

การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัด
ชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

บันทรวรรณ เพ็ชรพวง

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญา
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2556
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

MANAGEMENT OF THE CENTER FOR SOCIAL WELFARE
DEVELOPMENT FOR THE ELDERLY IN THE THREE
SOUTHERN BORDER PROVINCES: A CASE STUDY
OF THE THAKSIN HOME SOCIAL WELFARE
DEVELOPMENT FOR THE ELDERLY
CENTER, YALA PROVINCE

BANTHARAWAN PHETPHUANG

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE

2013

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัด-
ชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

ชื่อผู้เขียน นางสาวบัณฑิตวรรณ เพ็ชรพวง

สาขาวิชา รัฐศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. ศรุดา สมพอง ประธานกรรมการ

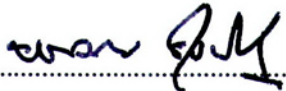
ดร. พิระพงศ์ ภักคิรี

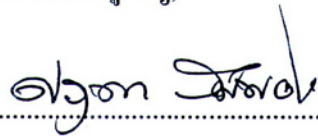
ดร. สาทิต วงศ์อนันต์นนท์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


.....รองอธิการบดีฝ่ายเทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. ปัญญา สิริโรจน์) รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ดร. หววน ชูเพ็ญ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ศรุดา สมพอง)


.....กรรมการ
(ดร. พิระพงศ์ ภักคิรี)


.....กรรมการ
(ดร. สาทิต วงศ์อนันต์นนท์)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์พัฒนาการ-
จัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

ชื่อผู้เขียน นางสาวบัณฑิตวรรณ เพ็ชรพวง

ชื่อปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา รัฐศาสตร์

ปีการศึกษา 2556

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ศรุดา สมพอง
2. ดร. พิระพงษ์ ภักดิ์ศรี
3. ดร. สาธิต วงศ์อนันต์นนท์

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา กระบวนการบริหารจัดการตาม
มาตรฐาน 6 ภารกิจ ปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐาน 6 ภารกิจ และ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐาน 6 ภารกิจ
ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา การวิจัยครั้งนี้
ใช้แนวทางการวิจัยในเชิงคุณภาพ (qualitative method) การเก็บข้อมูลดำเนินการโดยใช้
วิธีการสังเกต สัมภาษณ์ บันทึกภาพ การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกกับผู้อำนวยการ และ
หัวหน้างาน 2 ฝ่าย กับ 1 กลุ่มงาน จำนวน 4 คน และการสนทนากลุ่มกับผู้สูงอายุที่อยู่
ภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านทักมึน และสามารถช่วยเหลือ
ตัวเองได้ จำนวน 10 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์การบริหารจัดการ
สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ
สังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา

ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐาน 6 ภารกิจ ของ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณ จังหวัดยะลา มีปัญหา 3 ด้าน คือ (1) ด้านภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ ได้แก่ ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาด้านงบประมาณที่มีไม่เพียงพอ กับการะงาน (2) ด้านภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน ได้แก่ ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่เป็นทีม สหวิชาชีพ เช่น พยาบาลวิชาชีพ นักสังคมสงเคราะห์ นักโภชนาการ นักจิตวิทยา และนักกายภาพ อีกทั้งยังมีปัญหาด้านงบประมาณที่มีไม่เพียงพอสำหรับการจ้างงานบุคลากร การซ่อมบำรุง และอาหารให้กับผู้สูงอายุในสถาบัน (3) ด้านภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน ได้แก่ ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับงาน ปัญหาด้านการสื่อสารด้วยภาษาถิ่น และเอกลักษณ์ หรืออัตลักษณ์ของคนในพื้นที่ และปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัด ชายแดนภาคใต้ที่ทำให้งานล่าช้ากว่าพื้นที่อื่น ๆ และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง แก้ไขปัญหา ดังนี้ (1) ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ควรมีการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพงานด้านเทคโนโลยีขององค์กร และว่าจ้างบุคลากรภายนอกในภาระงานที่หน่วยงานไม่สามารถทำได้เอง เช่น การสร้าง และเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ เป็นต้น (2) ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุแบบสถาบัน ควรส่งบุคลากรเท่าที่มีอยู่เข้ารับการฝึกอบรมด้านการพยาบาล การโภชนาการ และการกายภาพบำบัด เป็นต้น และคอยทบทวนบทบาทของบุคลากร ให้ตระหนักในภาระงาน และทำงานอย่างใส่ใจ ควรจัดสรรพนักงานราชการมาให้มากกว่าเดิมเพราะพนักงานราชการใช้งบประมาณส่วนกลางในการจ้างงาน (3) ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน ผู้บริหาร พร้อมทั้งผู้ปฏิบัติงานควรมีเทคนิคในการบริหารจัดการงานให้สำเร็จในเวลาที่กำหนด และกระจายงานให้กลุ่ม เครือข่ายได้ลงมือทำ มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าข้ามปีเพื่อเขียนแผนขอ งบประมาณ ควรสร้างความเข้าใจในภาระงานก่อนที่จะมอบหมายงาน เปิดโอกาสให้ นักศึกษาฝึกงาน และจิตอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน และให้เครือข่ายองค์กร- ปกครองส่วนท้องถิ่นคอยประสานงานด้านความปลอดภัยในการลงพื้นที่

ABSTRACT

Thesis Title Management of the Center for Social Welfare
Development for the Elderly in the Three
Southern Border Provinces: A Case Study of the
Thaksin Home Social Welfare Development for
the Elderly Center, Yala Province

Student's Name Miss Bantharawan Phetphuang

Degree Sought Master of Political Science

Field of Study Political Science

Academic Year 2013

Advisory Committee

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Dr. Saruda Sompong | Chairperson |
| 2. Dr. Pheraphong Phakkeri | |
| 3. Dr. Satit Wonganannon | |

In this thesis, the researcher investigates the management process, problems and obstacles in management, and provides recommendations regarding solutions to problems found in the management in the Thaksin Home Social Welfare Development for the Elderly Center, Yala province by reference to six missions.

The researcher used qualitative methods in collecting data by observation, survey, recording pictures, in-depth interviews with four persons

the director, supervisors in two divisions and one work group in addition to group discussion with ten elderly residents at Thaksin Home who could help themselves. Data were analyzed and synthesized regarding the management, conditions of problems, and recommendations concerning putative guidelines for solutions to the problems of the Center under study.

Findings showed that there were three aspects of problems involved in the management process by reference to the standards encompassed in the six missions of the Center:

(1) Mission 1: Information Center. There are problems stemming from a paucity of workforce members having expertise in information technology and an insufficient budget for the workload at the Center.

(2) Mission 4: Institutional Welfare Center for the Elderly. There are problems stemming from an insufficient workforce in co-professional teams comprised of registered nurses, social workers, nutritionists, psychologists and physical therapists. There are also problems stemming from an insufficient budget with severe consequences for employing personnel, providing maintenance, and dispensing food to the elderly at the Center.

(3) Mission 5: Promotion of social welfare for the elderly in the community. There are problems in view of the lack of a workforce suitable for the work required, communication difficulties because of the use of local dialects and the identity of local residents, and incidents of unrest in the three southern provinces. All of these problems converge in making work proceed at a much slower pace than in other areas.

The researcher has the following recommendations to make concerning the solving of problems:

(1) Mission 1: Information Center. Personnel should be sent to be trained in information technology in order to increase the technological potential of the organization. Outsiders can be employed to conduct any mission that cannot be accomplished by intra-organizational personnel, such as creating and distributing information via websites and by other means.

(2) Mission 4: Institutional Welfare Center for the Elderly. Existing personnel should be trained in nursing, nutrition, physical therapy and in other fields. The personnel's role should be reviewed such that they are aware of their mission and are attentive to their work. More government employees should be allocated because the central budget can be used in employing them.

(3) Mission 5: Promotion of social welfare for the elderly in the community. Administrators and operational personnel should have techniques allowing the completion of work in a timely fashion. Work should be distributed to the network groups. Working plans should be drawn up a year in advance for making budget requests. Understanding of work assignments should be ascertained prior to being assigned to specific work. Opportunities should be given to student trainees and volunteers willing to participate in the work. Coordination with local government networks should be made for providing security in the area.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา เล่มนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ศรุดา สมพอง ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร. พีระพงศ์ ภักดิ์ศรี และดร. สาธิต วงศ์อนันต์นนท์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่งในการดูแลเอาใจใส่ ให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นคุณประโยชน์แก่ผู้วิจัย ด้วยดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้มา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้ ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยในระหว่างการศึกษา พร้อมกันนี้ขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้สูงอายุศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานวิจัยเป็นอย่างดี รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ ช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล

สำหรับความดีงาม และคุณประโยชน์ที่พึงมีจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ และทุก ๆ ท่านอันเป็นที่รักของผู้วิจัย ซึ่งคอยห่วงใย เป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

บัณฑิตวรรณ เพ็ชรพวง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง.....	(13)
สารบัญภาพประกอบ.....	(14)
 บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
คำถามในการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม.....	18
มาตรฐานการจัดบริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม- ผู้สูงอายุ.....	24
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	28
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
รูปแบบการวิจัย.....	34
ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย.....	34
พื้นที่ดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากร และกลุ่มเป้าหมาย.....	35
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การตรวจสอบข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
รายงานผลการวิจัย.....	42
4 ประวัติ และกระบวนการบริหารงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ	
สังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา.....	43
ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร.....	43
ประวัติความเป็นมาของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-	
บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา.....	44
ภารกิจหลักขององค์กรศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-	
บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา.....	46
รูปแบบภารกิจหน้าที่ในการดำเนินงาน.....	48
โครงการนวัตกรรม หรือ โครงการเตรียมความพร้อมแก่สังคม	
ผู้สูงอายุเพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า.....	52
ข้อมูลบุคลากรของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-	
บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา.....	55
ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม	
ผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา.....	58

บทที่	หน้า
ลักษณะของการบริหารจัดการ.....	60
5 ผลการวิจัย.....	62
ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์.....	63
กระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัด- ยะลา.....	64
ปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการ- จัดบริการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนา- การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา.....	78
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขที่พบในการบริหารจัดการตาม มาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ- สังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา.....	83
6 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
สรุปผลการวิจัย.....	89
อภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	103
ภาคผนวก	
ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	105
ข ภาพประกอบงานวิจัย.....	115
บรรณานุกรม.....	131
ประวัติผู้เขียน.....	134

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 กลุ่มข้าราชการ.....	55
2 กลุ่มลูกจ้างประจำ.....	56
3 กลุ่มพนักงานราชการ.....	56
4 กลุ่มพนักงานจ้างเหมาบริการ.....	56
5 กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว.....	57
6 จำแนกตามวุฒิ และเพศของบุคลากร.....	57
7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร และหัวหน้าฝ่ายงาน.....	63
8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม.....	64

สารบัญภาพประกอบ

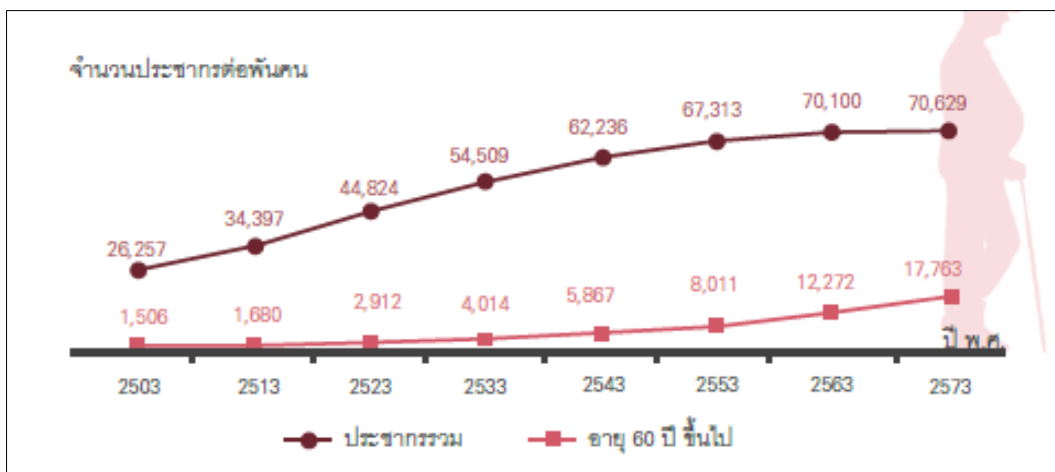
ภาพ	หน้า
1 จำนวนประชากรรวม และจำนวนประชากรอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป.....	1
2 ร้อยละการเพิ่มของประชากร.....	3
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	32
4 โครงสร้างองค์กร.....	59
5 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา.....	116
6 ตึกอำนวยการ และสำนักงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา.....	117
7 เรือนนอนที่ 1 เรือนพุทธชาด.....	118
8 เรือนนอนที่ 2 เรือนพวงชมพู.....	119
9 เรือนนอนที่ 3 เรือนชวนชม.....	120
10 เรือนนอนที่ 4 เรือนเฟื่องฟ้า.....	121
11 เรือนนอนที่ 5 เรือนทานตะวัน.....	122
12 เรือนนอนที่ 6 เรือนกล้วยไม้.....	123
13 เรือนนอนที่ 7 เรือนศรียะลา.....	124
14 เรือนกายภาพ.....	125
15 โรงอาหาร.....	126
16 กิจกรรมของผู้สูงอายุ (แปลงเกษตร และกีฬาเปตอง).....	127
17 การจัดอบรมการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุของบุคลากร และผู้สูงอายุ....	128
18 การจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุสำหรับ บุคลากร.....	129
19 การประชุมประจำเดือนขององค์กร.....	130

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยเป็นปรากฏการณ์ที่ชัดเจนของสังคมไทย ในศตวรรษที่ 21 จากข้อมูล พบว่า ขนาด หรือจำนวนประชากรรวม และประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นจากในปี พ.ศ. 2503 จนถึงปัจจุบัน และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต โดยจำนวนประชากรรวมเพิ่มจากประมาณ 26.2 ล้านคนในปี พ.ศ. 2523 เป็น 66.5 ล้านคนในปัจจุบัน และคาดว่าจะเพิ่มเป็น 70 ล้านคนในปี พ.ศ. 2573 ขณะที่จำนวนประชากรผู้สูงอายุ หรือประชากรตั้งแต่อายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มจาก 1.5 ล้านคนในปี พ.ศ. 2503 เป็นประมาณ 7.4 ล้านคนในปีปัจจุบัน และคาดว่าจะเพิ่มถึง 17.7 ล้านคนในปี พ.ศ. 2573 ดังแสดงในภาพ 1

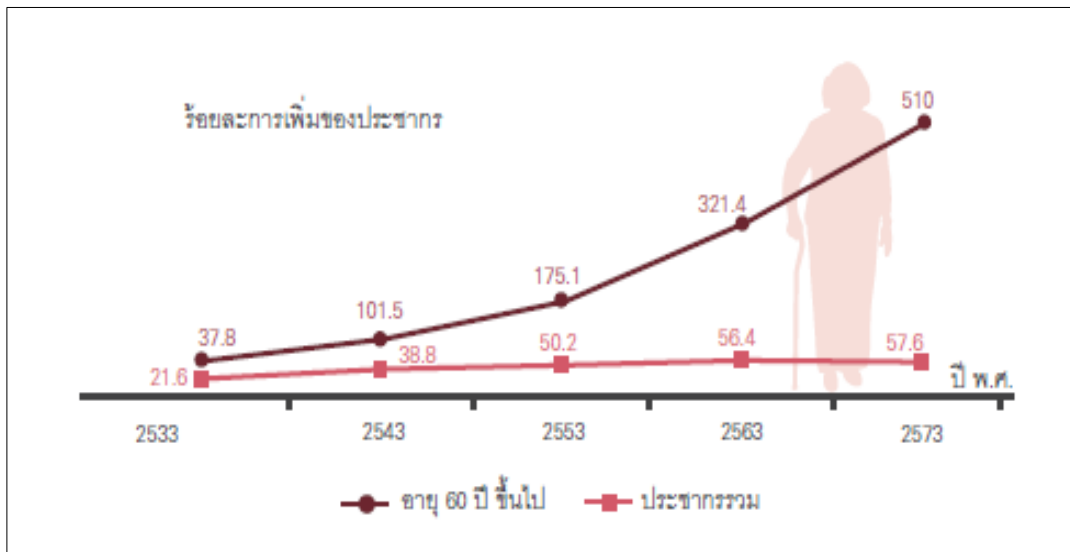


ภาพ 1 จำนวนประชากรรวม และจำนวนประชากรอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

