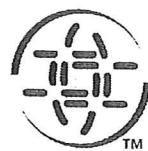




Association
for Computing
Machinery Thailand



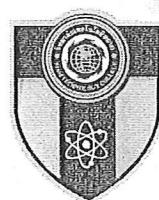
IEEE
Computer
Society
Thailand



Internet
Society
Thailand



TECHCON
2015



การประชุม
วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 1

เทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาชาติ

วันเสาร์ที่ **11** กุมภาพันธ์ 2558

เวลา 08.00 – 17.30 น.

ณ หอประชุมใหญ่ ชั้น 4 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม



คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ศาสตราจารย์ ดร. ดำรง ชุมมงคล

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศาสตราจารย์ ดร. จงจิตร์ หริรัญลักษณ์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

รองศาสตราจารย์ ดร. พยุง มีสัจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ

รองศาสตราจารย์ ดร. จุ่尉รัตน์ ดวงเดือน

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ กองสุวรรณ

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ ทีฆทรวงษ์

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

รองศาสตราจารย์ ดร. ปรีดา จันทวงศ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ

รองศาสตราจารย์ ดร. คณิต เฉลยจารุยา

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. ชว้ำชชัย งามสันติวงศ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ

รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ปราการเจริญ

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สำนักหอสมุดกลาง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมหมาย ผิวสะอาด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนบุรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐวี อุตถกุษ्णร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาเรียรัตน์ โสดาโนล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระพันธ์ ตัวทองสุข

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พุฒิพงศ์ ไทยแขม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พุนพัฒน์ พุนน้อย

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ดร. นิจกฤต ปานคลิบ

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม



การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 1
วันเสาร์ที่ 11 กรกฎาคม 2558 ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (ต่อ)

ดร.เศรษฐ์ชัย ชัยสนิท

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตคลองบูรี

ดร. มงคล จงสุพรรณพวงศ์

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

ดร.ศักดิ์ชาย เอื้อพิพัฒนาภูล

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

ดร.เชษฐ์ภานุวัฒน์ ลีลาศรีสิริ

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

ดร. สุริยา พันธ์โภเศล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ดร.เก้ากันยา สุดประเสริฐ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ดร.สมชาย เอื้อพิพัฒนาภูล

บริษัท ไคเนติกส์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ดร. ณัฐพงษ์ บริรักษ์สันติคุณ

สถาบันวิจัยและเทคโนโลยี ปตท.

ดร. สิสวัตม์ ธรรมประดิษฐ์

บริษัท ไอเอสไอคิวเออร์(ประเทศไทย)จำกัด

ดร.มณฑียร รัตนศิริวงศ์วุฒิ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ พระนครเหนือ

ดร.ธันยวิช วิเชียรพันธ์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตคลองบูรี

ดร. อัครวัฒน์ ดวงนิล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผศ. ดร.ภณวิสิฐ์ นาครังสรรค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

การบริหารจัดการสถานส่งเคราะห์คนชราและสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม

ตามแนวคิด 7-S McKinsey

Management of Residential Home and Nursing Home in Nakhon Pathom Province

based on 7-S McKinsey Concept

ปัจมานาครณ์ เขawanเมธा¹, สวรรยา ธรรมอภิพล² และ ปัจมานาครณ์ เขawanเมธा^{1,*}

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ 1 ม.3 ต.สามพระยา อ.ชะอ้ำ จ.เพชรบุรี 76120

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ 1 ม.3 ต.สามพระยา อ.ชะอ้ำ จ.เพชรบุรี 76120

*ผู้ติดต่อ: a2m_mz@hotmail.com เบอร์โทรศัพท์ 0852989882

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสถานส่งเคราะห์คนชราและสถานบริบาล ในจังหวัดนครปฐม ตามแนวคิด 7-S McKinsey และแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการของสถานส่งเคราะห์คนชรา และสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา 2 แห่ง คือ สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม ซึ่งเป็นตัวแทน สถานส่งเคราะห์คนชราของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศูนย์มุทิตา เนอสเซ่นโนม ซึ่งเป็นตัวแทนสถานบริบาลของภาคกลาง เก็บ ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้สูงอายุหรือญาติของ ผู้สูงอายุ ในกรณีที่ไม่มีผู้สูงอายุที่สามารถให้ข้อมูลได้ รวม 30 คน

