่เลี้ยงประจำอาคารหรือผู้ดูแล จำนวน 2 ท่าน และผู้สูงอายุ จำนวน 4 ท่าน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยนี้มีดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่
  - 1.1 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย สรุปผลการดำเนินงานรวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
  - 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
  - 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ เป็นต้น
  - 1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ ประกาศ คำสั่ง คู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ศึกษาการดำเนินงานด้านการให้บริการที่พหุศาสตร์ประเภทเสียค่าบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ การบริการของภาครัฐ แนวคิด SWOT แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Structure interview or formal interview) คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัวเพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้
2. นำผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลเอกสารเพื่อใช้ในการอภิปรายผล

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาการดำเนินงานและกระบวนการการให้บริการที่พหุศาสตร์สำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ประเภทเสียค่าบริการ จากผลการวิจัยพบว่า ภายใต้ภารกิจด้านศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นแบบในการจัดบริการสวัสดิการและคุ้มครองผู้สูงอายุแบบเต็มเวลา และหน่วยงานต้นแบบในการจัดบริการสวัสดิการและคุ้มครองผู้สูงอายุแบบบริการทางสังคมรวมทั้งบริการดูแลผู้สูงอายุในกรณีฉุกเฉิน การให้บริการด้านที่พหุศาสตร์ประเภทเสียค่าบริการเป็นหนึ่งในภารกิจของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค โดยสามารถสรุปการดำเนินงานและกระบวนการเข้ารับบริการได้ดังนี้

### กระบวนการรับสมัคร

1. เดินทางมาสมัครด้วยตนเองที่ศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค
2. เจ้าหน้าที่แจ้งระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการรับผู้สูงอายุเข้ารับบริการ
3. ตรวจสอบคุณสมบัติการเข้ารับบริการ (ต้องเป็นไปตามระเบียบฯ)
4. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้สูงอายุ
5. กรอกข้อมูลการสมัครของผู้สูงอายุตามลำดับคิว
6. แจ้งลำดับพร้อมออกหลักฐานการสมัครให้แก่ผู้สูงอายุ

#### คุณสมบัติตามระเบียบฯ

- (1) มีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย
- (2) ไม่เป็นผู้ต้องหาวางกระทำผิดอาญา และอยู่ระหว่างการสอบสวนของพนักงานสอบสวน หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล
- (3) ไม่เป็นโรคติดต่อ ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2523
- (4) มีความสมัครใจ
- (5) สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในกิจวัตรประจำวัน
- (6) ไม่มีอาการทางจิตที่รุนแรง หรือมีพฤติกรรมด้านลบที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น
- (7) ไม่ติดสารเสพติด หรือติดสุรา

### ขั้นตอนการเรียกคิวเข้ารับบริการ

- (1) แจ้งผู้สูงอายุที่ถึงลำดับคิว พร้อมขอใบรับรองแพทย์การตรวจร่างกาย ผลการเอกซเรย์ปอดของผู้สูงอายุ และเอกสารสำคัญอื่นๆ
- (2) นัดหมายวันเข้ารับบริการที่ศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค
- (3) จัดทำบันทึกขออนุมัติรับผู้สูงอายุเข้ารับบริการเสนอผู้บริหาร
- (4) ชี้แจงกฎระเบียบ และการปฏิบัติตัวเมื่อผู้สูงอายุเข้ารับบริการที่ศูนย์ฯ และการบริการ กิจกรรมที่ได้รับ ให้ทราบในวันแรกของการเข้ารับบริการ
- (5) จัดทำข้อมูลแฟ้มประวัติผู้สูงอายุ

#### การบริการที่ได้รับ

- (1) บริการเลี้ยงดูผู้สูงอายุ โดยการจัดปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต
- (2) บริการทางการแพทย์และอนามัย
- (3) ด้านกายภาพ
- (4) ด้านอาชีวบำบัด
- (5) ด้านสังคมสงเคราะห์
- (6) ด้านจิตวิทยา
- (7) บริการนันทนาการ
- (8) บริการด้านศาสนา
- (9) ด้านฌาปนกิจ
- (10) โครงการอื่นๆ

### การจำหน่าย

ผู้สูงอายุถึงแก่กรรม

ผู้สูงอายุลาออก

ภาพที่ 1 สรุปกระบวนการในการรับผู้สูงอายุเข้ารับบริการประเภทเสียค่าบริการของศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค  
ที่มา. จากผู้ศึกษา