ที่มา. จาก การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2543-2573 (หน้า 59), โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2547ก, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนของประชากรสูงอายุควบคู่กันไปกับขนาดของประชากร จะเห็นได้ว่าในช่วงปี พ.ศ. 2503 ถึง พ.ศ. 2523 แม้จำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แต่สัดส่วนประชากรสูงอายุจากประชากรทั้งหมดเกือบจะไม่เปลี่ยนแปลง คือ มีสัดส่วน ร้อยละ 5-5.5 ของประชากรในวัยอื่น ๆ ก็เพิ่มขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชากร วัยเด็กเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมาก และรวดเร็ว เนื่องจากภาวะเจริญพันธุ์ที่อยู่ในระดับสูง ในช่วงดังกล่าว ต่อมาภายหลังประชากรในวัยเด็กได้เพิ่มขนาดช้าลงสืบเนื่องมาจาก ภาวะเจริญพันธุ์ลดต่ำลงตามลำดับทำให้ประชากรในวัยเด็กลดลงมากขณะที่ประชากร วัยสูงอายุกลับเพิ่มสูงขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2550 ประมาณ 1 ใน 10 ของประชากรไทย จะเป็นประชากรสูงอายุ ภายในปี พ.ศ. 2573 คาดประมาณว่าสัดส่วนดังกล่าวจะเพิ่มขึ้น 1 ใน 4

การเพิ่มสัดส่วนประชากรสูงอายุในประเทศไทย เป็นผลมาจากความจริงที่ว่า อัตราเพิ่มประชากรสูงอายุ สูงกว่าอัตราเพิ่มประชากรรวมของประเทศ และมีการเพิ่ม ขนาดสัดส่วนอย่างรวดเร็วกว่าประชากรกลุ่มอื่น ๆ อีกด้วย อัตราการเพิ่มของประชากร ในวัยสูงอายุได้เพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็วกว่าการเพิ่มของประชากรโดยรวมอย่างมาก เมื่อเทียบกับประชากรในปี พ.ศ. 2523 พบว่า ร้อยละของการเพิ่มของประชากรจะเพิ่ม- จากร้อยละ 21.6 ในปี พ.ศ. 2533 เป็นร้อยละ 57.6 ในปี พ.ศ. 2573 ขณะที่ร้อยละของ การเพิ่มประชากรรวมในกลุ่มวัยสูงอายุจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากร้อยละ 37.8 ในปี พ.ศ. 2533 เป็นร้อยละ 510 ในปี พ.ศ. 2573 ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 ร้อยละการเพิ่มของประชากร

ที่มา. จาก การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2543-2573 (หน้า 62),
โดย สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2547ก, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ประกอบด้วย จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส มีจำนวนผู้สูงอายุรวมทั้ง 3 จังหวัด ประมาณ 141,173 คน แบ่งเป็นผู้สูงอายุในจังหวัดปัตตานี 54,614 คน จังหวัดยะลา 33,450 คน จังหวัดนราธิวาส 53,109 คน (ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย, 2555) ถือว่าเป็นพื้นที่ที่มีความเป็นพิเศษกว่าพื้นที่อื่น มีความหลากหลายด้านขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาที่หลากหลาย มีทั้ง ศาสนาพุทธ คริสต์ และอิสลาม ส่วนใหญ่ร้อยละ 80 นับถือศาสนาอิสลาม พูด และใช้ภาษามลายูในชีวิตประจำวัน ไม่นิยมพูด และใช้ภาษาไทย จึงทำให้เกิดความขัดแย้งทางความคิด และการสื่อสารที่แตกต่างกับภูมิภาคอื่น ๆ ในประเทศไทย ทำให้เกิดสถานการณ์ความรุนแรงขึ้น จึงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา และนำไปสู่ปัญหาด้านสังคมจิตวิทยา เยาวชน ผู้สูงอายุ ต่างก็ได้รับความเดือดร้อน จากสถานการณ์ความรุนแรง ทำให้เหตุการณ์ได้ลุกลาม และส่งผลกระทบถึงจังหวัดใกล้เคียง รัฐบาลจึงต้องประกาศให้ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงทั้งหมด ทำให้สภาพสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน มีความเสี่ยงมากขึ้น

บางครอบครัวจึงไม่สามารถเลี้ยงดูผู้สูงอายุได้ เพราะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ ทำให้ครอบครัวขาดความใกล้ชิด และไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้อย่างเต็มที่เหมือนในอดีตที่ผ่านมา บางครอบครัวเสียชีวิตจากเหตุการณ์เหลือเพียงผู้สูงอายุที่ต้องอยู่เพียงลำพัง ทำให้ผู้สูงอายุในพื้นที่เกิดความหวาดกลัว และไม่มีความสุขเป็นอีกหนึ่งปัญหาของสังคมที่จะต้องได้รับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบผู้สูงอายุโดยตรงต้องตระหนัก และให้ความสำคัญในการบริการที่สามารถดูแลเอาใจใส่ รวมถึงให้ความสุขแก่บั้นปลายชีวิตของผู้สูงอายุได้ เพราะผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่รักบ้านเกิด และไม่ยอมย้ายออกนอกพื้นที่ถึงแม้ว่าสถานการณ์จะรุนแรงเพียงใด

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาจากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา เนื่องจากกระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ เล็งเห็นว่าควรจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราในเขตพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ อีก 1 แห่ง เพื่อรับ และช่วยเหลือผู้สูงอายุในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ปัจจุบันมีจำนวนผู้เข้ารับบริการทั้งหมด 66 คน เป็นชาย 34 คน เป็นหญิง 32 คน สาเหตุส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการ คือ ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู จำนวน 37 คน ครั้งหนึ่งของผู้เข้ารับบริการทั้งหมด (เนตรนภิส แก้วน้อย, 2555, หน้า 15-16) นอกจากรับเลี้ยงดูผู้สูงอายุแล้วทางศูนย์พัฒนาการจัดบริการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ยังมีการกักจับผิดชอบเป็นศูนย์ดำเนินการสนับสนุน และพัฒนามาตรฐานรวมทั้งพัฒนาการจัดบริการด้านผู้สูงอายุแก่หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ปัจจุบันศูนย์พัฒนาการจัดบริการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา มีโครงสร้างการแบ่งงานภายใน เป็น 2 ฝ่าย 1 กลุ่มงาน คือ ฝ่ายบริหารงานศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ฝ่ายสวัสดิการสังคมภายในสถาบัน และกลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ ตั้งอยู่ในตัวเมืองจังหวัดยะลาเป็น พื้นที่ที่เกิดเหตุการณ์ และความวุ่นวายทุกวัน ถือว่าเป็นพื้นที่ที่ต้องได้รับความดูแล และให้การช่วยเหลือเป็นพิเศษ จากความหลากหลายทางศาสนา และวัฒนธรรม ทำให้การใช้ภาษา และขนบธรรมเนียมประเพณีแตกต่างกันไปด้วย ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ทำให้เกิดช่องว่างด้านการสื่อสาร เนื่องจากภาษาที่ใช้แตกต่างกันจึงทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ อีกทั้ง

ยังเป็นเขตพื้นที่ที่เกิดเหตุความไม่สงบมาเป็นเวลานาน เหตุการณ์เหล่านี้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ตลอดจนการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุอีกด้วย ปัญหาในด้านต่าง ๆ จากเหตุความไม่สงบนี้เอง ผู้สูงอายุบางรายขาดที่พึ่งพิง เนื่องจากไม่สามารถทำงานหาเลี้ยงชีพได้ เพราะสภาพร่างกายไม่เอื้ออำนวย นอกจากนั้นแล้วยังมีปัญหาด้านสุขภาพจิต ขาดความปลอดภัยในสถานที่พักอาศัย จึงต้องเข้ามาขอรับบริการในศูนย์พัฒนาการจัดบริการสังคมผู้สูงอายุหนึ่งในหน่วยงานของกระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีการกิจอยู่ 6 การกิจ คือ ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน และศูนย์บริการ ให้คำปรึกษา และส่งต่อ เนื่องจากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ได้ดำเนินการตามภารกิจหลัก 6 การกิจ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และเป็นพี่เลี้ยงให้แก่ท้องถิ่นในการดำเนินงาน จัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ รวมทั้งแก่หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, สำนักบริการสวัสดิการสังคม, ส่วนมาตรฐานการจัดบริการสวัสดิการสังคม, 2553, หน้า 7)

ทั้งนี้ องค์กรที่ให้บริการประชาชนอย่าง ศูนย์พัฒนาการจัดบริการสังคมผู้สูงอายุ-บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ต้องยืนหยัด สร้างความมั่นใจให้กับประชาชน เพื่อรับผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน เข้ามาดูแลให้ที่อยู่อาศัย และความปลอดภัย ถึงแม้ว่าองค์กรจะตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงแต่เจ้าหน้าที่ก็ยังทำงานด้วยหัวใจ และดูแลผู้สูงอายุด้วยความปรารถนาดี เพื่อให้องค์กรมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องบริหารงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้กำหนดเอาไว้ มีการศึกษา และจัดทำเป็นมาตรฐานการจัดบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 6 การกิจ เพื่อให้การจัดบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน และเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุร่วมกับชุมชน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาว่า จากสถานการณ์ความไม่สงบ และความวุ่นวายที่เกิดขึ้นในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ นั้น ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

มีการบริหารจัดการอย่างไร เพื่อผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบ และมีมาตรฐานตามนโยบายของกระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการ 6 ภารกิจ เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา

คำถามในการวิจัย

1. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา มีกระบวนการบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ ตามที่กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้กำหนดไว้ เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
2. ปัญหา และอุปสรรคใดบ้างที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา

3. มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหอย่างไรบ้างในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณีน จังหวัดยะลา

ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณีน จังหวัดยะลา มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยในพื้นที่ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณีน จังหวัดยะลา

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณีน จังหวัดยะลา
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณีน จังหวัดยะลา
3. กลุ่มผู้สูงอายุ ที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณีน จังหวัดยะลา ตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ว่ามีการบริหารจัดการอย่างไร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และตรงตามเป้าหมายพบเจอปัญหา และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขอย่างไร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพ หรือถูกทอดทิ้ง ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู และไม่สามารถประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ หมายถึง ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา หนึ่งในหน่วยงานของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดตั้งขึ้นเพื่อรับอุปการะผู้สูงอายุใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดยะลาแห่งเดียว อีกทั้งยังมีการกักขังพิชิตชอบเป็นศูนย์ดำเนินการสนับสนุน และพัฒนามาตรฐาน รวมทั้งพัฒนาการจัดบริการด้านผู้สูงอายุแก่หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้บริหารของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดูแล ควบคุม และบริหารงาน ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา สังกัดสำนักบริการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์

มาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ คือ

1. ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ
2. ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนาชุมชน
3. ศูนย์การเรียนรู้
4. ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน
5. ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน
6. ศูนย์บริการให้คำปรึกษา และส่งต่อ

การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในสถาบัน หมายถึง การให้บริการแก่ผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา ด้านสังคมสงเคราะห์ กิจกรรมเสริมความรู้ นันทนาการ และการเสริมสร้างรายได้ บริการที่พักอาศัยรูปแบบสถานสงเคราะห์ ประเภทสามัญ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

การบริหารจัดการ หมายถึง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารที่เรียกว่า 4 M คือ (1) คน (man) (2) เงิน (money) (3) วัสดุ และสิ่งของ (materials) (4) การจัดการ (management)

การจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การสงเคราะห์ หรือการช่วยเหลือของรัฐให้กับ ผู้สูงอายุด้านที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ประกันสุขภาพ และเบี้ยยังชีพ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความเป็นอยู่ที่ดี

3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ หมายถึง จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

3. เพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข ปัญหาในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และการจัดสวัสดิการสังคม
3. มาตรฐานการจัดบริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
4. วิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์ (2554, หน้า 25), บพิตร พันธุ์ปัทมา (2547, หน้า 22) และ สมใจ ลักษณะ (2545, หน้า 3) กล่าวว่า การบริหาร และการจัดการนั้น เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันบางครั้งก็ใช้แทนกันได้ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้ โดยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติที่ผสมผสานทั้งศาสตร์ และศิลป์ โดยมีการบริหารจัดการอย่างมีระบบ ซึ่งมีกระบวนการในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการ วางแผนการผลิต การจัดสรร

ทรัพยากร การสั่งการ ปฏิบัติงาน การจัดหาทรัพยากรบุคคล และการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้

นอกจากนี้การบริหารจัดการยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนจำนวนมาก การบริหารจัดการที่ประสบผลสำเร็จนั้นมิได้มาจากความสามารถของบุคคลใดบุคคลเดียวเท่านั้น แต่เป็นความสามารถของกลุ่มคน โดยรวมเอาความรู้ ประสบการณ์ กำลังกาย กำลังสมอง และเวลาของแต่ละคนมารวมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความสำเร็จของงาน

ในการบริหารจัดการจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากร เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ประกอบด้วย 4 M ได้แก่ (บพิตร พันธุ์ปัทมา, 2547, หน้า 22-23)

1. คน (man) เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เพราะเป็นผู้ที่จะปฏิบัติกิจกรรม หรือปฏิบัติงานขององค์กรนั้น ๆ โดยการบริหารจัดการจะให้ความสำคัญกับคนเนื่องจากผลงานที่ได้ออกมาได้ต้องประกอบด้วยคนที่มีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบต่อองค์กร หรือหน่วยงาน

2. เงิน (money) หน่วยงานจำเป็นต้องมีงบประมาณ เพื่อใช้ในการบริหารดำเนินการต่าง ๆ เช่น สำหรับเป็นค่าจ้าง สำหรับใช้จ่ายในการดำเนินการ และสำหรับช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน หากมีเงินงบประมาณดำเนินงานไม่เพียงพอก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

3. วัสดุ และสิ่งของ (materials) ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ รวมไปถึงอาคารสถานที่ ซึ่งหากขาดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้การทำงานเกิดปัญหา และอุปสรรคได้

4. การจัดการ (management) การบริหารที่ดีจำเป็นที่จะต้องมีการทำงานที่เป็นระบบมีการจัดการ แบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบ การควบคุม การตรวจสอบ และรายงานผลอย่างมีระบบ มีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติที่แน่ชัด เพื่อให้องค์กร หรือหน่วยงานประสบความสำเร็จ

Faloy (อ้างถึงใน พะยอม วงศ์สารศรี, 2542, หน้า 31-32) ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องการจัดการ และได้กำหนดหลักการจัดการ 14 ข้อ ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (division of work) เน้นให้มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัดความสามารถของสมาชิกในองค์กร เป็นการนำแนวความคิดของนักเศรษฐศาสตร์มาใช้ ซึ่งหลักการนี้ขึ้นอยู่กับการจัดการ เป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่ง

2. อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (authority and responsibility) อำนาจหน้าที่เป็นสิทธิ หรืออำนาจในการสั่งการเรื่องนั้น ๆ ส่วนความรับผิดชอบเป็นการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีหน้าที่อยู่ การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบกับสมาชิกในองค์กรควรมีลักษณะควบคู่กัน ควรคำนึงถึงความพอเหมาะที่จะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