ผลการศึกษาการบริหารจัดการของสถานส่งเคราะห์คนชราและสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม ตาม แนวคิด 7-S McKinsey พ布ว่ามีความแตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ มีขนาดและรูปแบบ โครงสร้างแตกต่างกัน ด้านกลยุทธ์การบริหารจัดการ มีความแตกต่างกันในด้านรูปแบบการให้บริการและการ กำหนดคุณสมบัติของผู้สูงอายุ มีขนาด เขตพื้นที่ตั้ง และการแบ่งสัดส่วนที่พักผู้สูงอายุแตกต่างกัน สถานบริบาลมี การคิดค่าบริการตามประเภทห้องพักและการของผู้สูงอายุ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ และขยาย ธุรกิจเพิ่มขึ้นทางการตลาด ส่วนสถานส่งเคราะห์คนชราไม่มีกลยุทธ์ด้านราคาค่าบริการและด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านระบบการดำเนินงาน มีขั้นตอนการดำเนินงานในการรับผู้สูงอายุที่จะเข้ามารับบริการที่แตกต่างกัน ด้านรูปแบบการบริหารงาน ผู้บริหารทั้ง 2 แห่ง มีรูปแบบพฤติกรรมการบริหารงานแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ มี ระบบขั้นตอนการรับเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน ด้านทักษะการดำเนินงาน มีความโดดเด่นในด้านทักษะการดูแล ผู้สูงอายุแตกต่างกัน ด้านค่านิยมร่วม มีค่านิยมร่วมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาแนวทางพัฒนาการ บริหารจัดการของสถานส่งเคราะห์ฯ พบว่ามีการสร้างอาคารเอนกประสงค์ เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุทั้งภายในและ ภายนอก และมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการผู้สูงอายุภายนอกแบบ Day Care ส่วนแนวทางพัฒนาของศูนย์ฯ พบว่า มีการรับสมัครเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น และเปิดศูนย์ที่ 3 เพื่อรับผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาดังกล่าวเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการสถานส่งเคราะห์คนชราและสถานบริบาลทั้งในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดอื่นๆ ต่อไป

คำหลัก: สถานส่งเคราะห์คนชรา, สถานบริบาล, การบริหารจัดการ

Abstract

The objectives of this research were to study the management of residential home and nursing home in Nakhon Pathom Province based on 7-S McKinsey concept and to study the development process for management of residential home and nursing home in Nakhon Pathom Province. The case study were Nakhon Pathom Residential Home where represented public organization and Mutita Nursing Home where represented private organization. Data was used by In-depth Interview. Key informants were 30 people who were executive, staff, elders and relatives of elder if they could not communicate.

The results of this research were found that the management based on 7-S McKinsey concept of residential home was different from nursing home. **Structure** ; the differences of organization size and structure form. **Strategy** ; the differences of product and place. Nursing home managed price and promotion but residential home had no management of them. **System** ; the difference of elderly admission process. **Style** ; the difference of executive behavior for management. **Staff** ; the difference of staff selection process. **Skill** ; the difference of elderly care skill. **Shared Value** ; the difference of operational shared value. The results of development process for management were found that residential home is constructing the multi-purpose building for elders who lives inside and outside. The vision about Day Care service for elders who lives outside. The part of nursing home was found that they are increasing the staff and expanding the business for supporting more elder.

The benefits of this research are definition for development process of management and take it to increase efficiency of residential home and nursing home in Nakhon Pathom Province and others.

Keywords : Residential Home, Nursing Home, Management

1. บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) เนื่องจากอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2557 พบว่ามีจำนวนประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปมากถึง 10 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ของประชากรทั้งหมด^[1] ซึ่งองค์กรสหประชาชาติ (UN) กล่าวว่าหากประเทศไทยที่มีจำนวนประชากรที่อายุ 60 ปีขึ้นไปในสัดส่วนที่มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด ถือว่าประเทศนั้นก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) นั้นก็หมายถึงว่าประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุนั่นเอง

กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข ได้ระบุว่าปัญหาที่สำคัญของผู้สูงอายุในลำดับต้นๆ คือ ปัญหาด้านสุขภาพ และปัญหาด้านเศรษฐกิจ ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุภูมิของว่าเป็นภาระของบุตรหลาน เกิดปัญหาผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง ปัญหาของผู้สูงอายุ ถือเป็นปัญหาสำคัญที่หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องต้องเตรียมรับมือแก้ไข translate ระหว่างประเทศที่จะตามมา แต่การดำเนินการดังกล่าว ยังไม่สามารถครอบคลุมผู้สูงอายุทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานสงเคราะห์คนชรา ที่ให้บริการด้านที่พักอาศัยและการรักษาพยาบาลยังไม่เพียงพอต่อการ

รองรับผู้สูงอายุ ซึ่งในปัจจุบันมีส่วนงานที่ดูแลและให้บริการเกี่ยวกับผู้สูงอายุทั้งหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน ในส่วนของภาครัฐ ถือเป็นการส่งเคราะห์ผู้สูงอายุที่ครอบครัวยากจน หรือถูกทอดทิ้ง โดยไม่เสียค่าบริการใดๆ สำหรับสถานบริการผู้สูงอายุของภาคเอกชนส่วนใหญ่เป็นเชิงธุรกิจ หรือเรียกว่า สถานบริบาล (Nursing Home) โดยให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่บุคคลในครอบครัวไม่มีเวลาดูแล ช่วยเหลือในด้านการปฏิบัติภาระประจำวัน และผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพ ต้องได้รับการรักษาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

จังหวัดนครปฐมถือเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุเข่นกัน ซึ่งในปี พ.ศ. 2557 จังหวัดนครปฐม มีจำนวนประชากร 981,400 คน และมีจำนวนผู้สูงอายุถึง 265,000 คน^[1] คิดเป็นร้อยละ 13.5 ของประชากรทั้งหมดของจังหวัด ซึ่งถือว่าจังหวัดนครปฐมกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ แต่การรองรับผู้สูงอายุของสถานสงเคราะห์คนชรารายไม่ครอบคลุม มีสถานสงเคราะห์คนชราของภาครัฐเพียง 2 แห่ง ส่วนสถานบริบาลของภาคเอกชนในจังหวัดนครปฐมมีเพียง 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์มุทิตา เนอสซิ่งโฮม บ้านวิลล่าแอนนา และศาลาโยเนอสซิ่งโฮม^[2]

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการบริหารจัดการและแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์คนชราและสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม เพื่อเป็นประโยชน์แก่สถานสงเคราะห์คนชราและสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐมให้มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพียงพอต่อการรองรับผู้สูงอายุในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์คนชราและสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม ตามแนวคิด 7-S McKinsey
- เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์คนชราและสถานบริบาล ในจังหวัดนครปฐม

วิธีการดำเนินการวิจัย

จะใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม และศูนย์มุทิตา เนอสซิ่งโฮม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในการสื่อสาร สามารถให้ข้อมูลได้ และยินดีในการให้ข้อมูล ในการที่ไม่มีผู้สูงอายุที่สามารถให้ข้อมูลได้ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ญาติของผู้สูงอายุแทน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) โดยสร้างแนวคำถามแบบปลายเปิด (Open End Questions) ซึ่งเป็นแนวคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังนี้

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารสถานสงเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม และศูนย์มุทิตา เนอสซิ่งโฮม ในประเด็นเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์คนชรา และสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม ทั้ง 7 ด้าน โดยแนวคำถามได้ประยุกต์มาจากปัจจัย 7 ประการ ตามแนวคิด 7-S McKinsey “ได้แก่ ด้านโครงสร้าง

องค์การ ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบการดำเนินงาน ด้านรูปแบบการบริหารงานของผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะ การให้บริการ และด้านค่านิยมร่วมขององค์การ รวมไปถึงแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการของสถานสังเคราะห์ คนชราและสถานบริบาล

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำสถานสังเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม และศูนย์มุขิตา เนอสซิ่งโอม ในประเด็นเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานในด้านที่มีความเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ ตามแนวคิด 7-S McKinsey โดยแนวคิดจะเลือกเฉพาะปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทักษะการให้บริการ และด้านค่านิยมร่วมขององค์การ รวมไปถึงข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 3 สำหรับผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสังเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม และศูนย์มุขิตา เนอสซิ่งโอม ในประเด็นเกี่ยวกับการได้รับบริการของผู้สูงอายุ โดยแนวคิดจะเลือกปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ตามแนวคิด 7-S McKinsey เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในด้านทักษะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ การให้บริการผู้สูงอายุในด้านต่างๆ

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการของสถานสังเคราะห์คนชราและสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม ตามแนวคิด 7-S McKinsey

1) ด้านโครงสร้าง

สถานสังเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม เป็นการให้บริการดูแลผู้สูงอายุของภาครัฐ ปัจจุบันได้ถูกถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมเป็นผู้ดูแล มีความเป็นทางการ มีการวางรูปแบบโครงสร้างไว้ตามระเบียบแบบแผน และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน โดยแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร และ ฝ่ายสวัสดิการสังคมสังเคราะห์ มีการดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน โดยผู้ปกครองมีอำนาจสูงสุดในการวางแผนและการตัดสินใจ แต่อย่างไรการดำเนินงานต่างๆ ต้องผ่านการเห็นชอบอนุมัติจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จึงสามารถดำเนินการต่อไปได้

ศูนย์มุขิตา เนอสซิ่งโอม เป็นการดำเนินงานให้บริการดูแลผู้สูงอายุของภาคเอกชน เป็นองค์กรขนาดเล็ก มีโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน โดยมีเจ้าของร่วมกัน 2 คน แบ่งออกเป็น 2 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ฯ และ ตำแหน่งที่ปรึกษาของศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ในการบริหารจัดการร่วมกัน

2) ด้านกลยุทธ์ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 4Ps ดังนี้

2.1) กลยุทธ์ด้านการบริการ

สถานสังเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม มีรูปแบบการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัย 4 ด้าน การตรวจรักษา การนำส่งโรงพยาบาล และด้านอาชีวบำบัด โดยมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สูงอายุที่จะเข้ามารับบริการตามข้อกำหนด คือ มีสัญชาติไทย อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ไม่เป็นผู้ต้องหาว่ากระทำการผิดกฎหมาย และไม่มอยู่ระหว่างการสอบสวนของพนักงานสอบสวน ไม่เป็นโรคเรื้อรัง หรือโรคติดต่อร้ายแรง ไม่พิการทุพพลภาพ หรือจิตพิ่นฟื่องไม่สมประกอบ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในกวัตรประจำวัน ฐานะยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย ขาดผู้