จากภาพสรุปได้ว่า ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เป็นสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุแห่งแรกของประเทศไทย โดยให้การสงเคราะห์ผู้สูงอายุตามนโยบายสวัสดิการสังคมของรัฐ มีบทบาทด้านการดูแลผู้สูงอายุ ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยการดำเนินงานด้านการให้บริการ

ที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ประเภทเสียค่าบริการ จึงเป็นภารกิจหนึ่งของการให้การดูแลผู้สูงอายุในสถาบัน ของศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค โดยการดำเนินงานด้านการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ประเภทเสียค่าบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนด้วยกันคือ กระบวนการและขั้นตอนการรับสมัคร การเรียกคิวและการเข้ารับบริการ และการจำหน่าย

2. จุดแข็ง โอกาส จุดอ่อน อุปสรรค (SWOT) และความพึงพอใจของผู้รับบริการประเภทเสียค่าบริการ จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุประเภทเสียค่าบริการของศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

จุดแข็ง พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจุดแข็งของการให้บริการประเภทเสียค่าบริการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบตรงกันมากที่สุดคือ มีราคาถูก รองลงมาคือ การเป็นต้นแบบด้านการจัดบริการผู้สูงอายุ การบริการที่ครอบคลุมทุกด้าน (4 ด้าน) มีความเป็นอิสระในการจัดการชีวิตตัวเองมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุ และมีทีมสหวิชาชีพ ตามลำดับ

โอกาส พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยโอกาสของการให้บริการประเภทเสียค่าบริการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบตรงกันมากที่สุดคือ เป็นที่ต้องการของผู้สูงอายุจำนวนมากเห็นได้จากคิวการรับสมัคร รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งการค้าและโรงพยาบาล การคมนาคมสะดวก มีมูลนิธิบ้านบางแคให้การสนับสนุนเรื่องเงินบริจาคจากผู้บริจาค และอยู่ภายใต้การดูแลของรัฐมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ

จุดอ่อน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยพบว่าปัญหาของการให้บริการประเภทเสียค่าบริการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบตรงกันมากที่สุดคือ จำนวนห้องพัคน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ รองลงมาคือ อาคารพัก ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา เก่าเริ่มชำรุดทรุดโทรม งบประมาณในการบำรุงซ่อมแซมมีน้อย บุคลากรหรือผู้ดูแลผู้สูงอายุมาจำนวนน้อย กระบวนการรับสมัครไม่ทันสมัยและการตรวจสอบมีความล่าช้า และอุปสรรคในการจัดกิจกรรมมีจำกัด ตามลำดับ

อุปสรรค พบว่าอุปสรรคของการให้บริการประเภทเสียค่าบริการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบตรงกันมากที่สุดคือ งบประมาณที่รัฐสนับสนุนมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ระเบียบการเบิกจ่ายที่ไม่เอื้อต่อการบริหารงาน ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ค่าครองชีพสูง ทำให้ยอดเงินบริจคน้อยลงตามไปด้วย และสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากพอสมควรในการได้รับการบริการจากศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต เมื่อเข้ามาพักอาศัยที่ศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค ทำให้มีความสุขในการดำรงชีวิตในบั้นปลายชีวิต รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมของเจ้าหน้าที่ตามวันสำคัญต่าง ๆ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดจากเชื้อไวรัสโควิด 19 เนื่องจากทำให้ไม่สามารถออกไปด้านนอกศูนย์ฯ ได้ทำให้เกิดความรู้สึกกังวลและเบื่อหน่ายไม่เป็นอิสระเหมือนในอดีต

ทั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษาจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) มาสรุปเป็นภาพได้ดังต่อไปนี้

จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)
1. มีราคาถูก 2. เป็นต้นแบบด้านการจัดบริการผู้สูงอายุ 3. มีบริการที่ครอบคลุมทุกด้าน (4 ด้าน ร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ) 4. มีความเป็นอิสระในการจัดการชีวิตได้เอง 5. มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุ 6. มีทีมสหวิชาชีพ	1. เป็นที่ต้องการของผู้สูงอายุจำนวนมาก 2. ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้เมือง ใกล้โรงพยาบาล เดินทางสะดวก 3. มีมูลนิธิบ้านบางแคให้การสนับสนุนเรื่องเงินบริจาคจากผู้บริจาค 4. อยู่ภายใต้การดูแลของรัฐจึงเป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียง
จุดอ่อน (Weaknesses)	อุปสรรค (Threats)
1. ห้องพักรวมมีจำนวนน้อย 2. อาคารพัก ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา เก่าเริ่มชำรุดทรุดโทรม 3. งบประมาณในการบำรุงซ่อมแซมมีน้อย 4. บุคลากรหรือผู้ดูแลผู้สูงอายุมีจำนวนน้อย 5. กระบวนการรับสมัครไม่ทันสมัยและการตรวจสอบมีความล่าช้า 6. อุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมมีจำกัด	1. รัฐบาลให้งบประมาณสนับสนุนน้อย 2. ระเบียบการเบิกจ่ายที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน 3. ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ค่าครองชีพสูง ยอดบริจคน้อยลง 4. การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