3. ระเบียบวินัย (discipline) คือ การเคารพในข้อตกลง ซึ่งก็คือการเชื่อฟัง และปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนขององค์กร ระเบียบวินัยเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่การธำรงรักษาไว้ซึ่งระเบียบวินัยนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำในองค์กรด้วย จะต้องมีข้อตกลงที่ชัดเจน ยุติธรรม และมีการลงโทษอย่างยุติธรรม

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (nity of command) ผู้ใต้บังคับบัญชาคนหนึ่งควรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว

5. เอกภาพในการอำนวยการ (nity of direction) เป็นการจัดงานที่มีจุดมุ่งหมายเหมือนกันเข้าเป็นกลุ่มเดียวกันโดยให้อยู่ภายใต้การดูแลของผู้บังคับบัญชาคนเดียว การมีเอกภาพในการอำนวยการนี้ได้สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร และสถาบันระดับใหญ่จำนวนมาก

6. ประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม (subordination of individual interest to the general interest) มุ่งให้เกิดความปรองดอง และประสานผลประโยชน์ ในกรณีที่มีความขัดแย้งระหว่างบุคคล และองค์กร องค์กรจะได้รับการพิจารณา และให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ส่วนบุคคลมีความสำคัญเป็นอันดับรองลงมา

7. ค่าตอบแทน (remuneration) ลูกจ้างควรได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน

ให้แก่องค์กร ซึ่งการให้คำตอบแทนควรคำนึงถึงหลักความเหมาะสม และยุติธรรม
ให้เกิดความพอใจทั้งลูกจ้าง และนายจ้าง

8. การรวมอำนาจ (centralization) การรวมอำนาจเป็นสาระสำคัญของอำนาจหน้าที่ หมายถึง การที่ผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับจะต้องรับฟังคำสั่งผู้บริหารเพียงคนเดียว ในการรวมอำนาจ หรือกระจายอำนาจ (การแบ่งอำนาจหน้าที่ไปยังการบริหารระดับต่าง ๆ) นั้น Faloy ได้เน้นความเหมาะสมกับสถานการณ์

9. การจัดสายบังคับบัญชา (scalar chain) เป็นการจัดสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงสุดไปสู่ระดับต่ำสุด และในสายของอำนาจหน้าที่จะต้องมีการเชื่อมโยงด้านการติดต่อสื่อสาร Faloy เน้นการติดต่อสื่อสารในวงจรสั้น ๆ (short circuit) เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

10. การจัดลำดับ (order) การจัดการที่ดีต้องมีการจัดลำดับตำแหน่ง และหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ให้ชัดเจน

11. ความเสมอภาค (equity) การปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ความเสมอภาคเป็นการผสมระหว่างความเมตตา และความยุติธรรมซึ่งจะทำให้ลูกน้องมีความเคารพ เชื่อถือในผู้บังคับบัญชา

12. ความมั่นคงในการทำงาน (stability of tenure) Faloy ได้เน้นให้เห็นว่างานแต่ละงานที่ลูกน้องทำต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ ฉะนั้นไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงานบ่อย เพราะจะทำให้คนงานรู้สึกว่าคุณไม่มีความมั่นคง เพราะขาดความสามารถในการทำงานนั้น ๆ

13. ความคิดริเริ่ม (initiative) Faloy ต้องการให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสได้แสดงความคิดริเริ่มต่อการปฏิบัติงาน ลูกจ้างจะเกิดความพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้รับการยอมรับให้มีส่วนแสดงความคิดเห็น และเป็นการสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กรด้วย

14. ความสามัคคี (esprit de corps of union is strength) การมนุษยสัมพันธ์กันในกลุ่มองค์กรก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ฉะนั้นผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคคลในองค์กรสร้างความสัมพันธ์กัน

Mintzberg (อ้างถึงใน วิโรจน์ สารัตนะ, 2542, หน้า 5-8) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของการบริหารไว้ 2 ประเด็น คือ หน้าที่หลักในการบริหาร และหน้าที่สนับสนุนหน้าที่หลัก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หน้าที่หลักในการบริหาร

1.1 การกำหนดนโยบายขององค์การ และการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 กำหนดวิธีการปฏิบัติงานโดยการวางแผน เพื่อให้แผนงานนั้นสอดคล้องกันทั้งระยะสั้น และระยะยาว

1.3 แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยจัดหน่วยงานออกเป็นแผนก งานไหนที่ทำหน้าที่คล้ายกันก็รวมกัน และแยกกันเมื่อลักษณะของงานแตกต่างกัน โดยจัดคนให้เหมาะสมกับงาน

1.4 การควบคุม ผู้บริหารจะต้องติดตามดูแลให้ผลงานนั้นออกมาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ถ้ามีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้นจะดำเนินการแก้ไขได้ทันที

2. หน้าที่สนับสนุนหน้าที่หลัก นอกจากหน้าที่หลักที่ผู้บริหารต้องทำ ยังมีหน้าที่สนับสนุนหน้าที่หลักด้วย ซึ่งหน้าที่สนับสนุนเหล่านี้จะทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ดำเนินไปโดยปราศจากปัญหา และอุปสรรค หรือขจัดปัญหาให้น้อยลง ได้แก่

2.1 การตัดสินใจ เป็นงานที่ผู้บริหารจะต้องคิด และทำตลอดเวลาของการปฏิบัติงาน เพราะปัญหาต่าง ๆ มักเกิดขึ้นเสมอระหว่างการปฏิบัติงาน จึงต้องทำการตัดสินใจทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกหลายทาง

2.2 การจูงใจ เนื่องจากคนเป็นสิ่งมีชีวิต พฤติกรรมของคนย่อมส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติ และองค์การ ดังนั้น ในขั้นตอนของการทำงาน ผู้บริหารจะต้องมีวิธีการจูงใจในการทำงานให้คนงานมีขวัญ และกำลังใจในการทำงานเพื่อผลสำเร็จขององค์การ

2.3 การเป็นผู้นำ ผู้บริหารจะต้องมีบุคลิกลักษณะเป็นผู้นำที่ดี เพื่อความเชื่อถือ และศรัทธาในตัวผู้บริหาร ทำให้ผู้อื่นเชื่อ และถือปฏิบัติ

2.4 การติดต่อสื่อสาร เป็นเหมือนตาข่ายที่จะทำให้งานแต่ละหน่วยงานได้รับทราบแนวนโยบาย วัตถุประสงค์ ข้อมูลที่จำเป็น แผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติงานได้สอดคล้องกัน

2.5 การประสานงาน เป็นความร่วมมือร่วมใจกันทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ในการประสานประโยชน์แต่ละหน่วยงานให้เกิดความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

เพื่อให้ทราบแนวคิดทฤษฎีความเป็นมาของการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ จึงควรทำความเข้าใจในเบื้องต้นเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ผู้สูงอายุ หรือโดยทั่วไปเรียกว่า คนชรา ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยนับอายุตามปฏิทินซึ่งเป็นเกณฑ์ที่องค์การระหว่างประเทศได้ประชุมตกลงกันให้เป็นมาตรฐานสากล หรือบุคคลที่อยู่ในภาวะความสูงวัย หรือชราภาพเกี่ยวข้องกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องของชีวิตโดยอายุ หรือวัย ที่มีผลต่อพฤติกรรม และแรงจูงใจของบุคคลที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยา จิตใจ และสังคมจนเข้าสู่สภาวะเสื่อม และดำรงชีวิตอยู่ได้ตามวิถีไทยที่เคยปฏิบัติมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ลักษณะทั่วไปของผู้สูงอายุ

เกษม ผลาชีวะ และกุลตัน ผลาชีวะ (2544, หน้า 52) กล่าวว่า ลักษณะทั่วไปของผู้สูงอายุมีผิวหนังแห้ง คัน กล้ามเนื้อเหี่ยวลีบเล็กลง ความตึงตัวลดลง หย่อนยาน กระดูกเปราะง่าย ขนระคาย หรือยื่นหลังค่อมการทรงตัวไม่ดี การเคลื่อนไหวช้า ไม่กระฉับกระเฉง เวียนศีรษะง่าย

พฤติกรรมด้านอาหาร และโภชนาการผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับการรับประทานอาหารเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงระบบย่อยอาหาร ภาวะเศรษฐกิจที่ไม่เอื้ออำนวยนิยัการรับประทานอาหารรวมถึงการเจ็บป่วย จากสาเหตุดังกล่าวอาจทำให้ผู้สูงอายุมีแนวโน้มขาดสารอาหารได้ง่าย จากการศึกษาเปรียบเทียบการออกกำลังกาย และการรับประทานอาหารในผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดีทั้งในชนบท และเมืองของประเทศไทย พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพแข็งแรงส่วนใหญ่จะบริโภคผัก และ

ผลไม่เป็นประจำซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาปรากฏการณ์ผู้สูงอายุ 100-109 ปี ถึงผลที่ทำให้มีอายุยืน และมีสุขภาพแข็งแรง

พฤติกรรมด้านการออกกำลังกาย การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเป็นวิธีที่ชะลอความสูงอายุ และทำให้เซลล์ในร่างกายเสื่อมช้าลง ช่วยส่งเสริมสุขภาพจิต ผ่อนคลายความตึงเครียด ผู้สูงอายุควรละเว้นการออกกำลังกาย หรือการเล่นกีฬาที่ใช้กำลังมาก ๆ โดยผู้สูงอายุจะต้องคำนึงถึงอายุ สุขภาพร่างกาย และความพึงพอใจ ควรจะออกกำลังกายอย่างน้อยครั้งละ 25-30 นาที 3 ครั้งต่อสัปดาห์

พฤติกรรมด้านอนามัยส่วนบุคคล และชุมชน วัยสูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม การเปลี่ยนแปลงของทุกระบบร่างกายนั้นอยู่ในรูปความเสื่อมถอยมากกว่าการเจริญเติบโต

พฤติกรรมด้านสุขภาพจิต ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพจิตดีจะมีบทบาทที่ต้องเหมาะสมยอมรับสิ่งใหม่ และยอมรับการสูญเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีการยืดหยุ่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ควรมีการปรับตัวทำจิตใจให้สดชื่นเบิกบานอยู่เสมอ

พฤติกรรมด้านสารเสพติด และปัญหาสังคม ผู้สูงอายุที่งดสารเสพติด บุหรี่ สุรา สารเสพติด การพนัน และการสำส่อนทางเพศ จะมีสุขภาพดี ควรป้องกันไม่ให้มีแหล่งอบายมุขในชุมชน เช่น บ่อนการพนัน สถานเริงรมย์ หรือควรจัดให้มีเขตปลอด-บุหรี่ในหมู่บ้าน เช่น ที่วัด ส่วนปัจจัยแวดล้อมทางสังคม มีการรณรงค์การไม่สูบบุหรี่ ส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนเป็นแบบอย่างที่ดี (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2541, หน้า 28)

สรุปพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพตามวิถีไทยของผู้สูงอายุ จำแนกตามวัฒนธรรม โดยยึดหลักพฤติกรรม หรือแนวทางการดูแลตนเองตั้งแต่อดีต เป็นการมองเพียงภาพรวมที่คนเป็นศูนย์กลางของกลุ่มสิ่งแวดล้อม ครอบครัว ชุมชนสิ่งแวดล้อม ผลลัพธ์ทางสุขภาพด้านวัตถุวิสัย และด้านอัตวิสัย ทางลักษณะวัฒนธรรม และสังคม สามารถแสดงพฤติกรรมแนวคิดปัจจัยที่มีผลสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรมสร้างเสริมที่เหมือนกัน และแตกต่าง อีกทั้งปัจจัยเอื้อต่อการสร้างเสริมสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถ สิ่งแวดล้อม

วัฒนธรรม และสังคม ปัจจัยสำคัญที่คำนึงถึง คือ พฤติกรรมส่วนบุคคลตามวิถีการดำเนินชีวิต แนวคิดทั้งหมด มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันตามแนวคิดสุขภาพนั้น ๆ

การดูแลผู้สูงอายุ

ร่างกายของสิ่งมีชีวิต จะมีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายไปในทางที่เสื่อมลงตั้งแต่อายุ 40 ปี เป็นต้นไป ทางกายภาพ และสาธารณสุขให้คำแนะนำของผู้สูงอายุ คือ บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย เนื่องจากความสูงอายุ ซึ่งแต่ละคนจะมีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับสุขภาพ และการใช้ชีวิต ในวัยที่ผ่านมา ผู้สูงอายุบางคนมีโรคประจำตัว ซึ่งทำให้สมรรถภาพของร่างกายเสื่อมถอยลง จุดประสงค์ที่สำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ คือ เพื่อให้ท่านทั้งหลายสามารถใช้ชีวิตในแต่ละวันได้อย่างมีความสุข

อาหารของผู้สูงอายุ

เนื่องจากความต้องการพลังงานลดลง แต่ความต้องการสารอาหารต่าง ๆ ยังใกล้เคียงกับวัยผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุควรลดอาหารประเภทไขมัน น้ำมันจากสัตว์ และพืช ไข่แดง เนย และประเภทคาร์โบไฮเดรต ข้าว แป้ง และน้ำตาล ผู้สูงอายุควรได้รับโปรตีนหรือทานประมาณวันละ 2 ช้อนโต๊ะ ควรทานเนื้อสัตว์ที่ย่อยง่าย ผู้สูงอายุควรทานผัก และผลไม้มาก ๆ ทั้งที่เป็นใบ หัก และถั่วต่าง ๆ ควรเลือกผลไม้ที่ไม่หวานจัดเนื่องจากผลไม้ที่มีรสชาติดหวานเกินไปจะทำให้เกิดโรคตามมา เช่น เบาหวาน เป็นต้น

หลัก 3 อ.