อุปการะ หรือผู้ให้ความช่วยเหลือ และไม่สามารถอยู่กับครอบครัวได้อย่างปกติสุข และสมัครใจเข้ารับการส่งเคราะห์ และอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรสาคร และสมุทรปราการ

ศูนย์มุทิตา เนอสซิ่งไฮม มีรูปแบบการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ 2 รูปแบบ คือ ในสถานที่และนอกสถานที่ โดยให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้และไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ตลอด 24 ชั่วโมง ให้บริการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปดูแลผู้สูงอายุประจำตามบ้านและโรงพยาบาล ให้บริการดูแลกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุ ในกรณีผู้สูงอายุมีอาการป่วยฉุกเฉิน จะแจ้งทางโรงพยาบาลเพื่อมารับผู้สูงอายุไปรักษาตัว โดยไม่มีการทำแผนคุณสมบัติที่ชัดเจนของผู้สูงอายุที่จะเข้ามารับบริการ แต่จะมีการพิจารณาลักษณะอาการของผู้สูงอายุตามความความสามารถในการดูแลของศูนย์ฯ

2.2) กลยุทธ์ด้านราคาค่าบริการ

สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม เป็นหน่วยงานของภาครัฐ จึงไม่มีการแสดงหากำไร ไม่มีการเก็บค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายใดๆ ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐ แต่มีข้อยกเว้นสำหรับผู้สูงอายุที่จะเข้ามาอยู่ที่สถานส่งเคราะห์คนชราฯ คือไม่มีสิทธิ์ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเบี้ยคนพิการ

ศูนย์มุทิตา เนอสซิ่งไฮม มีการคิดราคาค่าบริการ โดยไม่รวมอุปกรณ์ของใช้ส่วนตัวของผู้สูงอายุ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ผู้สูงอายุบางท่านต้องใช้ในการพยาบาล ราคาค่าบริการออกเป็น 2 ประเภท คือ ให้บริการในสถานที่และนอกสถานที่ ซึ่งราคาขึ้นอยู่กับห้องพักและการของผู้สูงอายุ

2.3) กลยุทธ์ด้านสถานที่ตั้ง

สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม มีบริเวณพื้นที่กว้างขวาง มีการจัดสรรพื้นที่และอาคารต่างๆ อย่างเป็นระเบียบ ได้แก่ อาคารที่พักผู้สูงอายุชาย อาคารที่พักผู้สูงอายุหญิง อาคารที่พักผู้สูงอายุป่วย อาคารสำนักงาน สวนหย่อม สร้างน้ำ เป็นต้น ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ จึงต้องมีการจัดสรรพื้นที่ดังกล่าวให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมต่างๆ

ศูนย์มุทิตา เนอสซิ่งไฮม มีบริเวณพื้นที่ขนาดปานกลาง โดยเลือกสถานที่ตั้งที่ใกล้กับโรงพยาบาลเป็นหลัก เพื่อสะดวกในการส่งตัวผู้สูงอายุไปรักษาที่โรงพยาบาลในกรณีที่ผู้สูงอายุมีอาการป่วยฉุกเฉินหรือเกินความสามารถในการดูแลของศูนย์ฯ และเลือกสถานที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ที่ค่อนข้างมีความเจริญแล้ว เพราะทำให้การเดินทางสะดวก และยังมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ถนนลาดยาง ที่เหมาะสมต่อการดำเนินกิจการดังกล่าว

2.4) กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด

สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม ไม่มีกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากเป็นหน่วยงานของภาครัฐ มีเพียงการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมและ facebook ของทางสถานส่งเคราะห์คนชรา เพื่อให้บุคคลภายนอกสามารถรับรู้ถึงกิจกรรมต่างๆ ของทางสถานส่งเคราะห์คนชรา

ศูนย์มุทิตา เนอสซิ่งไฮม มีกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยใช้ออนไลน์ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ผ่าน facebook ของทางศูนย์ฯ มีการเปิดศูนย์ฯ ที่ 3 เพื่อรับผู้สูงอายุที่ต้องการเข้ามารับบริการให้เพียงพอ และสะดวกแก่ญาติของผู้สูงอายุที่อยู่ในกรุงเทพฯ มีการสร้างจิตสำนึกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ถือเป็นการส่งเสริมการตลาดเช่นกัน เพราะเมื่อญาติของผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ก็จะมีการบอกต่อกัน

3) ด้านระบบการดำเนินงาน

สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม มีขั้นตอนการดำเนินงานในการรับส่งเคราะห์ผู้สูงอายุที่เป็นระบบตามที่กรรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้กำหนดไว้ โดยเริ่มจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดรับเรื่องจากผู้สูงอายุที่มาติดต่อด้วยตนเอง หรือญาติติดต่อให้ นักสังคมสงเคราะห์สอบข้อเท็จจริง พิจารณาคุณสมบัติ ปัญหา และความจำเป็น หากผู้สูงอายุมีอาการป่วย จะนำไปรักษาที่โรงพยาบาลก่อน ทำการตรวจสอบทะเบียนรายวัน สอบถามความสมัครใจของผู้สูงอายุในการเข้ามาอยู่ในสถานส่งเคราะห์คนชรา และนำส่งผู้สูงอายุเข้าไปรับการบริการของสถานส่งเคราะห์คนชรา และให้การบริการแก่ผู้สูงอายุดังกล่าวตามข้อกำหนดที่วางไว้