ภาพที่ 2 สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) ของการให้บริการด้านที่พักอาศัยประเภทเสียค่าบริการของ ศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค  
ที่มา. จากผู้ศึกษา

3. แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ประเภทเสียค่าบริการ จากการวิจัยสรุปได้ว่า แนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุประเภทเสียค่าบริการ พบว่า ประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุด ได้แก่

(1) ภาครัฐควรจัดสวัสดิการด้านที่พักอาศัยประเภทเสียค่าบริการในหน่วยงานของรัฐเพิ่มมากขึ้น และมีราคาที่ย่อมเยามากที่สุด โดยผู้สัมภาษณ์เสนอให้รัฐบาลจัดสวัสดิการแบบที่พักอาศัยโดยการออกค่าใช้จ่ายกับประชาชนคนละครั้งซึ่งอาจจะเป็นการจัดเก็บภาษีตั้งแต่วัยทำงานผ่านระบบการจัดเก็บภาษีของรัฐ เช่น ประกันสังคม เป็นต้น หรือสนับสนุนส่งเสริมให้ภาคเอกชน ภาคประชาชน ร่วมมือกันจัดตั้งสถานที่ให้บริการที่มีราคาถูก โดยอาจได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐบางส่วน

(2) ด้านกระบวนการรับสมัครที่ยังไม่ทันสมัยจึงควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เกิดความทันสมัยและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่น สมัครผ่านเว็บไซต์ อีเมล โปรแกรมกูเกิ้ลฟอร์ม เป็นต้น

(3) ด้านสถานที่พักอาศัย คือควรปรับปรุงในส่วนของตัวอาคาร บริเวณภายในห้องพัก ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา และสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร ให้เหมาะสมกับวัยสูงอายุโดยเน้นความปลอดภัยและได้มาตรฐานเป็นหลัก

(4) ด้านมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 เช่น ควรผ่อนคลายมาตรการป้องกันโรคระบาดจากเชื้อไวรัสโควิด-19 หรือเพิ่มกิจกรรมทดแทนที่เหมาะสมและเข้ากับสถานการณ์ เนื่องจากผู้สูงอายุรู้สึกขาดความเป็นอิสระ รู้สึกมีความเครียดซึ่งจะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจ

(5) ควรมีการจัดกิจกรรมภายในเพิ่มขึ้น และมีกิจกรรมที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อบรรเทาความเครียด และความวิตกกังวล ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค หรือ สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค นับเป็นสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุแห่งแรกของประเทศไทย จัดตั้งขึ้นเพื่อให้การสงเคราะห์ผู้สูงอายุตามนโยบายสวัสดิการสังคมของรัฐ โดยมีบทบาทด้านการดูแลผู้สูงอายุ ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งการดำเนินงานด้านการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ประเภทเสียค่าบริการ จึงเป็นภารกิจหนึ่งของการให้การดูแลผู้สูงอายุในสถาบัน ของศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค เช่นกัน ดังนั้นการดำเนินงานดังกล่าวจึงถือว่าเป็นนโยบายสาธารณะที่รัฐจัดขึ้นเพื่อให้บริการประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาด้านผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม เช่น ผู้สูงอายุมีฐานะยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย ขาดผู้ดูแลยามเจ็บป่วย เป็นต้น โดยถือว่าเป็นการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตบั้นปลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Anderson (1979) (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 1) ได้กล่าวไว้ว่า นโยบายสาธารณะ คือ เป็นการกระทำบางอย่างที่มีการวางวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาหรือเกี่ยวข้องกับเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยจะมีการนำไปปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการจัดสวัสดิการให้การดูแลผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์เป็นนโยบายสาธารณะที่มีความจำเป็น ในการแก้ไขปัญหาด้านผู้สูงอายุ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบชัดเจน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ David Easton (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหรั่ง, 2563, หน้า 76) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ การจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่สังคมโดยรวม ซึ่งจะเห็นว่าการจัดสวัสดิการของสถานสงเคราะห์เป็นการจัดบริการที่มีคุณค่าต่อตัวผู้สูงอายุและสังคมสูงอายุในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์ (2557, หน้า 73) ได้ศึกษาสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า สวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทยเป็นระบบการบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิต ที่ดี จากผลการวิจัยยังพบว่า สวัสดิการหรือบริการที่ศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค จัดให้กับผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ 10 ด้านด้วยกัน ได้แก่ (1) บริการเลี้ยงดูผู้สูงอายุ โดยการจัดปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต (อาหาร ที่พักอาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค) (2) บริการทางการแพทย์และอนามัย (3) ด้านกายภาพ (4) ด้านอาชีพบำบัด (5) ด้านสังคมสงเคราะห์ (6) ด้านจิตวิทยา (7) บริการนันทนาการ (8) บริการด้านศาสนา (9) ด้านอาชีพนิก และ(10) โครงการอื่น ๆ นั้น สอดคล้องกับแนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (2546) ซึ่งให้ความหมายของงานสวัสดิการสังคม ไว้ว่า สวัสดิการสังคม (Social Welfare) หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคม เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมเพื่อให้ประชาชน



สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำการมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการ และบริการทางสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับ และเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการทางสังคมในทุกระดับ

จากผลการวิจัยเรื่องจุดแข็ง โอกาส จุดอ่อน อุปสรรค (SWOT) และความพึงพอใจของผู้รับบริการประเภทเสียค่าบริการ พบว่า จุดแข็งของการให้บริการประเภทเสียค่าบริการ คือ มีราคาถูก การเป็นต้นแบบด้านการจัดบริการผู้สูงอายุ การบริการที่ครอบคลุมทุกด้าน (4 ด้าน ร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ) ความเป็นอิสระในการจัดการชีวิตได้เอง มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุ และมีทีมสหวิชาชีพ เป็นต้น ในด้านโอกาสคือ เป็นที่ต้องการของผู้สูงอายุจำนวนมาก การคมนาคมสะดวก และพบว่าปัญหาของการให้บริการคือ จำนวนห้องพักมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ อาคารพักเก่าเริ่มชำรุดทรุดโทรม งบประมาณในการบำรุงซ่อมแซมมีน้อย บุคลากรหรือผู้ดูแลผู้สูงอายุมีจำนวนน้อย กระบวนการรับสมัครไม่ทันสมัยและการตรวจสอบมีความล่าช้า และอุปสรรคในการจัดกิจกรรมมีจำกัด ในด้านอุปสรรคคือ งบประมาณที่รัฐสนับสนุนมีไม่เพียงพอ ระเบียบการเบิกจ่ายที่ไม่เอื้อต่อการบริหารงาน และสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชณี อัจฉานภักดิ์ (2562) ศึกษาการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบสถานสงเคราะห์ : กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค กรมกิจการผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย การติดต่อสื่อสาร ทรัพยากร ทัศนคติของนักปฏิบัติ และโครงสร้างขององค์กรที่น่านโยบายไปปฏิบัติ สำหรับทรัพยากรในการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบสถานสงเคราะห์ส่วนใหญ่เห็นว่าทรัพยากรมีไม่เพียงพอ ทรัพยากร ประกอบด้วย จำนวนเจ้าหน้าที่ งบประมาณ ข้อมูลข่าวสาร ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์ และในด้านความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในด้านความรู้ที่มั่นคงและปลอดภัยในชีวิต ในด้านการจัดกิจกรรมของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจด้านการแพทย์ เป็นต้น เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วจะเห็นว่า จุดแข็งและความพึงพอใจซึ่งเป็นเหตุผลหลักที่ผู้สูงอายุตัดสินใจเข้ารับบริการนั้นสอดคล้องกับ แนวคิดทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ดังที่ พงษ์สิริ ชมภูคำ (2009, หน้า 32-33) ได้สรุปทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ไว้ดังนี้ 1) ความต้องการด้านกายภาพ เป็นความต้องการด้านปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน 3) ความต้องการด้านสังคม คือต้องการการมีเพื่อน การรวมกลุ่มหรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม 4) ความต้องการที่ได้รับการยอมรับ คือความรู้สึกรับได้รับการยอมรับจากเพื่อนในสังคม 5) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนปรารถนา แต่ยังคงสอดคล้องกับแนวคิดความต้องการของผู้สูงอายุโดย บังอร ธรรมศิริ (อ้างถึงใน กิ่ง ชาเรืองฤทธิ์, 2559, หน้า 284) ได้สรุปการตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ไว้ว่า แต่ละคนอาจมีความต้องการแตกต่างกันไป สามารถสรุปได้ดังนี้ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน 2. ความต้องการทางด้านจิตใจ 3. ความต้องการทางด้านสังคม และ 4. ความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์ (2557, หน้า 73) ศึกษาสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่าการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทยยังมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ เช่น 1) ขาดการบูรณาการและขาดความต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงการดำเนินงานด้านสวัสดิการผู้สูงอายุแยกส่วนระหว่างงานด้านสุขภาพกับงานด้านสังคม กระจายความรับผิดชอบตามหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ 2) ขาดการนำนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง 3) ความไม่พร้อมของงบประมาณ

และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านผู้สูงอายุโดยตรง และ 4) สวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้กับผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้สูงอายุ ไม่สามารถตอบสนองปัญหาได้อย่างแท้จริงและไม่ครอบคลุมผู้สูงอายุได้ทั้งหมด

จากผลการวิจัยแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของการให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุประเภทเสียค่าบริการ พบว่า

(1) ภาครัฐควรจัดสวัสดิการด้านที่พักอาศัยประเภทเสียค่าบริการในหน่วยงานของรัฐมากขึ้น และมีราคาถูก ซึ่งรัฐบาลอาจจัดสวัสดิการแบบที่พักอาศัยโดยการออกค่าใช้จ่ายกับประชาชนคนละครั้งซึ่งอาจจะเป็นการจัดเก็บภาษีตั้งแต่วัยทำงานผ่านระบบการจดทะเบียนภาษีของรัฐ เช่น ประกันสังคม เป็นต้น หรือสนับสนุนส่งเสริมให้ภาคเอกชน ภาคประชาชน ร่วมมือกันจัดตั้งสถานที่ให้บริการที่มีราคาถูก โดยอาจได้รับเงินสนับสนุนจากภาครัฐบางส่วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์ (2557, หน้า 73) ศึกษาสวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการศึกษาวินิจฉัยสรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุจะต้องบูรณาการจากหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชาติ เพื่อรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและเป็นผู้มีคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติ จะเห็นได้ว่าการจัดสวัสดิการของภาครัฐนั้นควรมีการบริหารงานที่ครอบคลุมทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสด ขาดผู้ดูแล หรือมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับครอบครัว หรือผู้สูงอายุที่ต้องการใช้ชีวิตอิสระแต่อยากได้ความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิตบั้นปลาย เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันเมื่อสังคมปัจจุบันเข้าสู่สังคมสูงวัยแบบสมบูรณ์แล้วจึงทำให้มีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น การจัดสวัสดิการดังกล่าวจึงเป็นที่ต้องการมากขึ้นมากไปด้วย

(2) ด้านกระบวนการรับสมัครที่ยังไม่ทันสมัยจึงควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เกิดความทันสมัยและสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่น สมัครผ่านเว็บไซต์ อีเมล ไลน์ ฟอรัม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชณี อัจฉานภักดิ์ (2562) ได้ศึกษาการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบสถานสงเคราะห์ : กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค กรมกิจการผู้สูงอายุ พบว่า แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบสถานสงเคราะห์ คือ การเชื่อมโยงข้อมูลของผู้สูงอายุ การนำนวัตกรรมใหม่เข้า ๆ มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือโปรแกรมใหม่ ๆ มาใช้ในกระบวนการรับสมัครเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นนั้น ถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมหนึ่งที่สามารถเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรและเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

(3) ด้านสถานที่พักอาศัย คือควรปรับปรุงในส่วนของตัวอาคาร บริเวณภายในห้องพัก ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา และสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร ให้เหมาะสมกับวัยสูงอายุโดยเน้น ความปลอดภัยและได้มาตรฐานเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ งามรดา ประเสริฐสุข (2564, หน้า 73) ได้ศึกษาการจัดสวัสดิการสังคมให้ผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งรัฐควรเน้นการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การทำงานแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น ดังนั้นการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารพักอาศัยจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างต่อเนื่องต่อความปลอดภัยในชีวิต และเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในลำดับต้น ๆ และเมื่อมีที่พักอาศัยที่ปลอดภัยก็จะส่งผลต่อความสุขในการดำเนินชีวิตได้เช่นเดียวกัน