ที่เน้นการมีชีวิตอยู่อย่างมีคุณภาพ ได้แก่ อารมณ์ อติเรก และอบอุ่น ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด และจิตใจของผู้สูงอายุเพื่อช่วยให้มีความสุขกับการมีชีวิตอยู่ในแต่ละวัน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง จึงควรได้รับการดูแลที่ถูกต้องลักษณะ เพื่อช่วยให้การมีชีวิตอยู่เต็มไปด้วยความสุข มีความรื่นรมย์กับการดำรงชีวิตในแต่ละวัน

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม

ความหมายของสวัสดิการสังคม

สวัสดิการสังคม (social welfare) ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 ให้ความหมายคำว่า สวัสดิการสังคมไว้ว่า เป็นระบบการจัดบริการทางสังคม ซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันแก้ไขปัญหาการพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม และตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชน จะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

ศรีทัตติม พานิชย์พันธ์ (2551, หน้า 12) ให้ความหมายว่า สวัสดิการ หมายถึง การมีวิถีชีวิต และสภาพความเป็นอยู่ที่ดีราบรื่นมั่นคงตลอดจนการกินอยู่ดีมีมาตรฐาน ในการครองชีพสูงขึ้น มีสุขภาพ และอนามัยดี ซึ่งสวัสดิการของแต่ละบุคคล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความสมบูรณ์ทางด้านร่างกาย ความสมบูรณ์ทางวัตถุ และความสมบูรณ์ทางจิตใจ

สวัสดิการสังคมมีความหมายที่แตกต่างหลากหลาย และสามารถพิจารณาได้หลายระดับขึ้นอยู่กับผู้นำไปใช้จะนิยามความหมายควบคุมไปสู่ระดับที่กว้างขวางสรุปได้ ดังนี้ (ระพีพรรณ คำหอม, 2554, หน้า 1-4)

1. สวัสดิการสังคมในมุมมองของสังคมศาสตร์ คือ การดำรงชีวิต อยู่ดีกินดี (well-being) มีโอกาสเข้าถึงบริการของรัฐด้านหลักประกันพื้นฐานที่จำเป็น และมีคุณภาพที่ดี

2. สวัสดิการสังคมในทางเศรษฐศาสตร์ที่ยึดความพอใจของผู้บริโภคเป็นตัวกำหนด เพราะเป็นผู้ที่เข้าถึง และได้รับสวัสดิการที่อยู่เป็นพื้นฐานความพอใจของตนเอง

3. สวัสดิการสังคมเป็นระบบบริการทางสังคมที่ครอบคลุมตั้งแต่การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไปจนถึงการปกป้องคุ้มครอง และพัฒนามนุษย์อย่างรอบด้าน ตั้งแต่ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา รวมถึงจิตวิญญาณ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคคล ดังนั้นสวัสดิการสังคมจึงเป็นสิทธิพื้นฐานทางสังคม (social basic right) ที่พลเมืองทุกคนพึงได้รับอย่างทั่วถึง เสมอภาค และเป็นธรรม

4. สวัสดิการสังคม มีความหมายกว้างขวางหลายระดับ เช่น

4.1 สวัสดิการสังคมสำหรับคนทั้งมวล (welfare for all) หมายถึง การให้บริการ เป็นหลักประกันพื้นฐานแก่สังคม เช่น การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี หรือโครงการหลักประกันคุณภาพถ้วนหน้า

4.2 สวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่ม เพื่อสร้างความมั่นคงทางสังคม (social security schemer) เช่น การประกันสังคม (social insurance) หรือกองทุนเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้าง เป็นต้น

4.3 สวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบปัญหาทางสังคม (welfare for the underprivileged group) หมายถึง การจัดบริการทางสังคมเพื่อให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือให้การบำบัดฟื้นฟู ป้องกัน และพัฒนากลุ่มประชาชนผู้ด้อยโอกาส กลุ่มผู้ประสบปัญหาทางสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น บริการสถานสงเคราะห์คนชรา สถานพินิจคุ้มครองเด็ก และเยาวชน เป็นต้น

4.4 สวัสดิการสังคมภาคชุมชน (community welfare) หมายถึง สวัสดิการสังคม จัดให้ประชาชนในชุมชนที่ถูกทอดทิ้ง ละเลย ประสบปัญหาทางครอบครัว สังคม โดยให้ทั้งที่เป็นสวัสดิการสังคมที่คนในชุมชนร่วมกันกำหนดขึ้นมาจากกองทุน หรือกลุ่มออมทรัพย์ในชุมชนแล้วนำดอกผลมาช่วยเหลือกลุ่มที่ยากลำบากในชุมชน เช่น เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กกำพร้า หรือผู้ติดเชื้อเอดส์ เงินช่วยเหลือในลักษณะที่ยังไม่มีรูปแบบที่ตายตัว แต่อย่างไรก็ตามสวัสดิการสังคมภาคชุมชนในปัจจุบันได้มีการดำเนินการหลากหลาย ทั้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรชาวบ้าน

ทั้งที่สนับสนุนโดยภาครัฐ หรือโดยกลุ่มชุมชนโดยตรงขึ้นอยู่กับภาวะที่เป็นจริงของแต่ละชุมชน

ความสำคัญของงานสวัสดิการ

แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ (ระพีพรรณ คำหอม, 2554, หน้า 1-4)

1. ด้านการปกครอง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น รัฐบาลมีหน้าที่ต้องบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน สร้างความอยู่ดีกินดีของประชาชนตลอดจนการยกระดับการครองชีพของบุคคลผู้ที่ไม่ได้รับความผาสุกเท่าที่ควรให้ดีขึ้นให้มาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนอยู่ในระดับที่เหมาะสม
2. ด้านเศรษฐกิจ ประชากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งของชาติในการที่จะสร้างสรรค์ความเจริญในทุก ๆ ด้านให้กับประเทศชาตินั้น ประชาชนเป็นตัวสำคัญในทางเศรษฐกิจเป็นทั้งผู้ผลิต ผู้อุปโภค บริโภค ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ กิจการทั้งหลายจะสำเร็จได้ผลสมบูรณ์นั้นย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของประชาชนเป็นสำคัญ นั้น หมายถึง การที่ประชากรมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์ จิตใจแจ่มใส มีความอยู่ดีกินดี มีความขยันขันแข็ง กะตือรือร้น
3. ด้านความมั่นคงของชาติ ความมั่นคงของชาตินั้นต้องประกอบด้วยความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ดังนั้น การที่จะเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยของประเทศชาตินั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นแก่ครอบครัว และประชาชน ผู้ที่จะมาทำหน้าที่ป้องกันประเทศชาติเพื่อความมั่นคงของประเทศชาติ
4. ด้านเกียรติภูมิของประเทศ รัฐบาลมีหน้าที่จะต้องเป็นผู้สร้างหลักประกันในกิจการที่ประชาชนได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยเรายอมรับนับถือในคุณค่าตัวบุคคล บุคคลทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากสังคมในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม

วัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้การสงเคราะห์ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ หรือประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อน เนื่องจากยากจน ไร้ญาติ ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู ไม่มีที่อยู่อาศัย อยู่กับครอบครัวไม่มีความสุข หรือไม่สามารถอยู่กับครอบครัวได้

2. เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุอยู่กับครอบครัวของตน แต่มีความต้องการบริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุบางอย่าง เช่น การรักษาพยาบาล นันทนาการ เป็นต้น

3. เพื่อแบ่งเบาภาระของบรรดาครอบครัวของผู้ที่มีรายได้น้อย หรือยากจนที่ไม่สามารถจะอุปการะเลี้ยงดูผู้สูงอายุไว้ในครอบครัวได้

4. เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกี่ยวกับผู้สูงอายุไม่ให้เรื้อรังทำความเดือดร้อนรำคาญแก่สังคม และเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้ชีวิตอย่างผาสุกตามควรแก่สภาพ

5. เพื่อเป็นการตอบแทนคุณงามความดีที่ผู้สูงอายุได้ทำประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติเมื่ออยู่ในวัยหนุ่มสาว โดยทำหน้าที่อบรมเยาวชนของชาติปกป้องคุ้มครองจารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของสังคมให้ดำรงมาจนทุกวันนี้ยังเป็นผู้ที่เสียสละในการป้องกันประเทศชาติมาแล้วจึงเป็นการตอบแทนแก่บุคคลเหล่านั้น

6. เพื่อให้ผู้สูงอายุได้คลายความวิตกกังวลว่า เมื่อชราภาพแล้วไม่สามารถจะประกอบอาชีพต่อไปได้ จึงเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องให้การดูแล และอุปการะเลี้ยงดูงานบริการสังคม (social services) เป็นส่วนหนึ่งของงานสวัสดิการสังคม (social welfare) ซึ่งได้มีผู้นำความหมายไว้มากมาย ดังนี้

ศรีทับทิม พานิชย์พันธ์ (2551, หน้า 33) กล่าวว่า บริการสังคม หมายถึง กิจกรรมหรือบริการต่าง ๆ ที่รัฐบาล เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน ชุมชน และสังคม โดยมีส่วนร่วมในการแก้ไข บำบัด และป้องกันปัญหาในระดับต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ความสามารถทางอารมณ์ จิตใจ และพัฒนาสังคมตลอดจนประเทศชาติในที่สุด

สวัสดิการสังคมเป็นส่วนของการจัดการ การจัดกิจกรรม หรือการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีสวัสดิการ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้นในสังคม ความมั่นคงทางสังคม คือ ระบบสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนเพื่อเป็นหลักประกันในชีวิตว่าประชาชนได้รับความช่วยเหลือ

ในระดับหนึ่ง โดยมีการจัดสวัสดิการสังคมประเภทต่าง ๆ ภายใต้หลักการสร้างระบบความมั่นคงทางสังคม 3 หลัก ได้แก่

1. หลักประกันสังคมเป็นบริการ ที่มุ่งคุ้มครองป้องกันไม่ให้ประชาชนผู้มียาได้ประจำได้รับความเดือดร้อนในการดำรงชีพในลักษณะการส่งเงินสมทบจากสามฝ่าย (ลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐ) เพื่อเข้ากองทุนกลางโดยมีการจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ลูกจ้างผู้ประกันตนตามหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้เพราะถือว่าเป็นสิทธิที่พึงมีพึงได้โดยไม่ต้องมีการทดสอบความจำเป็น หรือความเดือดร้อน (means-test) แต่อย่างใด ระบบประกันสังคมครอบคลุมการประกันต่าง ๆ หลายประเภท เช่น การประกันสุขภาพ การประกันการคลอดบุตร การประกันทุพพลภาพ การประกันชราภาพ การประกัน การสงเคราะห์ครอบครัว และประกันการว่างงาน

2. หลักการสงเคราะห์ประชาชน หรือการช่วยเหลือประชาชน (public assistance หรือ social assistance) เป็นบริการช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาความเดือดร้อน หรือความจำเป็นโดยจะต้องมีการทดสอบก่อนว่าประชาชนเหล่านั้นมีความเดือดร้อน หรือความจำเป็นเพียงใด เช่น การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน การตรวจสอบเอกสารก่อนการให้บริการที่เหมาะสม โดยใช้เงินงบประมาณของรัฐดำเนินการ ลักษณะการช่วยเหลือหรือสงเคราะห์ที่สำคัญ คือ การเงิน (cash) วัตถุสิ่งของต่าง ๆ (kind) บริการต่าง ๆ เช่น การส่งต่อผู้ให้บริการไปใช้บริการยังหน่วยงานแห่งอื่น ถ้าหาก หน่วยงานนั้น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ (referral services) การให้คำแนะนำปรึกษา (counseling) และการรับเข้าสถานสงเคราะห์ (institutional care)

3. หลักการบริการสังคม (social services) หมายถึง บริการ หรือกิจกรรมที่จัดและดำเนินงานโดยรัฐบาล หรือทั้งภาครัฐบาล และเอกชน เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 6 สาขาใหญ่ ๆ คือ การศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การจ้างงาน การคุ้มครองรายได้ บริการสังคมทั่วไป ดังนี้

3.1 บริการด้านการศึกษา (education) เป็นงานของภาครัฐ และเอกชนที่จะต้องจัดการให้สมาชิกในสังคมได้ศึกษาเล่าเรียน มีความรู้ ทั้งด้านความรู้พื้นฐานอันจะทำให้บุคคลดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างผาสุก และมีศักดิ์ศรี ความรู้อันเป็นทักษะที่บุคคลจะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพเพื่อเสริมสร้างรายได้ต่อไป บริการด้านนี้ผู้ที่รับผิดชอบ

โดยตรงได้แก่ หน่วยงานที่จัดการศึกษาในระบบ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่การ-
สร้างการรับ และการเรียนรู้ในระบบสถานศึกษาให้แก่สมาชิกในสังคม

3.2 บริการด้านสุขภาพอนามัย (health) ได้แก่ งานดูแลสุขภาพอนามัยทั้งด้าน
ป้องกันรักษา และส่งเสริมสุขภาพให้สมาชิกในสังคมได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ปราศจาก
โรคภัย ร่างกายแข็งแรง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่วนใหญ่ได้แก่ หน่วยงานด้านสาธารณสุข

3.3 บริการด้านที่อยู่อาศัย (housing) เป็นการจัดการให้สมาชิกในสังคมได้อยู่
อาศัย ในสถานที่ที่เหมาะสมที่มีขนาดพอเหมาะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด
และมีปัญหาสุขภาพทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ผู้ดำเนินการทางด้านนี้
ประกอบด้วยหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ซึ่งในสังคมที่งานบริการด้านที่อยู่อาศัยนี้
เป็นไปอย่างเหมาะสม สภาพการอยู่อาศัยในชุมชนแออัด หรือสภาพการไร้ที่อยู่อาศัย
จะปรากฏให้เป็นอยู่น้อยมาก

3.4 บริการด้านการจ้างงาน (employment) ซึ่งเป็นการสร้าง และกระจาย
แหล่งงาน ให้ประชาชนในสังคมได้ทำอย่างทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนเหล่านั้นได้มีรายได้
เพื่อใช้ในการยังชีพ บริการด้านนี้ทั้งภาครัฐ และเอกชนมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบในการ-
จัดการ ซึ่งหากมีการจัดการได้อย่างรอบคอบจะมีผลให้ประชาชนในสังคมนั้น ๆ
มีอัตราส่วนของผู้ว่างงานต่ำ มีการจ้างงานต่ำระดับน้อย รวมไปถึงสามารถสร้างแรงงาน
ที่มีฝีมือในอัตราส่วนสูงมากขึ้นด้วย

3.5 บริการสังคมด้านการคุ้มครองรายได้ (income maintenance) หรือการ-
ประกันรายได้เป็นการสร้างหลักประกันให้กับสมาชิกในสังคมที่จะมีรายได้สำหรับเลี้ยง
ชีวิตในยามที่พ้นจากวัยทำงาน เมื่อว่างงานอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ
ซึ่งทางรัฐ และเอกชนมีการประสานความร่วมมือในการจัดบริการด้านนี้ เช่น ระบบเงิน-
บำนาญ ระบบประกันสังคมสำหรับการจ่ายเงินทดแทนรายได้ เป็นต้น

3.6 บริการสังคมด้านการบริการสังคมทั่วไป (general social services) เป็น
การจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่บุคคล และครอบครัว เพื่อให้ปรับตัวได้ดี และส่งเสริม
การทำหน้าที่ทางสังคม เช่น บริการให้คำปรึกษา และบำบัดต่าง ๆ บริการสำหรับเด็ก
และครอบครัว การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ บริการสำหรับผู้สูงอายุ บริการส่งต่อ
บริการชุมชน บริการข่าวสารต่าง ๆ (จิราลักษณ์ จงสถิตย์มั่น, 2549, หน้า 32)

มาตรฐานการจัดบริการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

สถานสงเคราะห์คนชราของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ปรับบทบาทและภารกิจเป็นศูนย์พัฒนาการจัดบริการสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งมีการกิจหลัก 6 ภารกิจ คือ ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนา ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน และศูนย์บริการให้คำปรึกษา เนื่องจากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุได้ดำเนินการตามภารกิจหลัก 6 ภารกิจ มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และเป็นพี่เลี้ยงให้แก่ท้องถิ่นในการดำเนินงานจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ รวมทั้งแก่หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน จึงทำการศึกษาและจัดทำเป็นมาตรฐานการจัดบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 6 ภารกิจ เพื่อให้การจัดบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน และเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุร่วมกับชุมชน ทำให้องค์กรที่ปฏิบัติงานกับกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุมีแหล่งเรียนรู้รูปแบบการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุที่มีมาตรฐาน ดังรายละเอียด ดังนี้ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2553, หน้า 7)

มาตรฐาน 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

ด้านการจัดการ มีองค์ประกอบ ดังนี้

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ

1. รูปแบบการให้บริการ
2. กระบวนการให้บริการ
3. การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ
4. การพัฒนาระบบรูปแบบการให้บริการ

ภารกิจที่ 2 ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนา

1. รูปแบบการฝึกอบรม
2. กระบวนการฝึกอบรม และพัฒนา
3. การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล

4. การนำผลตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล มาวางแผนปรับปรุงแก้ไข

ภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้

1. รูปแบบการให้บริการ
2. กระบวนการให้บริการ
3. การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ
4. การประเมินความพึงพอใจ และนำมาปรับปรุง

ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน มีอยู่ 3 ด้าน ดังนี้

1. การจัดองค์กร และการบริหาร
 - 1.1 วิสัยทัศน์ และพันธกิจ
 - 1.2 นโยบาย
 - 1.3 วัตถุประสงค์/เป้าหมาย
 - 1.4 แผนงาน และโครงการ
 - 1.5 การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการ
 - 1.6 การติดตามประเมินผล
 - 1.6.1 การติดตามประเมินผลแผนงาน และโครงการ
 - 1.6.2 การปรับปรุงแผนร่วมกันระหว่างผู้บริหาร บุคลากรผู้ให้บริการ และชุมชน
 - 1.6.3 การรับข้อร้องเรียน
 - 1.7 โครงสร้าง และบทบาทหน้าที่
 - 1.8 บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 1.8.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 1.8.2 การคัดสรรเตรียมความพร้อม และการประเมินผล การทำงานของบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 1.8.3 การพัฒนาบุคลากร
 - 1.8.4 การเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจของบุคลากรผู้ให้บริการ
 - 1.9 ระบบการเงิน และบัญชี
 - 1.10 ระบบข้อมูลสารสนเทศ

- 1.10.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสาขาสวัสดิการสังคมที่องค์กรจัดบริการ
- 1.10.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
- 1.10.3 การรักษาความลับของข้อมูลผู้ใช้บริการ
- 1.10.4 ระบบสารสนเทศ
- 1.10.5 การป้องกันข้อมูลสูญหาย
- 1.11 การประชาสัมพันธ์
- 1.12 อาคารสถานที่ และความปลอดภัย
 - 1.12.1 ความพอเพียง
 - 1.12.2 ความปลอดภัย
 - 1.12.2.1 อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย และการฝึกอบรมบุคลากร
 - 1.12.2.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากร และผู้ใช้บริการ
 - 1.12.2.3 ความปลอดภัยในสภาพแวดล้อม
 - 1.12.2.4 ความปลอดภัยในทรัพย์สิน
 - 1.12.3 สิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.12.4 สภาพแวดล้อม
- 1.13 เครื่องมือ และอุปกรณ์
 - 1.13.1 เครื่องมือ และอุปกรณ์ (ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่อการบริการ)
 - 1.13.2 วัสดุ ครุภัณฑ์
- 1.14 หลักปฏิบัติที่ดี
- 2. การให้บริการ
 - 2.1 รูปแบบการให้บริการ
 - 2.2 กระบวนการให้บริการ
 - 2.3 การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ
 - 2.3.1 การส่งเสริมสุขภาพ
 - 2.3.2 การส่งเสริม และการฟื้นฟูสมรรถภาพ

2.3.3 การรักษาพยาบาล

2.3.4 การพยาบาลฉุกเฉิน และการส่งต่อทางการแพทย์

2.3.5 การจัดการเรื่องยา และอุปกรณ์ทางการแพทย์

2.3.6 อาหาร

2.3.7 สุขาภิบาลอาหาร และการซักล้าง

2.3.8 การจัดการพฤติกรรมเสี่ยง

2.3.9 สภาพแวดล้อม

2.3.10 การคุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ

2.4 การสนับสนุนให้บุคคลในครอบครัว ชุมชน องค์กร และสถาบัน
มีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการ

3. คุณภาพการให้บริการ

3.1 การให้บริการภายในกรอบเวลาที่กำหนด

3.2 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.3 การให้บริการที่ทันสมัย

3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.5 การให้บริการที่เป็นประโยชน์ในระดับสังคม

3.6 ระบบมาตรฐานภายใน

3.7 การมีส่วนร่วมจากชุมชน

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน

1. รูปแบบการให้บริการ

2. กระบวนการให้บริการ

3. การปฏิบัติงานตามกระบวนการให้บริการ

4. การติดตามรายงานผลการดำเนินงาน

5. การนำไปขยายผลในพื้นที่อื่น

ภารกิจที่ 6 ศูนย์บริการให้คำปรึกษา และส่งต่อ

1. รูปแบบการให้คำปรึกษา

2. การให้คำแนะนำ และคำปรึกษาทางโทรศัพท์

3. การเข้าถึงระบบให้คำปรึกษา

4. การประสานงานส่งต่อ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ หลากหลายรูปแบบ และหลายลักษณะ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2547) ศึกษาเรื่อง *รูปแบบองค์การในการบริหารจัดการสวัสดิการสังคม* ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบองค์การในการบริหารจัดการสวัสดิการสังคม มีดังนี้ รูปแบบองค์การที่เหมาะสมในการบริหารจัดการสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย (1) องค์กรมหาชนรูปแบบองค์การที่เหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการประกันสังคม (2) หน่วยงานภาครัฐ รูปแบบองค์การที่เหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการประชาสงเคราะห์ (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบองค์การที่เหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการการบริการสังคม แนวทางในการเปลี่ยนแปลงองค์การในการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมทางด้านการประกันสังคม การประชาสงเคราะห์ และการบริการสังคมสามารถใช้วิธีการ ดังนี้ การประกันสังคมควรบริหารจัดการโดย องค์กรมหาชนที่มีลักษณะ ดังนี้ (1) โครงสร้างองค์การแบบเน้นหน้าที่ บริหารงานในรูปของคณะกรรมการบริหาร (2) ระบบบริหารจัดการที่สามารถบริหารงานได้โดยอิสระ คล่องตัวภายใต้กรอบของกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม และกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน มีวิธีการดำเนินงานที่อิงหลักการบรรษัทภิบาล ให้มีความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ รัฐบาลให้เงินอุดหนุน ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพ (3) บุคลากร ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างขององค์กรมหาชนมีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะพิเศษที่สามารถกำหนดได้โดยอิสระ

การประชาสงเคราะห์ ควรจะบริหารจัดการโดยหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะ ดังนี้ (1) โครงสร้างองค์การแบบเน้นหน้าที่ และพัฒนาเป็นโครงสร้างองค์การแบบราบ (2) ระบบการบริหารจัดการที่ควรจัดกลุ่ม เน้นค่านิยมที่ผลผลิตของงาน เตรียมคนเข้าสู่

งานโดยการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจเพิ่มขึ้น ผู้บริหารเป็นผู้ฝึกสอน และประเมิน-
ความก้าวหน้าผู้ปฏิบัติงานจากความสามารถในการทำงาน (3) บุคลากรต้องมีปริมาณ
และคุณภาพที่พอเหมาะ การบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถกำหนดวิธีการในการจัดหา
พัฒนา คุ้มครองรักษา และใช้ประโยชน์บุคลากรได้โดยอิสระภายใต้กรอบของกฎหมาย
ระเบียบของทางราชการ และตั้งอยู่ในระบบคุณธรรม

การบริหารสังคมควรจะบริหารจัดการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี
ลักษณะ ดังนี้ (1) โครงสร้างองค์การแบบเน้นหน้าที่ ดำเนินงานโดยคณะผู้บริหาร หรือ
ผู้บริหารโดยความเห็นชอบของสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมดมาจากการ-
เลือกตั้งของประชาชนในพื้นที่ (2) ระบบบริหารจัดการที่เน้นการบริหารงานที่เป็นอิสระ
และตอบสนองเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการบริหารภายใต้กรอบของ
อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด มีอำนาจบริหาร และพัฒนาท้องถิ่นสามารถใช้
ดุลพินิจออกข้อบัญญัติเพื่อการบริการสังคมได้โดยอิสระ (3) บุคลากรควรต้องมีความรู้
ความสามารถ และจำนวนที่สอดคล้องกับภารกิจ ลักษณะ และปริมาณงานของการ-
บริการสังคมในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพ
ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิชุดา สุทธิวิริยะกุล (2549) ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ*
ของศูนย์บริการผู้สูงอายุดินแดง สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า การใช้
บริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุมิมีการใช้บริการน้อยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ บริการด้านการแพทย์
และสุขภาพ ในด้านการออกกำลังกาย บริการด้านสังคมสงเคราะห์ในด้านการสงเคราะห์
ปัจจัย 4 ด้านนั้นพบว่าการมาใช้บริการจัดงานรื่นเริงในวันนักขัตฤกษ์ ด้านศาสนกิจใน
การร่วมกิจกรรมทำบุญบำเพ็ญกุศลในวันสำคัญทางพุทธศาสนา ส่วนด้านบ้านพัก
ฉุกเฉินกรณีแยกจากครอบครัวชั่วคราวมีการใช้บริการน้อยที่สุด สำหรับความคิดเห็นต่อ
การพัฒนาบริการสังคม ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการ
สังคมอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรมีความคิดเห็นว่า ศูนย์ฯ ควรมีแพทย์
ในการตรวจรักษาโรคเกี่ยวกับกระดูกและข้อ และการจัดสรรด้านงบประมาณเพิ่มใน-
การจัดกิจกรรมด้านนันทนาการ และด้านวัสดุเท่ากับด้านวิธีการดำเนินงานอยู่ในระดับ-
ปานกลาง การดำเนินงานด้านการบริการทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการ

ผู้สูงอายุคืนแดง การจัดบริการดีในระดับหนึ่ง แต่ควรจัดบริการสังคมให้มีหลาย ๆ ด้าน และปัญหาอุปสรรคด้านโครงสร้างของศูนย์ฯ อัตรากำลังด้านบุคลากรที่มีสัดส่วน ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสังคม

สุพัต หีบโอสถ (2550) ศึกษาเรื่อง ศูนย์การเรียนรู้ทางวัฒนธรรม และภูมิปัญญาพื้นบ้านในการพัฒนาชุมชน: ศึกษาเฉพาะกรณี หมู่บ้านจัดสรร ตำบลสามเงา อำเภอสามเงา จังหวัดตาก ผลการศึกษา พบว่า (1) ศูนย์การศึกษาฯ ได้รับการจัดตั้งโดยชมรมอนุรักษ์วัฒนธรรม และภูมิปัญญาพื้นบ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสืบสานวัฒนธรรม ล้วนแบบดั้งเดิมให้ดำรงอยู่ต่อไปในชุมชนหมู่บ้านจัดสรร (2) กระบวนการจัดตั้ง รวมถึงการประชุม และการระดมความคิดการจัดเตรียมโครงการสำหรับสมาชิกในเครือข่าย การประสานงานสมาชิกในเครือข่าย การนำโครงการไปปฏิบัติในแง่ของการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และพัฒนา การศึกษาดูงาน เป็นต้น และการประเมินผล การจัดโครงการ (3) กิจกรรมของศูนย์ได้แก่ การสอนภาษาล้านนาทั้งในระดับต้น และระดับกลาง การฝึกอบรมดนตรีพื้นบ้าน การตัดกระดาษ การฝึกภาคปฏิบัติสำหรับงาน หัตถกรรมต่าง ๆ เป็นต้น (4) บทบาทของศูนย์ในการพัฒนาสังคมมีหลากหลาย เช่น เป็นศูนย์อนุรักษ์วัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นศูนย์การศึกษาเพื่อจัดการเรียนรู้ และกระบวนการเรียนรู้ ศูนย์ทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต และศูนย์การท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์

จารุวรรณ นาดัน (2554) ศึกษาเรื่อง สภาพการดำเนินงาน และความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 1 ผลการศึกษา พบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานของโรงเรียนในฝัน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 1 ในภาพรวม พบว่า ทั้ง 4 งาน มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของโรงเรียนในฝัน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 1 ในภาพรวมพบว่าทั้ง 4 งานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นยัง พบว่า มีปัญหา (1) ครูผู้สอนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนรู้น้อย และสื่อคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ในการนำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ (2) ไม่มีงบประมาณในการจัดซื้ออย่างเพียงพอ และขาดการนำสื่อเทคโนโลยีมาใช้ในการ-

บริหารจัดการ (3) ครอบคลุมความรู้ความเข้าใจในการใช้สื่อเทคโนโลยี ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงการมอบหมายงานไม่ตรงกับความถนัดของแต่ละบุคคล (4) ขาดการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ

มัลลิกา เบ็ญจกุล (2552) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่* ผลการศึกษา พบว่า (1) ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานด้านการบริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจัดให้มีช่องทาง/สื่อในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งสื่อลายลักษณ์อักษร สื่อภาพ และเสียง รวมทั้งสื่อบุคคล โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แผนพัฒนาท้องถิ่น การประกาศสอบราคา/ประกวดราคาทางอินเทอร์เน็ต การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รายการ และผลจัดซื้อจัดจ้าง ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เอกสารงบประมาณประจำปี

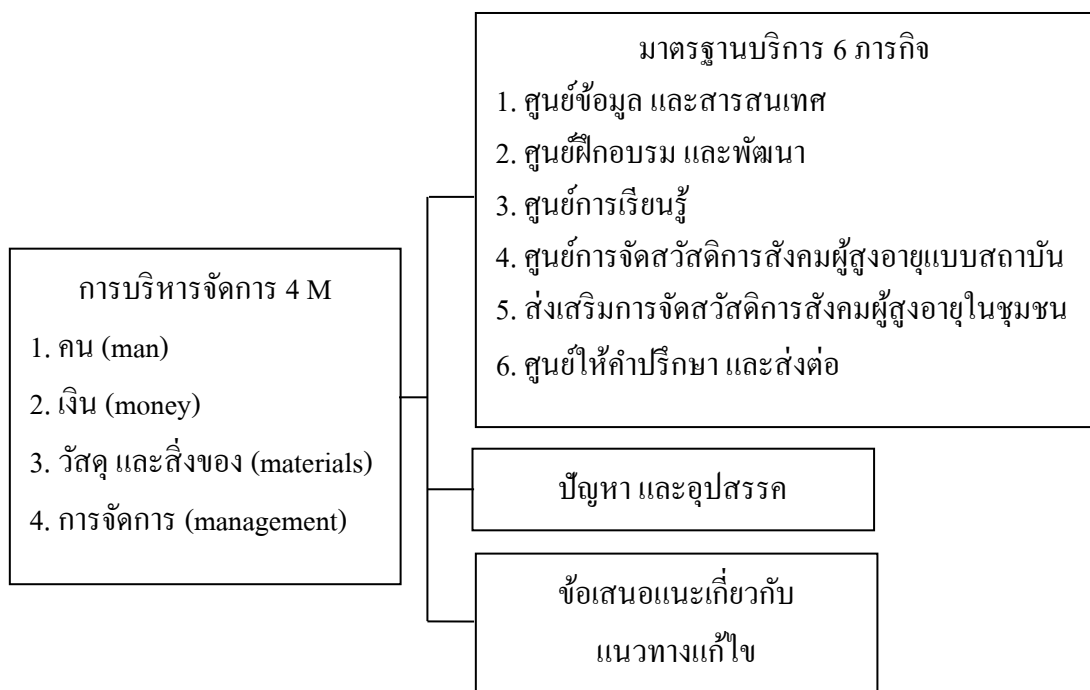
ธนอร จันทร่อนุ (2552) ศึกษาเรื่อง *ความรู้ ความคิดเห็น และการบริหารจัดการบริการแก่บุคคลไร้ที่พึ่ง สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ* ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในความหมายของคนไร้ที่พึ่ง และมีเป้าหมายการทำงาน ที่ต้องการช่วยเหลือคนไร้ที่พึ่งเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ และเชื่อว่าการให้บริการสวัสดิการคนไร้ที่พึ่งสามารถวัดความสำเร็จได้จริง และเป็นงานช่วยให้สังคมน่าอยู่มากขึ้น และกลุ่มประชากรเห็นด้วยกับการให้บริการทางด้านปัจจัยสี่ต่อผู้เข้ารับบริการในระดับมากที่สุดสืบเนื่องจากการกิจของสถานสงเคราะห์ โดยรวมสถานสงเคราะห์มีบทบาทในการดูแล ให้การสงเคราะห์เกี่ยวกับความเป็นอยู่ และฝึกอบรมคนเร่ร่อน ขอดทาน ด้วยการจัดบริการด้านปัจจัยสี่ เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นในเรื่องผู้รับบริการ บางรายที่ไม่มีหลักฐานประจำตัว ทางสถานสงเคราะห์ควรจัดทำทะเบียนประวัติไว้ เป็นหลักฐาน เพราะทะเบียนประวัติเป็นส่วนสำคัญในการเริ่มต้นของการบริการแก่ผู้รับบริการ