ศูนย์มุตติตา เนอสซิ่งโรม มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่ซับซ้อน โดยพิจารณาเพื่อรับผู้สูงอายุเข้ามารับบริการในสถานที่ ทำสัญญาว่าจ้าง ชำระเงินล่วงหน้า และคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับภาระของผู้สูงอายุ ในกรณีที่ให้บริการนอกสถานที่ ทางสถานบริบาลจะคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมเพื่อส่งให้ผู้สูงอายุหรือญาติของผู้สูงอายุได้ตัดสินใจเลือกด้วยตนเอง การบริการดังกล่าวจะให้การดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และดูแลจนกว่าจะเลิกว่าจ้าง หรือผู้สูงอายุเสียชีวิต

4) ด้านรูปแบบการบริหารงาน

สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม มีผู้บริหารสูงสุดตามสายการบังคับบัญชา คือ ผู้ปกครอง โดยมีรูปแบบพุทธิกรรมในการบริหารงานแบบสั่งการ มีการกระจายอำนาจโดยการแต่งตั้งหัวหน้าของแต่ละงาน ผู้ปกครองสั่งการกับหัวหน้างาน และมอบหมายให้หัวหน้างานเป็นผู้ตัดสินใจในการดำเนินงานของฝ่ายตนเอง หากฝ่ายงานใดมีปัญหา ผู้ปกครองจะใช้วิธีการบริหารงานแบบประนีประนอม

ศูนย์มุตติตา เนอสซิ่งโรม ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารวางแผนด้วยแบบเป็นกันเอง เสมือนพ่อแม่ ให้ความเห็นอกเห็นใจกัน และพยายามให้คำแนะนำทั้งในเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว เพื่อให้เจ้าหน้าที่รู้สึกเป็นกันเอง แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องให้เจ้าหน้าที่เกิดความเคราฟและเกรงอกเกรงใจ

5) ด้านเจ้าหน้าที่

สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม มีการรับเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงาน โดยมาจากการจัดสรรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จะต้องมีการสมัครและสอบคัดเลือกตามคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปฏิบัติงานในสำนักงาน เจ้าหน้าที่ในฝ่ายนี้จะมีการดำเนินงานกันอย่างเป็นลำดับขั้นตอน และฝ่ายให้บริการผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ในฝ่ายนี้มีอัตราที่ไม่เพียงพอต่อการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากต้องดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และมีผู้สูงอายุที่มีอาการป่วยและช่วยเหลือตนเองได้น้อย ผู้สูงอายุกลุ่มนี้จำเป็นต้องได้รับการดูแลมากกว่าผู้สูงอายุปกติ

ศูนย์มุตติตา เนอสซิ่งโรม มีขั้นตอนการรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่ยุ่งยาก โดยรับผู้ที่มีญาติหรือเพื่อนที่เคยปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ ทำการสัมภาษณ์ประวัติโดยสั้งเขป คุณสมบัติของผู้ที่เข้ามาสมัครจะต้องจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเป็นอย่างต่ำ อายุ 15 ปีขึ้นไป และต้องมีใจรักในการดูแลผู้สูงอายุ สำหรับสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุจะเป็น 1:2 คน หรือ 2:3 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอาการป่วยของผู้สูงอายุ

6) ด้านทักษะการดำเนินงาน

สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม มีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง เนื่องจากจะต้องมีคุณวุฒิและคุณสมบัติตามข้อกำหนดของการสมัครสอบเข้า สถานส่งเคราะห์คนชรามีการดำเนินงานที่ได้เด่น ในด้านการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยมีพยาบาลประจำสถานส่งเคราะห์คนชรา และมีพี่เลี้ยงที่อยู่ภายใต้การควบคุม ของพยาบาลอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมที่กว้างขวาง สะอาด แบ่งเป็นสัดส่วน บรรยากาศปลอดโปร่ง ร่มรื่น และด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานของภาครัฐ มีภาระเบี่ยงทางราชการอย่างชัดเจน และไม่มีการเก็บค่าบริการใดๆ จึงมีความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจแก่ผู้สูงอายุที่เข้ามารับบริการและบุคคลภายนอก สำหรับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในสถานส่งเคราะห์คนชรา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การดูแลเอาใจใส่ การพยาบาล ด้านการจัดกิจกรรมของทางสถานส่งเคราะห์คนชรา และด้านอาคารสถานที่ที่กว้างขวาง สะอาด และเป็นระเบียบ