(4) ควรมีการจัดกิจกรรมภายในเพิ่มขึ้น และมีกิจกรรมที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อบรรเทาความเครียด และความวิตกกังวล ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดจากเชื้อไวรัสโควิด 19 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณะนง พิณฑุ (2561, หน้า 98-109) ได้ศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองกุงศรี หนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า แนวทางการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่ผู้สูงอายุต้องการทางด้านจิตใจคือ การตั้งชมรมผู้สูงอายุต่าง ๆ เพื่อเป็นการรวมกลุ่มในการทำกิจกรรมตามความสนใจและความถนัดของแต่ละคน ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความสุขเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดจากเชื้อไวรัสโควิด 19 การทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองชื่นชอบจึงเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุข เกิดความผ่อนคลาย ความเครียดที่มีต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดจากเชื้อไวรัสโควิด 19 ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการได้ทำกิจกรรมถือว่าเป็น การเข้าสังคมรูปแบบหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย สุดสุข (อ้างถึงใน พิมพ์ดดา บุญศรี, 2563, หน้า 33) ได้สรุปความต้องการด้านสังคมของผู้สูงอายุ ไว้ว่าผู้สูงอายุต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมตามความเหมาะสมต้องการพบปะพูดคุยกับผู้สูงอายุในวัยเดียวกันมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและเป็นสมาชิกหนึ่งของสังคม ได้รับการยอมรับการยกย่องจากสังคมไม่เป็นภาระกับบุคคลอื่น ช่วยเหลือตนเองได้ดีสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขและมั่นคงตามอัตภาพ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณให้ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เพื่อใช้ในการเพิ่มจำนวนห้องพักให้เพียงพอต่อความต้องการ หรือขยายโครงการไปยังหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่มีภารกิจด้านการดูแลผู้สูงอายุ เช่น กระทรวงสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร มูลนิธิในหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น
- 2) ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ควรเพิ่มความถี่ในการจัดกิจกรรมนันทนาการ และให้ความหลากหลาย เหมาะสมกับผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น
- 3) ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ควรเพิ่มช่องทางและพัฒนาระบบรับข้อร้องเรียนจากผู้สูงอายุที่ได้รับบริการในศูนย์ฯ ผู้สูงอายุบ้านบางแค
- 4) ควรมีการจัดทำระบบจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เพื่อให้มีฐานข้อมูลที่เป็นระบบง่ายต่อการค้นหาและตรวจสอบ เช่น ระบบการรับสมัครเข้ารับบริการ ระบบการตรวจสอบคิวเข้ารับบริการ เป็นต้น
- 5) รัฐควรสนับสนุนให้ออกกฎหมายหรือระเบียบที่เอื้อต่อการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เช่น ระเบียบในการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมหรืออุปกรณ์ทางกายภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการดำเนินงานด้านการให้บริการที่พึงอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ประเภทเสียค่าบริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในจังหวัดอื่นหรือภูมิภาคอื่น
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่ส่งผลต่อการให้บริการที่พึงอาศัยสำหรับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ประเภทเสียค่าบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

### เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ, ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค. (2562). สรุปผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2562. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค, กรมกิจการผู้สูงอายุ.
- กิ่ง ชาเรื่องฤทธิ์. (2559). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ได้รับการจัดสวัสดิการรูปแบบสถาบัน ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คะนอง พิณ. (2561). รูปแบบการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหนองกุ้งศรี อำเภอนองกุ้งศรี จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารการเมืองการปกครอง, 8(3), 98-109.
- งามรดา ประเสริฐสุข (2564) ศึกษาการจัดสวัสดิการสังคมให้ผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ สังคมผู้สูงอายุ. วารสารวิจัยธรรมศึกษา, 4(2), 73-85.
- เฉลิมพล ศรีหิษ์. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา พื้นฐานรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546. (2546, ตุลาคม 1). ราชกิจจานุเบกษา, 120(94ก), 6-8.
- พัชสิรี ชมภูคำ. (2009). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.
- พิมพ์ดดา บุญศรี. (2563). ประสิทธิภาพของมาตรการจัดสวัสดิการในสถานบริการของรัฐกรณีศึกษา : ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค. สารนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัชณี อัจฉานภาลัย. (2562). การดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบสถานสงเคราะห์ : กรณีศึกษา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค. ค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบาย สาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2557). สวัสดิการผู้สูงอายุในประเทศไทย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 7(1), 73-82.