ชฎาวรรณ หนูรัตน์ (2553) ศึกษาเรื่อง *บทบาทของเทศบาลนครยะลาในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่* ผลการศึกษาพบว่า เหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งผลกระทบต่อบทบาทนครยะลาอย่างรุนแรงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการศึกษา

เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาล ประชาชนไม่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน เทศบาลนครยะลาได้พยายามแก้ไขปัญหาลักษณะที่เกิดขึ้นทุกรูปแบบ โดยเน้นใช้การศึกษา และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อประสานความแตกต่างของประชาชนสองวัฒนธรรมให้ปรองดองเป็นหนึ่งเดียว เพื่อเป็นการสร้างสันติสุขอย่างยั่งยืน และในส่วนของ การรักษาความปลอดภัยในชุมชน และมีการวางกำลังรักษาความปลอดภัยในจุดต่าง ๆ เพื่อป้องกันการจลาจลในเมืองตลอด 24

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา จึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ และเพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางขั้นตอน และวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
3. พื้นที่ดำเนินการวิจัย
4. ประชากร และกลุ่มเป้าหมาย
5. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล (data collection)
8. การตรวจสอบข้อมูล
9. การวิเคราะห์ข้อมูล (data analyzed)
10. รายงานผลการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยมีการศึกษา คือ การเก็บข้อมูลภาคสนาม (field survey) ประกอบด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล (in-depth interview) และการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (focused group interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้โดยตรง คือ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา รวมถึงผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และพักอาศัยอยู่ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ซึ่งจะทำให้ทราบกระบวนการบริหารจัดการมาตรฐานการจัดบริการ

6. ภารกิจ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขได้อย่างแท้จริง

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้วิธีผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์แบบตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า และการสัมภาษณ์แบบสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ โดยอาศัยกรอบแนวคิดในการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าไว้แล้วเป็นปัจจัยสำคัญ กล่าวคือ การสัมภาษณ์แบบตั้งคำถามไว้ล่วงหน้าจะทำให้สะดวกในการจัดทำข้อมูลให้เป็นระบบ ส่วนการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ จะสะท้อนข้อมูลได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จะไม่เรียงลำดับก่อนหลังเหมือนกับที่ได้กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษา และสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูล ดังนี้

1.1 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เชิงลึก จากแหล่งข้อมูลด้านบุคคล (ผู้บอก-

ข้อมูล) เป็นข้อมูลที่มีความสำคัญมาก ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติผู้บอกข้อมูลที่จะทำการศึกษาเฉพาะผู้อำนวยการ และหัวหน้า 2 ฝ่ายงาน กับ 1 กลุ่มงาน และข้อมูลจากกลุ่มผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้

1.2 การสังเกต และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากแหล่งข้อมูลเอกสาร วารสาร หนังสือ รายงานจากส่วนราชการ รวมถึงงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลช่วยให้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการศึกษาในการเขียนเค้าโครงวิจัย และประกอบการเขียนรายงานเสนอผลการศึกษา

พื้นที่ดำเนินการวิจัย

พื้นที่ที่ทำการวิจัยเป็นศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณิจ จังหวัดยะลา โดยผู้วิจัยเจาะจงที่จะวิจัยโดยมีเหตุผลในการเลือกพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณิจ ตั้งอยู่ในจังหวัดยะลา เพียงแห่งเดียว และดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ และถือว่าเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีความรุนแรงในปัจจุบัน

ประชากร และกลุ่มเป้าหมาย

ประชากร และกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ: ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณิจ จังหวัดยะลา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1

1. ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณ จังหวัด-ยะลา

กลุ่มที่ 2

1. เจ้าหน้าที่ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณ จังหวัด-ยะลา แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย กับ 1 กลุ่มงาน

1.1 ฝ่ายงานบริหาร

1.1.1 งานบริหารทั่วไป

1.1.2 งานบริการ

1.2 ฝ่ายสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภายในสถาบัน

1.2.1 งานสังคมสงเคราะห์

1.2.2 งานพิทักษ์

1.2.3 งานพยาบาล และกายภาพบำบัด

1.2.4 งานวิชาการ

1.3 กลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

1.3.1 งานศูนย์บริการผู้สูงอายุ

กลุ่มที่ 3

1. ผู้สูงอายุที่แข็งแรงสามารถช่วยเหลือตัวเองได้

1.1 กลุ่มผู้สูงอายุหญิง 1 กลุ่ม 5 คน

1.2 กลุ่มผู้สูงอายุชาย 1 กลุ่ม 5 คน

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องระหว่าง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2556 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556

วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารจากแหล่งข้อมูลเอกสาร โดยการศึกษา และจดบันทึกสาระสำคัญ และข้อมูลด้านบุคคล โดยผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2556 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556 โดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน 2 ฝ่าย กับ 1 กลุ่มงาน รวมถึงการสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ การเก็บรวบรวมเอกสาร และการสังเกต ถ่ายภาพประกอบ และจดบันทึกตามความเหมาะสมให้ได้รายละเอียดตามขอบเขตทางด้านเนื้อหา โดยใช้เทคนิคและวิธีการ ดังนี้

1. วิธีการสังเกต (observation) ได้ใช้เทคนิคการสังเกตโดยตรง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) และควบคู่กันไป เพื่อให้ได้ความสมบูรณ์ของข้อมูลในการวิจัย

1.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) โดยผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการประชุมประจำเดือน การจัดอบรมเตรียมความพร้อมผู้อาสาสมัครของบุคลากร และผู้สูงอายุ กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเพื่อผู้สูงอายุทำให้ผู้วิจัยได้รับทราบถึงผลของการบริหารในแง่มุมต่าง ๆ ด้วยตนเองและยังได้พูดคุยสนทนาอย่างไม่เป็นทางการ รวมถึงได้รับการถ่ายทอดความรู้ จะใช้การจดบันทึก การสนทนาซักถาม

1.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participant observation) ผู้ศึกษาได้ใช้การสังเกตตลอดเวลาที่อยู่ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา แต่ไม่ให้ผู้ให้ข้อมูลรู้ตัวว่ากำลังถูกสังเกตพฤติกรรม หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ โดยมุ่งสังเกตถึงสภาพทั่วไปของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-บ้านทักษิณ จังหวัดยะลาในระหว่างดำเนินการดำเนินงานทั้ง 6 ภารกิจ

2. การสัมภาษณ์ (interview) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (informal interview) ซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์เอง เพื่อให้ได้ข้อมูลละเอียดตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ให้มากที่สุด โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) การสัมภาษณ์จะไม่กำหนดรูปแบบ-

มาตรฐาน (unstructured interview) ไม่มีการกำหนดข้อคำถามอย่างตายตัว แต่จะกำหนดไว้เพียงกรอบ หรือประเด็นที่จะสัมภาษณ์เท่านั้น โดยอาศัยกรอบและแนวคิดเป็นปัจจัยสำคัญในการตั้งประเด็นคำถาม และจะไม่เรียงลำดับคำถามก่อนหลังเหมือนที่กำหนดเอาไว้ คำถามจะมีลักษณะแบบปลายเปิด และหากว่าในขณะที่สัมภาษณ์พบปรากฏการณ์หรือประเด็นปัญหาใดก็จะทำการสัมภาษณ์โดยละเอียด เพื่อให้ได้คำตอบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลที่ได้ลงในแบบบันทึกเสียง และถ่ายภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการมาตรฐานการจัดบริการ 6 มาตรฐาน

3. การสนทนากลุ่ม (group discussion) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อให้กลุ่มได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเป็นคำตอบที่มีคุณค่าเกี่ยวกับการดำเนินงาน และการจัดสวัสดิการตามมาตรฐาน 6 ภารกิจของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านตากมณีน จังหวัดยะลา โดยกลุ่มที่เข้าร่วมสนทนาเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ แสดงความคิดเห็น และจริงใจขณะสนทนา การสนทนากลุ่มนี้มีใช้ภายหลังจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตสัมภาษณ์มาพอสมควร แต่ยังได้ข้อมูลที่ยังไม่สมบูรณ์พอที่จะสรุปได้ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต และสัมภาษณ์ จะนำมาเป็นประเด็นในการสนทนากลุ่มเพื่อนำไปสู่ข้อมูลที่สมบูรณ์

4. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่

4.1 แบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม โดยได้เตรียมไว้ล่วงหน้าเพื่อสะดวกในการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล และวิเคราะห์โดยบันทึกข้อมูลทั่วไป จากการสัมภาษณ์ การสังเกต และสนทนากลุ่ม

4.2 แบบสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชุด

ชุดที่ 1 สำหรับสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านตากมณีน จังหวัดยะลา โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ลักษณะของผู้สูงอายุที่เข้ามารับบริการ

ส่วนที่ 3 กระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6ภารกิจ

ส่วนที่ 4 ปัญหา และอุปสรรคในการบริหารงานจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ

ชุดที่ 2 เจ้าหน้าที่ 2 ฝ่าย กับ 1 กลุ่มงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา

ส่วนที่ 4 ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

4.3 แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (focus group) โดยใช้การสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่แข็งแรงพอจะช่วยตัวเองได้

ส่วนที่ 1 รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

ส่วนที่ 2 สาเหตุที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับบริการต่าง ๆ จากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไข

4.4 เทปบันทึกเสียง เพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์ การสนทนาที่เป็นประเด็น

สำคัญของผู้ให้ข้อมูล การสนทนากลุ่ม โดยขออนุญาตจากผู้ให้การสัมภาษณ์ หรือกลุ่มสนทนาก่อน ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลสามารถตรวจสอบกับที่บันทึกได้ และได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4.5 สมุดบันทึกและอุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ เพื่อใช้บันทึกการสัมภาษณ์ และการสนทนาของผู้ให้ข้อมูล

4.6 กล้องถ่ายภาพ พร้อมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการถ่ายภาพ เพื่อใช้บันทึกภาพการสัมภาษณ์ และการสนทนาของผู้ให้ข้อมูล โดยบันทึกภาพปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในชุมชนทั้งบุคคล และสถานที่ใช้ประกอบรายงานการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล (data collection) หลาย ๆ รูปแบบ เริ่มจากการการเข้าหาข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงานศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกษิณ จังหวัดยะลา เข้าไปแนะนำตัวกับผู้อำนวยการ และเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเพื่อสร้างความคุ้นเคย สนทนากับผู้สูงอายุภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกษิณ จังหวัดยะลา มีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล (in-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลคนแรก และเชื่อมโยงไปสู่ผู้ให้ข้อมูลหลัก และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) หลังจากนั้น จะทำการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (focused group interview) และมีผู้ให้ข้อมูลที่ถูกล่าม้างเป็นลูกโซ่ต่อ ๆ กันไปจนเกิดการได้คำตอบที่ซ้ำ ๆ กัน จึงหยุดการเก็บข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้หลังจากได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วจึงได้สร้างแบบสัมภาษณ์ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำเสนอแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง หลังจากนั้นจึงนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะทำการจดบันทึก และตรวจสอบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และสมบูรณ์ โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) ซึ่งมีวิธีการตรวจสอบข้อมูล ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า ด้านข้อมูล (data triangulation) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม และข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบระหว่างเวลา สถานที่ บุคคล และเนื้อหาที่แตกต่างกันว่าถ้าหากเวลาต่างกันข้อมูลที่ได้เหมือนกันหรือไม่ ข้อมูลที่ได้ต่างสถานที่กันเหมือนกันหรือไม่ และหากบุคคลเปลี่ยนไป ข้อมูลที่ได้เหมือนกันหรือไม่ หากได้ข้อมูลเหมือนกัน แสดงว่าเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้

2. การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีการ และข้อมูลด้านต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยในการวิจัยจะใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และแบบไม่มีส่วนร่วมควบคู่กับการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งการศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย หากข้อมูลที่ได้มีความแตกต่างกัน หรือขัดแย้งกัน ผู้วิจัยจะเข้าไปทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลอีกครั้ง และหากข้อมูลที่ได้ทำการตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่าเป็นข้อมูลที่เหมือนกันก็น่าเชื่อถือว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์ แล้วจากนั้นนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลักษณะของการเขียนรายงานการวิจัยเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการแยกข้อมูลที่จัดเก็บได้เพื่อการวิเคราะห์ออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลภาคสนาม และข้อมูลที่บันทึกไว้ในแถบบันทึกเสียง มาถอดความด้วยวิธีการสรุปสาระสำคัญตามประเด็นที่กำหนดไว้ในขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นกระบวนการที่ดำเนินไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้การสังเกต การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม รวมถึงทำการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดในทุกแง่มุม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทุก ๆ ด้าน

2. หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาประมวล รวบรวมเป็นหมวดหมู่ นำมาจัดระบบระเบียบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด มาตรวจสอบความถูกต้องและเก็บข้อมูลเสริมให้มีเนื้อหาสมบูรณ์

3. นำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบ และเก็บข้อมูลเสริมแล้วทั้งหมด มาศึกษาวิเคราะห์ตามขอบเขตด้านเนื้อหาที่กำหนดเพื่อนำไปสู่การตีความหมายของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีนัยต่อการบริหารจัดการมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา

รายงานผลการวิจัย

ผู้วิจัยเสนอรายการผลการศึกษาค้นคว้าโดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบเชิงบรรยาย (descriptive research) อธิบาย และสรุปเชิงวิเคราะห์ และมีภาพประกอบบางตอน

บทที่ 4

ประวัติ และกระบวนการบริหารงานของศูนย์พัฒนาการ- จัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

ข้อมูลพื้นฐานขององค์กร

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

สังกัดสำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวง-
การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

เลขที่ 62 ถนนสุขยางค์ ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 95000 หมายเลข
โทรศัพท์/โทรสาร 073-223270, 21322

ขอบเขตที่ตั้ง

เนื้อที่ประมาณ 59 ไร่ 84 ตารางวา

ทิศใต้ จรดถนนเวฬุวัน

ทิศเหนือ จรดถนนสุขยางค์

ทิศตะวันออก จรดสำนักงานประกันสังคม จังหวัดยะลา

ทิศตะวันตก จรดศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประวัติความเป็นมาของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม- ผู้สูงอายุบ้านทกมณิ จังหวัดยะลา

เนตรนภิส แก้วน้อย (2555, หน้า 6-8) กล่าวว่า ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณิ หรือชื่อเดิม สถานสงเคราะห์คนชราบ้านทกมณิ สังกัดกรม-ประชาสงเคราะห์ โดยได้เล็งเห็นว่าควรจะต้องจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราในเขตพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ อีก 1 แห่ง เพื่อรับอุปการะคนชราในเขตชายแดนภาคใต้เหมือนกับที่ได้จัดตั้งขึ้นตามภาคต่าง ๆ มาแล้ว เพราะคนชราที่ไร้ญาติขาดที่พึ่ง มีอยู่จำนวนมากสมควรที่จะจัดหาที่อยู่อาศัยให้กับคนชราเหล่านั้น เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนในช่วงบั้นปลายชีวิต ด้วยเหตุนี้ จึงได้ดำเนินการให้จัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราแห่งใหม่ขึ้นที่จังหวัดยะลา โดยเริ่มรับคนชราเข้ารับอุปการะเมื่อวันที่ 13 เมษายน พ.ศ. 2511 และกระทำพิธีเปิดดำเนินการเป็นทางการเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2512