ศูนย์มุตติตา เนอสซิ่งโอลิม มีความโดดเด่นในด้านทักษะการปฐมพยาบาลผู้สูงอายุเบื้องต้น เนื่องจากได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ และเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติหน้าที่มาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี จึงทำให้มีประสบการณ์และเกิดความชำนาญในการดูแลผู้สูงอายุ ในส่วนของผู้สูงอายุหรือญาติผู้สูงอายุของศูนย์ฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการและทักษะของเจ้าหน้าที่ เพราะมีการบริการที่ดี ดูแลเอาใจใส่ และมีความรู้ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นดี ด้านที่พักมีความสะอาด เรียบร้อย เป็นระเบียบ สถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงพยาบาล และราคาค่าบริการมีความเหมาะสม

7) ด้านค่านิยมร่วม

สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม ผู้บริหารมีการสร้างค่านิยมร่วมให้แก่เจ้าหน้าที่ในการเป็นผู้ให้บริการ ไม่เพียงแต่การให้บริการดูแลผู้สูงอายุเท่านั้น แต่ยังต้องดูแลบุคคลภายนอกที่จะเข้ามาในทุกรูปแบบ และในฝ่ายงานบริการผู้สูงอายุ มีการสร้างค่านิยมร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ โดยจะต้องมีจิตสำนึกของความเป็นจิตอาสา และดูแลผู้สูงอายุเสมือนเป็นคนในครอบครัว เป็นพ่อแม่หรือญาติผู้ใหญ่

ศูนย์มุตติตา เนอสซิ่งโอลิม มีค่านิยมร่วมในด้านรูปแบบในการใช้ชีวิตร่วมกัน เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มาจากต่างจังหวัด ต้องมีการปรับตัวในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมการเลียนแบบจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง และค่านิยมร่วมของเจ้าหน้าที่ในการเป็นพี่เลี้ยงสอนงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมาก่อน มีประสบการณ์และความชำนาญในการดูแลผู้สูงอายุมาเป็นเวลานาน จะคอยสอนงานให้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงาน ด้วยสังเกตพฤติกรรมในการทำงาน และคอยให้คำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2. แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการของสถานส่งเคราะห์คนชราและสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม

สถานส่งเคราะห์คนชราบ้านนครปฐม มีหน้าที่ให้การส่งเคราะห์ดูแลผู้สูงอายุที่มีความเดือดร้อน ยากจน ถูกทอดทิ้ง และไม่มีที่อยู่อาศัย จึงมีการเสนอแนวทางพัฒนาสถานส่งเคราะห์คนชรา เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างอาคารเรือน kapsr เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุภายในสถานส่งเคราะห์คนชรา และผู้สูงอายุภายนอก สามารถเข้ามาใช้บริการได้ เพื่อให้ผู้สูงอายุดังกล่าวได้ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ได้มาพบปะพูดคุยกัน และถือเป็นการสร้างสังคมของผู้สูงอายุในสถานส่งเคราะห์คนชราให้กว้างขึ้น และการให้บริการแบบ Day Care เพื่อให้บริการกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุภายนอกสถานส่งเคราะห์คนชราที่มีฐานะปานกลาง ขึ้นไป โดยให้บริการดูแลผู้สูงอายุแบบวันต่อวัน เข้ามา เย็นกลับ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการของทางสถานส่งเคราะห์

คนชาเรอ เเพื่อนำรายได้ดังกล่าวมาเป็นงบประมาณในการพัฒนาการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์คนชราต่อไป ในส่วนของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการดูแลของพยาบาลและพี่เลี้ยง และมีความสุขในการใช้ชีวิตอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราแห่งนี้ การบริหารจัดการในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับดี

ศูนย์มุตติภา เนอสซิ่งโฮม มีการเสนอแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้มีความครบวงจร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น โดยการรับสมัครเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้มีสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ต่อ การดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสม เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่เข้ามารับบริการ มีอาการป่วยหนัก ไม่สามารถช่วยเหลือ ตนเองได้ ทำให้ต้องดูแลและสังเกตอาการของผู้สูงอายุตลอดเวลา จึงควรมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ และแบ่งเวลเพื่อ ดูแลผู้สูงอายุดังกล่าว และการเปิดศูนย์ที่ 3 เพื่อให้สามารถรองรับผู้สูงอายุที่จะเข้ามารับบริการของศูนย์ฯ ได้อย่าง เพียงพอ และเพื่อความสะดวกในการเยี่ยมเยียนของญาติผู้สูงอายุที่อยู่ในกรุงเทพฯ ในส่วนของผู้สูงอายุที่อาศัยใน ศูนย์ฯ และญาติของผู้สูงอายุที่นำผู้สูงอายุมาใช้บริการของศูนย์ฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการดูแลและ ทักษะการพยาบาลของพี่เลี้ยง ด้านราคาค่าบริการ ด้านที่พักอาศัย และสถานที่ตั้งอยู่ใกล้โรงพยาบาล

อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารจัดการของสถานสงเคราะห์คนชราในจังหวัดนครปฐม มีการบริหารจัดการตามแนวคิด 7-S McKinsey ครบทั้ง 7 ด้าน แต่ในด้านกลยุทธ์ ไม่มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านราคาค่าบริการและด้านการส่งเสริม การตลาด เพราะเป็นหน่วยงานของภาครัฐ จึงไม่มีการเก็บค่าบริการ แต่การบริหารจัดการดังกล่าวพบว่ามีปัญหา และอุปสรรค 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ สถานสงเคราะห์คนชราไม่มีอิสระในการดำเนินงาน เพราะอยู่ ภายใต้การควบคุมขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของสถานสงเคราะห์คนชราไม่ได้รับ ความก้าวหน้าในสายงาน เนื่องจากบางตำแหน่งมาจากการถ่ายโอนจากกรมเดิม ทำให้ไม่ได้รับการสนับสนุนจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ในฝ่ายบริการผู้สูงอายุที่ไม่เพียงพอ และยังขาดเจ้าหน้าที่ เฉพาะทางที่จำเป็นต่อการดูแลผู้สูงอายุ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด เป็นต้น ด้าน ทักษะการดำเนินงาน พี่เลี้ยงส่วนใหญ่หน้าที่ดูแลด้านกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุ ไม่ค่อยได้ดูแลด้านการ พยาบาล เพราะเป็นหน้าที่ของพยาบาลโดยตรง จึงทำให้ไม่มีความรู้ด้านการพยาบาลเบื้องต้นเท่าที่ควร สอดคล้อง กับกฎหมาย และนิสิต ดุรุคฤทธิชัย^[3] ซึ่งพบว่า การดำเนินงานด้านการบริหาร สถานสงเคราะห์คนชราส่วน ใหญ่ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน บุคลากรที่ถ่ายโอนไปขาดความก้าวหน้าในสายงาน และขาดแคลนบุคล กรวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความสุขที่ได้อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์ฯ แห่งนี้ และมีความ พึงพอใจในการให้บริการทุกด้าน สอดคล้องกับสุจิตรra สมพงษ์^[4] ซึ่งพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความสุขอยู่ในระดับ มาก และผู้สูงอายุมีมุ่งมองต่อความสุขว่า เกิดจากการช่วยเหลือตนเองได้ ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงต่อสภาพ ร่างกาย การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมสถานสงเคราะห์ ยิ้มเย้มแจ่มใส และการได้ร่วมกิจกรรมในสถาน สงเคราะห์คนชรา

การบริหารจัดการสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม เป็นการบริหารจัดการของภาคเอกชน มีการ บริหารจัดการตามแนวคิด 7-S McKinsey ครบทั้ง 7 ด้าน และมีการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้าน เพื่อตอบสนองต่อตลาดได้อย่างเหมาะสม^[5] ได้แก่ ด้านการบริการ มีรูปแบบการให้บริการทั้งในสถานที่และนอก

สถานที่ เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ด้านราคาก่าบริการ มีการคิดค่าบริการที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่ตั้ง เลือกพื้นที่ที่มีบริเวณใกล้กับโรงพยาบาล และด้านการส่งเสริมการตลาด มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ และเพิ่มช่องทางการตลาด แต่พบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์การบริการ สถานบริบาลไม่มีการกำหนดคุณลักษณะของผู้สูงอายุที่จะเข้ามา=rับบริการให้ชัดเจน ทำให้มีผู้สูงอายุที่มีปัญหาที่หลากหลาย ด้านระบบการดำเนินงาน สถานบริบาลมีการรับผู้สูงอายุที่จะเข้ามา=rับบริการแบบเปิดกว้าง ไม่มีการตรวจสอบอย่างเป็นทางการ จึงเกิดปัญหาผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง และสถานบริบาลเป็นการดำเนินงานขององค์กรภาคเอกชน จึงไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ และไม่มีหน่วยงานของภาครัฐเข้ามาตรวจสอบคุณภาพหรือให้คำแนะนำ ทำให้ไม่เกิดมาตรฐานในการดูแลผู้สูงอายุของสถานบริบาล สอดคล้องกับลักษณะการบริการเลิศ และค่อนข้าง [6] ซึ่งมีข้อเสนอเพื่อการพัฒนามาตรฐานการดูแลผู้สูงอายุในสถานบริบาล คือ การจัดทำมาตรฐานในการดูแลผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการดูแลผู้สูงอายุ และยังขาดเจ้าหน้าที่เฉพาะทางที่จำเป็นต่อการดูแลผู้สูงอายุ เช่น พยาบาลวิชาชีพ นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด เป็นต้น สอดคล้องกับศิริพันธุ์ สาสัตย์ และเตือนใจ ภักดีพรหม [7] ซึ่งพบว่า สถานบริบาลผู้สูงอายุเป็นลักษณะการให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีลักษณะการบริการแตกต่างกันไปตามศักยภาพของสถานบริบาลนั้นๆ และยังพบว่าไม่มีการกำหนดสมรรถนะของผู้ให้บริการ บุคลากรในทีมสุขภาพส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความชำนาญในการดูแลผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยเรื้อรัง ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานการดูแลผู้สูงอายุในสถานบริบาลและมาตรฐานสถานบริบาลผู้สูงอายุ ในส่วนของผู้สูงอายุหรือญาติของผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ การดูแลเอาใจใส่ และมีทักษะในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นดี ด้านสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ อยู่ใกล้โรงพยาบาล และด้านราคามีความเหมาะสม