สถานสงเคราะห์คนชราบ้านทกมณิ จังหวัดยะลา เป็นสถานสงเคราะห์ที่ไม่ได้ถ่ายโอนภารกิจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามนโยบายกระจายอำนาจของรัฐบาลต่อมา ก.พ. ได้มีมติเปลี่ยนแปลงชื่อหน่วยงาน จากสถานสงเคราะห์คนชรา เป็นศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณิ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 โดยมีภารกิจรับผิดชอบเป็นศูนย์ดำเนินการสนับสนุน และพัฒนามาตรฐาน รวมทั้งพัฒนาการจัดบริการด้านผู้สูงอายุ แก่หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนเพื่อเป็นศูนย์ต้นแบบในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้สนใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์ต้นแบบแห่งการเรียนรู้ด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่มีมาตรฐานอันดับ 1 ของภาคใต้ ภายในปี พ.ศ. 2560

พันธกิจ

1. จัดตั้งศูนย์ต้นแบบแห่งการเรียนรู้ด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

2. บริการด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณี ของภาคได้
3. สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. พัฒนางค์ความรู้ด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

นโยบาย

1. ส่งเสริมสร้างคุณภาพการดำรงชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย
2. การสร้างโอกาส และเปิดพื้นที่ทางสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และศักยภาพในการดำรงชีวิตแก่ กลุ่มเป้าหมาย
3. พัฒนาศักยภาพด้านการเรียนรู้ และทักษะอาชีพแก่กลุ่มผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นศูนย์แห่งการเรียนรู้และเผยแพร่ข่าวสารด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
2. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านสวัสดิการผู้สูงอายุทั้งภาครัฐและเอกชน
3. เป็นศูนย์ประสานเครือข่ายในการให้บริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
4. เป็นศูนย์ต้นแบบการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุที่มีมาตรฐาน

เป้าหมาย

1. ผู้สูงอายุมีศักยภาพสามารถพึ่งตนเองได้ และมีความสุขในบั้นปลายของชีวิต
2. ผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีได้รับบริการสวัสดิการสังคมที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน
3. ผู้สูงอายุได้รับบริการสวัสดิการสังคมในรูปแบบที่หลากหลาย เน้นเชิงรุก และเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ
4. เครือข่ายในการทำงานด้านผู้สูงอายุมีความเข้มแข็ง ครอบคลุม ชุมชน และสังคม ร่วมกันดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม

5. ระบบการบริหารจัดการขององค์กรมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีความ-
ทันสมัยองค์กรมีสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อการบริการต่อ
กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรมีสมรรถนะที่สอดคล้องกับภารกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนา

ภารกิจหลักขององค์กรศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม- ผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

1. เป็นหน่วยงานต้นแบบที่ได้มาตรฐานในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในสถาน-
สงเคราะห์ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุและจัดบริการรูปแบบใหม่ ๆ
2. เป็นศูนย์พัฒนาบุคลากรปฏิบัติงานกับผู้สูงอายุทั้งภาครัฐและเอกชน
3. เป็นสถานที่ฝึกการปฏิบัติงาน ด้านผู้สูงอายุ ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
4. เป็นต้นแบบสร้างเครือข่ายในชุมชน และประสานงานการจัดหาทรัพยากรเพื่อ
สนับสนุนการให้บริการผู้สูงอายุ
5. ดำเนินการพัฒนารูปแบบบริการ ประเมินผล ติดตาม ให้คำแนะนำ ปรีกษา
และเสนอแนะ การจัดบริการที่เหมาะสมให้กับเป้าหมาย ให้เป็นไปตามมาตรฐาน
ที่กำหนด
6. เป็นศูนย์กลางระดับภาคใต้ตอนล่างที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารด้านผู้สูงอายุ
และให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. ส่งเสริม และสนับสนุนทางด้านวิชาการ และการวิจัยในการจัดสวัสดิการ
ผู้สูงอายุในพื้นที่

หลักฐานที่ใช้ในการสมัคร

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. ใบรับรองแพทย์ พร้อมผลเอ็กซเรย์ปอด

การสมัครเข้ารับบริการ ผู้ประสงค์จะสมัครเข้ารับบริการ

ให้ยื่นใบสมัครได้ที่

1. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทุกจังหวัดที่ผู้สูงอายุมีภูมิลำเนาอยู่
2. สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ สะพานขาว กรุงเทพฯ
3. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา
4. หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

คุณสมบัติของผู้รับการสงเคราะห์

1. เป็นหญิงหรือชาย ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป
2. ไม่เป็นโรคเรื้อรัง หรือ โรคติดต่ออันตราย
3. ไม่พิการหรือทุพพลภาพ หรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ
4. ไม่มีผู้อุปการะเลี้ยงดู ขาดที่อยู่อาศัย ฐานะยากจน หรืออยู่กับครอบครัวที่ไม่มีความสุข
5. มีสุขภาพแข็งแรง ช่วยเหลือตนเองในชีวิตประจำวันได้

จุดเด่นของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา

1. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา และภาษา โดยอยู่ในท่ามกลางสถานการณ์ความไม่สงบ ทำให้การปฏิบัติงานจะต้องเพิ่มความระมัดระวัง ให้มากขึ้น และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา ได้เน้นการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำศาสนา และหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุในปอเนาะ และศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น

3. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณิจ จังหวัดยะลา เป็นศูนย์กลางของผู้สูงอายุในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และผู้สูงอายุพึงพอใจตลอดจนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลให้กับองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ทั้งในระบบสถาบัน และในชุมชนที่มีความแตกต่างทางศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี และภาษาท้องถิ่น

รูปแบบภารกิจหน้าที่ในการดำเนินงาน

1. การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน ประกอบด้วย

1.1 บริการบ้านพักฉุกเฉิน จัดบริการเลี้ยงดูผู้สูงอายุชั่วคราว ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งได้บริการที่พักอาศัย และบริการอื่น ๆ ที่มีในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณิจ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

1.2 บริการที่พักอาศัย รูปแบบสถานสงเคราะห์ ประกอบด้วย

1.2.1 การเลี้ยงดูผู้สูงอายุ ได้แก่ บริการด้านปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต คือ จัดที่พักอาศัย อาหาร วันละ 3 มื้อ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ให้มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจในบั้นปลายชีวิต ให้เป็นอยู่ตามสมควรแก่สภาพตามความเหมาะสม

1.1.2 บริการด้านสังคมสงเคราะห์ มีนักสังคมสงเคราะห์ ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ประเมิน แก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการเมื่อประสบปัญหาโดยยึดหลักสังคมสงเคราะห์ และมีการจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการด้วยแฟ้มประจำตัวของผู้รับบริการแต่ละบุคคลอย่างละเอียด หลังจากนั้นจะนำข้อมูลทั้งหมดไปบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อทราบข้อเท็จจริง เข้าใจสภาพปัญหาของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางป้องกันแก้ไขปัญห

ให้การสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายเพื่อให้คำแนะนำปรึกษา แก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาโดยยึดหลักสังคมสงเคราะห์ ช่วยเขาเพื่อให้เขาช่วยเหลือตัวเองได้

การสังคมสงเคราะห์ชุมชนโดยการใช้การจัดกิจกรรมเป็นสื่อ เพื่อประโยชน์ในการดูแลปรับเปลี่ยนพฤติกรรมพัฒนานุคลิกภาพ และส่งเสริมสุขภาพกาย จิตใจ สติปัญญา และสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีปกติสุข

บริการติดต่อญาติ หรือผู้อุปการะของผู้รับบริการ ตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย หรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และอื่น ๆ

การลาและการเยี่ยมบ้าน อนุญาตให้ผู้รับบริการลาเยี่ยมบ้านได้ตามโอกาส และเปิดโอกาสให้ญาติมาเยี่ยมผู้รับบริการที่ศูนย์ฯ บ้านพักยิม หรือจัดรถยนต์บริการผู้สูงอายุให้ไปเยี่ยมบ้านบุตรหลานตามความจำเป็นและเหมาะสม

ด้านกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ในเรื่องการทำพินัยกรรม ด้านกฎหมายเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เป็นต้น

1.1.3 บริการด้านจิตวิทยา จัดให้มีนักสังคมสงเคราะห์ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ ฟุ้งฟู และปรับสภาพจิตใจให้กับผู้สูงอายุ โดยการใช้กลุ่มบำบัดการเข้าร่วมกิจกรรม หรือแยกเฉพาะราย เพื่อให้ผู้สูงอายุดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข

1.1.4 บริการทางแพทย์ และอนามัย

ด้านการรักษาพยาบาล ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ในกรณีเจ็บป่วยเฉพาะโรค หรือประสบอุบัติเหตุฉุกเฉินจะส่งไปรักษาที่โรงพยาบาลศูนย์ยะลา นอกจากนี้ยังได้ให้บริการด้านการตรวจสอบสุขภาพ เช่น การเอ็กซเรย์ปอด ตรวจเลือด

ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุให้แข็งแรง เช่น กีฬาเปตอง ปั่นจักรยาน กีฬากระโดดค้อล์ฟ กายบริหาร สวดมนต์คาถาชินบัญชร เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพกายที่แข็งแรง และมีสุขภาพจิตที่ดี

ด้านการฟื้นฟูพัฒนาสุขภาพและอนามัย ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จัดบริหารร่างกาย และการออกกำลังกายด้วยเครื่องออกกำลังกายตามสภาพร่างกายของผู้สูงอายุ ให้กับผู้สูงอายุในช่วงเช้าทุกวัน ด้านอนามัย ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาล-

อาสาสมัครจากโรงพยาบาลต่าง ๆ มาให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพอนามัย แก่ผู้สูงอายุ การสุขภาพิบาล การทำความสะอาดที่พักอาศัย การกำจัดขยะและแมลง

ด้านกายภาพบำบัด ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาล จัดบริการกายภาพบำบัด เน้นหลักการป้องกัน และฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุ โดยการส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายกลุ่ม และบริการรักษาเฉพาะโรค ทั้งทางด้านระบบประสาท และระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ ตามคำแนะนำของแพทย์

1.1.5 งานอาชีพบำบัด ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ สอนงานประดิษฐ์ต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุ เช่น การทำดอกไม้จันทน์ แบ่งผลกำไรให้เป็นค่าแรงผู้สูงอายุ 40% และสมทบทุนหมุนเวียน 60% ทำข้อประทาน การทำการบูร การทำดอกไม้จากถุงน่อง และเครื่องจักรสานต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมยามว่าง และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ให้เหมาะสมกับความสามารถ และความสนใจ รวมทั้งเป็นการส่งเสริม และสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุ เช่น การพับกระดาษเป็นผีเสื้อ การปลูกผักปลอดสารพิษ เป็นต้น

1.1.6 บริการนันทนาการ ได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ในวันสำคัญทางศาสนา ขนบธรรมเนียม และประเพณี เป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้สูงอายุได้แสดงออก ได้รับความบันเทิงสนุกสนานคลายความวิตกกังวล เกิดความเพลิดเพลิน และคลายเครียด มีการจัดงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีวิทยุเทป โทรทัศน์ เพื่อรับชมรับฟังข่าวสารต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคคลภายนอก และหน่วยงานทุกภาคส่วนของสังคม เข้ามาจัดกิจกรรมนันทนาการแก่ผู้สูงอายุ อย่างต่อเนื่อง

1.1.7 บริการด้านศาสนา ได้จัดอาคารเอนกประสงค์ให้ผู้สูงอายุปฏิบัติธรรม เพื่อให้ผู้สูงอายุ มีโอกาสประกอบพิธีกรรมทางศาสนาประเพณีนิยมในวันสำคัญ ๆ อาทิ สวดมนต์ ทำวัตร เช้า-เย็น อาราธนาพระสงฆ์ แสดงธรรมเทศนา นอกจากนี้ จัดให้มีการทำบุญในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันผู้สูงอายุ วันลอยกระทง วันเฉลิมพระชนมพรรษา และยังอนุญาตให้ผู้สูงอายุไปประกอบศาสนกิจภายนอก เช่น ไปบำเพ็ญกุศลตามวัดต่าง ๆ ตามความสมัครใจ ไปฟังบรรยายพิเศษต่าง ๆ และปฏิบัติธรรมร่วมกับพุทธสมาคม จังหวัดยะลา เดือนละ 1 ครั้ง สำหรับผู้สูงอายุที่นับถือศาสนาอิสลาม

ได้จัดให้มีกิจกรรมทางศาสนา คือ นำผู้สูงอายุไปละหมาดวันศุกร์ ณ มัสยิดกลาง จังหวัดยะลา

1.1.8 บริการด้านการฌาปนกิจ เมื่อผู้สูงอายุที่มีญาติ หรือ ไร้ญาติ ที่ไม่สามารถจัดทำพิธีบำเพ็ญกุศลศพได้ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จะดำเนินการตามประเพณีทางศาสนา โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น หากญาติมีความประสงค์ต้องการนำศพไปบำเพ็ญกุศล ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จะอำนวยความสะดวกตามความประสงค์ของญาติ และตามความสามารถของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ

2. ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ดำเนินการเพื่อเผยแพร่ข่าวสารด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จัดทำข้อมูลของผู้สูงอายุในจังหวัดยะลา ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุ ทำเนียบภูมิปัญญาผู้สูงอายุ ทำเนียบอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุในภาวะการณปัจจุบัน การจัดทำข้อมูลบุคลากร การดำเนินการของศูนย์ฯ บ้านทักษิณ ให้เป็นปัจจุบัน ศูนย์ฯ บ้านทักษิณ มีจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ www.bantaksin.dsdw.go.th และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : bantaksin_yala@hotmail.com เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารให้บุคคลภายนอกทราบ

3. ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนาศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่รับผิดชอบจัดการฝึกอบรม ประชุม สัมมนาผู้ปฏิบัติงาน จัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ผู้สูงอายุ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องต่าง ๆ แก่บุคคลภายนอก มีอาคารการจัดประชุม 1 ห้อง คือ อาคารเฉลิมพระเกียรติสามารถจัดประชุมได้ จำนวน 200 คน โดยให้บุคคลภายนอกได้ใช้สถานที่ในการจัดประชุม มีบริการอาหารและเครื่องดื่มตามความเหมาะสม

4. ศูนย์การเรียนรู้ เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านวิชาการแก่บุคคลในชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการอำนวยความสะดวกในการศึกษาดูงาน การฝึกงานของนักศึกษา และบุคคลทั่วไปด้านการดูแลผู้สูงอายุ การปฐมพยาบาล การจัดโภชนาการของผู้สูงอายุ ถ่ายทอดความรู้ด้านอาชีพและภูมิปัญญาผู้สูงอายุ และรูปแบบการจัดบริการแก่-

ผู้สูงอายุให้มีมาตรฐาน มีนักศึกษาฝึกงาน ได้แก่ วิทยาลัยบรมราชชนนี จังหวัดยะลา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา วิทยาลัย-
สารพัดช่างยะลา ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยะลา วิทยาลัยพลศึกษายะลา
เครือข่ายชมรมผู้สูงอายุ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น อีกทั้งสถานพินิจ-
คุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดยะลา ได้นำเด็กที่ถูกกลโกงทางวินัยให้ฝึก และ
ปฏิบัติงานจริงด้านบริการสังคมในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้าน-
ทักษิณ อย่างต่อเนื่อง

5. ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมในชุมชน มีบทบาทในการส่งเสริมชุมชน องค์กร-
ปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุ
สามารถอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวได้อย่างมีความสุข โดยศูนย์ฯ บ้านทักษิณ จะให้
คำแนะนำปรึกษาแก่องค์กร ชุมชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำแผนการ-
ดำเนินงาน หรือกิจกรรม ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรวมทั้ง
สนับสนุนงบประมาณ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุตามความเหมาะสม

6. ศูนย์บริการให้คำแนะนำปรึกษาส่งต่อ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา จะเป็นแหล่งการให้บริการแนะนำปรึกษาให้กับ
ผู้สูงอายุที่อยู่ภายในภายนอกศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ
การช่วยเหลือผู้สูงอายุโดยการประสานงานส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น
โรงพยาบาลศูนย์ยะลา หน่วยงานสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการให้ความช่วยเหลือและส่งต่อ