ประโยชน์จากการวิจัย

การบริหารจัดการสถานส่งเคราะห์คนชราและสถานบริบาลในจังหวัดนครปฐม ตามแนวคิด 7-S McKinsey พบว่า ทั้ง 2 แห่ง มีการบริหารจัดการครบทั้ง 7 ด้าน แต่บางด้านยังมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ผลการวิจัยดังกล่าว ทำให้ทราบถึงข้อจำกัดของการบริหารจัดการด้านการดูแลผู้สูงอายุในหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน อันจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานส่งเคราะห์คนชราและสถานบริบาลทั้งในจังหวัดนครปฐมและแห่งอื่นๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. สถานส่งเคราะห์คนชราควรมีการขอรอบอัตรากำลังเพิ่มในตำแหน่งของพยาบาล และพี่เลี้ยงประจำสถานส่งเคราะห์คนชรา และจัดสรรรอบอัตรากำลังเพิ่มเติมในตำแหน่งของเจ้าหน้าที่เฉพาะทาง เช่น นักกายภาพบำบัด และนักจิตวิทยา เพราะผู้สูงอายุแต่ละคนมีโรคและอาการที่แตกต่างกัน การเพิ่มกรอบอัตรากำลังจะสามารถทำให้ดูแลผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง

2. สถานส่งเคราะห์คนชราควรมีการประสานงานกับโรงพยาบาลของภาครัฐที่อยู่บริเวณใกล้เคียงในการช่วยฝึกอบรมทักษะการดูแลพยาบาลผู้สูงอายุให้แก่เจ้าหน้าที่ของสถานส่งเคราะห์คนชรา เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่เจ้าหน้าที่

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรลงพื้นที่ตรวจสอบสถานสูงเคราะห์คนชรา เพื่อให้เห็นถึงการดำเนินงาน และปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น และนำผลการประเมินดังกล่าวมาประชุมร่วมกับทางสถานสูงเคราะห์ เพื่อปรึกษาหารือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และหาแนวทางพัฒนาให้การบริหารจัดการดียิ่งขึ้น

4. ผู้ปกครองของสถานสูงเคราะห์คนชรา มีตำแหน่งเป็นนักบริหารงานทั่วไป ซึ่งมาจากการมอบหมายงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มารับผิดชอบสถานสูงเคราะห์คนชรา อาจทำให้ไม่มีความรู้ความเข้าใจในด้าน การดูแลผู้สูงอายุเท่าที่ควร จึงควรมีการจัดประชุมอบรมผู้ปกครองของสถานสูงเคราะห์คนชราจากหน่วยงานหรือ ผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้ปกครองได้เข้าใจถึงความต้องการของผู้สูงอายุ และเกิดวิสัยทัศน์ในการพัฒนา สถานสูงเคราะห์คนชราต่อไป

5. หน่วยงานของภาครัฐควรเข้ามากำกับดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานของสถานบริบาลอย่างเป็นระบบ พร้อมให้คำแนะนำในด้านการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดมาตรฐานของสถานบริบาลทั่วประเทศ

6. สถานบริบาลควรมีการกำหนดคุณลักษณะของผู้สูงอายุที่จะรับเข้ามาบริการ โดยดูจากความสามารถ ของการให้บริการของสถานบริบาลที่มีความเหมาะสมในด้านต่างๆ ของแต่ละแห่ง เช่น ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านทักษะ เป็นต้น เพื่อให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

[1] สถาบันวิจัยประชากรและสังคม (2557). การสูงวัยของประเทศไทย พ.ศ. 2557, ม.ป.ท. :

มหาวิทยาลัยมหิดล.

[2] จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะเศรษฐศาสตร์ และสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ (2553). โครงการวิจัยระบบการดูแลระยะยาวเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อวัย สูงอายุ, กรุงเทพฯ : ศักดิ์สิ婆การพิมพ์.

[3] กุชช์ เสนานุช และวนิดา ดุรงค์ฤทธิ์ชัย (2555). การติดตามประเมินผลการถ่ายโอนภารกิจสถานสูงเคราะห์ คนชราและศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, มฉก. วิชาการ, 31, กรกฎาคม-ธันวาคม 2555.

[4] สุจิตรา สมพงษ์ (2555). ความสุขของผู้สูงอายุในสถานสูงเคราะห์คนชราในจังหวัดนครปฐม, มหาวิทยาลัย ศิลปากร, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

[5] สงขัย พงศ์สิทธิ์กัญจน (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ, ม.ป.ท. : เพชรเกษมการพิมพ์.

[6] ลัดดา ดำรงการเลิศ (2554). การพัฒนาระบบและแนวทางการพัฒนามาตรฐานบริการดูแลผู้สูงอายุในสถาน บริการ, นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

[7] ศิริพันธุ์ สาสัตย์ และเตือนใจ ภักดีพรหม (2550). ระบบสถานบริบาลผู้สูงอายุ, กรุงเทพฯ : คณะพยาบาล ศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.