โครงการนวัตกรรม หรือโครงการเตรียมความพร้อมแก่สังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

ในงบประมาณปี พ.ศ. 2555 สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ ได้มอบหมายให้ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ
จังหวัดยะลา ดำเนินงานด้านกลยุทธ์ การสร้างโอกาสทางสังคมและเศรษฐกิจให้ผู้สูงอายุ

มีคุณภาพชีวิตที่ดี แผนงาน พัฒนาคุณภาพชีวิต และการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ มีจำนวน ทั้งหมด 7 กิจกรรม คือ (เนตรนภิส แก้วน้อย, 2555, หน้า 10-15)

1. กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุในชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ส่งเสริมให้บุคคลเตรียมความรู้ในการดูแลตนเองทั้งทางด้านสุขภาพกาย จิต สังคม เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม และมีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน อย่างมีความภาคภูมิใจภายใน ครอบครัวและชุมชน เป็นการขยายผลการจัดระบบสวัสดิการชุมชนสำหรับผู้สูงอายุให้ ชุมชนเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชากรในช่วงที่เข้าสู่วัยผู้สูงอายุ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ บุคคลตั้งแต่อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ช่วยเหลือตนเองได้ในชุมชน/ ชุมรม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (ยะลา นราธิวาส ปัตตานี และสตูล)

2. กิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ และ ครอบครัวสามารถทำหน้าที่ และอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างปกติสุข สร้างความ- สัมพันธภาพที่ดี และให้สมาชิกในครอบครัวตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดย มีกลุ่มเป้าหมาย ผู้สูงอายุ และสมาชิกในครอบครัวของผู้สูงอายุในชุมชน/ชมรม ในเขต- พื้นที่รับผิดชอบ (ยะลา นราธิวาส ปัตตานี และสตูล)

3. กิจกรรมส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมให้แก่ผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ชุมชน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมดำเนินการในการจัดกิจกรรม เพื่อผู้สูงอายุซึ่งได้รับงบประมาณ สนับสนุนจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เป็นค่า- ช่อมแซมปรับปรุงบ้านพักที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ หลังละ 10,000 บาท และซ่อมแซม ปรับปรุงศาลาจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ หลังละ 15,000 บาท รวมทั้งค่าการประเมินวัสดุ- อุปกรณ์ในการซ่อมแซมหลังละ 500 บาท ส่วนค่าแรงในการดำเนินงานให้ชุมชนมี ส่วนร่วมในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้น เพื่อให้ชุมชนปรับปรุงบ้านพักอาศัยและสถานที่ จัดกิจกรรมของผู้สูงอายุ ให้มีความมั่นคง แข็งแรงและปลอดภัย และสามารถใช้ ประโยชน์ ในด้านการจัดประชุม การพบปะพูดคุย ให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ใน ครอบครัวและชุมชนได้อย่างมีความสุข และมีคุณภาพที่ดี โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุที่พักอาศัยไม่มีความปลอดภัย และผู้สูงอายุที่ใช้บริการในสถานที่จัดกิจกรรมที่ มีส่วนที่ยังไม่เหมาะสม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม- ผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา (ยะลา นราธิวาส ปัตตานี และสตูล)

4. กิจกรรมออมเพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความรู้ด้านกระบวนการ การบริหารจัดการใช้จ่ายเงิน (ออมวันละ 1 บาท/คน) และให้เห็นประโยชน์ของค่านิยมการลดค่าใช้จ่าย และเพื่อเพิ่มรายได้ในการสะสมทุน เป็นสวัสดิการของตนเองตั้งแต่เกิดจนถึงแก่กรรม เพื่อเป็นการขยายผลการจัดระบบสวัสดิการชุมชนสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน และเพื่อเป็นการลดปัญหาทางสังคมของผู้สูงอายุและค่าใช้จ่ายของภาครัฐ โดยมีกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุในชุมชน/ชมรม ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา (ยะลา นราธิวาส ปัตตานี และสตูล)

5. กิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้ภูมิปัญญาสร้างอาชีพและรายได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และภูมิปัญญาแก่คนรุ่นหลังรวมทั้งชุมชนต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ปรับใช้ในการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพ และเพื่อให้ผู้สูงอายุและชุมชน ได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ มาเพิ่มพูนทักษะของตนเอง และมีผลไปถึงการสร้างรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ และชุมชน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ เด็ก และเยาวชนในสถานศึกษา/ชุมชน ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา (ยะลา นราธิวาส ปัตตานี และสตูล)

6. กิจกรรมอาสาสมัครผู้สูงอายุเพื่อสวัสดิการชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุให้มีความรู้มีทางเลือกในการประกอบอาชีพให้มีรายได้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุที่มีความรู้ความสามารถ ทำประโยชน์ให้แก่ชุมชน ให้ผู้สูงอายุคนพิการ ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนได้รับการดูแลจากบุคลากรในชุมชนได้อย่างทั่วถึง ให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุที่มีความรู้ความสามารถ ได้ทำประโยชน์ให้แก่ชุมชน อาสาสมัครในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนนี้ ได้รับงบประมาณสนับสนุนเป็นค่าตอบแทนแก่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุคนละ 300 บาท/เดือน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคคลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ไม่มีโรคติดต่อ สามารถช่วยเหลือผู้อื่นได้ และเป็นบุคคลที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักขิณ จังหวัดยะลา (ยะลา นราธิวาส ปัตตานี และสตูล)

7. กิจกรรมให้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุในภาวะยากลำบาก มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคมได้รับการช่วยเหลือตามระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ว่าด้วยการสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2552

การดำเนินงานโครงการนวัตกรรมผู้สูงอายุทั้ง 7 กิจกรรม จะทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี สามารถใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม นอกจากนี้ผู้สูงอายุ ครอบครัว ชุมชน จะเกิดความตระหนักในคุณค่าของผู้สูงอายุ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อผู้สูงอายุ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในการดำรงชีวิตประจำวัน อย่างมีความภาคภูมิใจ ด้านความสามารถในการช่วยเหลือตนเองด้านต่าง ๆ และสามารถทำให้ผู้สูงอายุและครอบครัว ได้เรียนรู้และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ต่อไป

ข้อมูลบุคลากรของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ- บ้านทักขิณ จังหวัดยะลา

ตาราง 1

กลุ่มข้าราชการ

ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นางเนตรนภิส แก้วน้อย	ผอ. ศูนย์ฯ จัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ- บ้านทักขิณ จ. ยะลา	
2	นางสาวศิริรัตน์ รัตนอุไร	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน	
3	นางภาวนา ละมุล	เจ้าพนักงานพัฒนาสังคมชำนาญงาน	
4	นางคุษฎี คำสิงห์	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	
5	นายอับบาต นามวิเศษ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	

ตาราง 2

กลุ่มลูกจ้างประจำ

ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นายประเสริฐ รัชกุล	พนักงานขับรถยนต์	
2	นายอรุณ มาศปิยวงศ์	พี่เลี้ยง	
3	นางนันทิศา ณ ถลาง	พนักงานช่วยการพยาบาล	
4	นายวิฑูรย์ เย็นละออง	พนักงานขับรถยนต์	

ตาราง 3

กลุ่มพนักงานราชการ

ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นายสารสิทธิ์ ศรีตุลาการ	นักสังคมสงเคราะห์	
2	น.ส. ศศิวิมล บุญลอย	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่การเงิน
3	นางสุภาพร นวลศรี	พี่เลี้ยง	ปฏิบัติหน้าที่งานพัสดุ
4	นายสมเดช ลอยประภาพ	พนักงานพิมพ์ดีด	
5	นางประไพ จันทร์ธูรส	พี่เลี้ยง	
6	นางศิริวรรณ เกตุแห่ง	พี่เลี้ยง	
7	นางเครือ ไชยพจน์	พี่เลี้ยง	
8	นายวัชรินทร์ อินทรสกุล	พี่เลี้ยง	

ตาราง 4

กลุ่มพนักงานจ้างเหมาบริการ

ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นางอรรวรรณ แซ่ม	เจ้าหน้าที่ผู้จัดทำบัญชี	
2	นางสาวมณิสรา ชูหวาน	เจ้าหน้าที่ธุรการ	
3	นายภูวนาท บุญลอย	เจ้าหน้าที่ด้านทำความสะอาด	
4	นายสุเมธ เนตรรัตน์	เจ้าหน้าที่ดูแลสถานที่	

ตาราง 4 (ต่อ)

ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
5	นางศรีอุไร ศรีสุข	คนครัว	
6	นางจิราพร แก้วก่อเกื้อ	พี่เลี้ยง	
7	นายสุรพล แก้วทอง	พี่เลี้ยง	
8	นางเดือนใจ พิณสุวรรณ	พี่เลี้ยง	

ตาราง 5

กลุ่มลูกจ้างชั่วคราว

ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	นางดารารัตน์ แซ่ม	เจ้าหน้าที่มูลนิธิ	
2	นางสายหยุด ตำนาน	พี่เลี้ยง	
3	นางกัลยา มะลิวัลย์	คนครัว	
4	นายอับดุลรอ บินเจ๊ะเฮ็ง	พี่เลี้ยง	

ตาราง 6

จำแนกตามวุฒิ และเพศของบุคลากร

ระดับการศึกษา	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ปริญญาโท	-	2	2
ปริญญาตรี	9	6	16
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	2	4	6
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตร- วิชาชีพ (ปวช.)	1	1	2
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	1	3	4
ระดับประถมศึกษา	-	-	-
รวม	13	16	29

ประเภทของผู้รับบริการ

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา ให้การเลี้ยง-
ดูผู้รับบริการประเภทสามัญทั้งชายและหญิง โดยไม่ต้องเสียค่าบริการใด ๆ ทั้งสิ้น
ปัจจุบันมีที่พักเป็นเรือนนอน จำนวน 7 อาคาร คือ เรือน 1 ชื่อพุทธชาด เรือน 2 ชื่อ
พวงชมพู เรือน 3 ชื่อชวนชม เรือน 4 ชื่อเฟื่องฟ้า เรือน 5 ชื่อทานตะวัน เรือน 6 ชื่อ
กล้วยไม้ เรือน 7 ชื่อศรียะลา และมีอาคารอื่น ๆ อีก เช่น ตึกอำนวยการ เรือนพยาบาล
เรือนกายภาพบำบัด โรงเลี้ยง 1-2 ห้องสุทกรรม (โรงครัว) และอาคารเฉลิมพระเกียรติ
(ห้องประชุม)

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ- บ้านทักมิล จังหวัดยะลา

1. จำนวนผู้สูงอายุและประเภทของผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์ ประเภท-
สามัญ จำนวน 66 คน
2. สาเหตุที่ผู้สูงอายุเข้ารับการสงเคราะห์ มากที่สุด คือ ขาดผู้อุปการะ และเลี้ยงดู
ร้อยละ 56.06
3. ภูมิลำเนาของผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์ มากที่สุด คือ ภาคใต้ ร้อยละ 73
4. ช่วงอายุของผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์ มากที่สุด คือ ระหว่าง 70-79 ปี
ร้อยละ 44.5
5. พื้นฐานความรู้ของผู้รับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่ คือ ระดับประถมศึกษา
ร้อยละ 41
6. สถานภาพทางสังคมของผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่ เป็นหม้าย
ร้อยละ 36
7. อาชีพของผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่ คือ รับจ้างทั่วไป
ร้อยละ 47
8. รายได้ของผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์ส่วนใหญ่ คือ ไม่มีรายได้ ร้อยละ 55

9. ศักยภาพของผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์ในการช่วยเหลือตนเอง สามารถแบ่งเป็น ดังนี้

กลุ่ม A ช่วยเหลือตนเองได้ดี	จำนวน 33 คน ร้อยละ 55
กลุ่ม B สามารถช่วยเหลือตนเองได้ปานกลาง	จำนวน 28 คน ร้อยละ 42.40
กลุ่ม C ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้	จำนวน 5 คน ร้อยละ 7.60

10. การจำหน่ายผู้สูงอายุที่เข้ารับการสงเคราะห์

ถึงแก่กรรม	จำนวน 12 คน ร้อยละ 39
ลาออก (เนื่องจากกลับไปอยู่กับครอบครัว)	จำนวน 11 คน ร้อยละ 35
ส่งกลับภูมิลำเนาเดิม	จำนวน 8 คน ร้อยละ 26



ภาพ 4 โครงสร้างองค์กร

ลักษณะของการบริหารจัดการ

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกษิณ จังหวัดยะลา ได้จัดระบบการบริหารจัดการภายใน โดยแยกเป็น ดังนี้ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายสวัสดิการสังคม-ผู้สูงอายุ และกลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ สรุปการบริหารจัดการโดยย่อ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบงานบริหารทั่วไปของหน่วยงาน เช่น สารบรรณ ธุรการ การเงินและบัญชี งบประมาณ พิมพ์ดีด พัสดุครุภัณฑ์ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ เเวรยาม สถิติ ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่งาน โครงการ กิจกรรม และงานอื่นที่มีใช้หน้าที่ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดโดยเฉพาะ

2. ฝ่ายสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ มีการแบ่งงานในกลุ่มออกเป็น 5 งาน คือ งานสังคมสงเคราะห์ งานจิตวิทยา งานพยาบาล งานกายภาพบำบัด และงานอาชีพะบำบัด โดยแต่ละส่วนงานต้องขึ้นตรงกับหัวหน้ากลุ่มฝ่าย ทั้ง 5 งาน มีหน้าที่รับผิดชอบงานตามวิชาชีพที่ได้รับมอบหมาย อาทิ งานด้านสังคมสงเคราะห์ ดูแลให้คำแนะนำปรึกษา การจัดการศพเมื่อผู้รับบริการเสียชีวิต การพิจารณาจำหน่ายผู้รับบริการพ้นจากหน่วยงาน การเยี่ยมเยียน ติดตามผล เมื่อผู้รับบริการพ้นจากหน่วยงาน ดูแลเรื่องการบริการปัจจัย 4 แก่ผู้รับบริการ การจัดสวัสดิการให้แก่ผู้รับบริการ การประสานงานกับหน่วยงาน และองค์กรสังคมสงเคราะห์เอกชน และงานด้านวิชาการสังคมสงเคราะห์ของหน่วยงาน ส่วนงานพยาบาล และงานกายภาพบำบัด ให้การบำบัดรักษา ฟันฟูทางการแพทย์ งานอาชีพะบำบัด เป็นการบำบัดและฟื้นฟูด้านอาชีพแก่ผู้รับบริการที่ยังสามารถประกอบอาชีพที่เหมาะสมได้ เป็นต้น

3. กลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ รับผิดชอบมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวและชุมชน ให้เกิดความผูกพันเอื้ออาทรกันอย่างสม่ำเสมอ จัดหน่วยเคลื่อนที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุตามบ้าน นำบริการ ข้อมูล ข่าวสารไปเผยแพร่ จัดกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ และสมาชิกในครอบครัว ประกอบด้วย

3.1 โครงการนวัตกรรม

- 3.1.1 โครงการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุในชุมชน
- 3.1.2 โครงการออมเพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ
- 3.1.3 โครงการผู้สูงวัยใส่ใจลูกหลาน
- 3.1.4 โครงการภูมิปัญญาผู้สูงอายุในชุมชน
- 3.1.5 โครงการอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ
- 3.1.6 โครงการศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน

3.2 งบประมาณอุดหนุน

- 3.2.1 เงินสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย และผู้ไร้ที่พึ่ง
- 3.2.2 ดูแลผู้สูงอายุโดยครอบครัวและชุมชน

3.3 อื่น ๆ

- 3.3.1 ออกหน่วยเคลื่อนที่จังหวัด
- 3.3.2 อำเภอเยี่ยม

4. มูลนิธิสงเคราะห์คนชรา จังหวัดยะลา รับผิดชอบในเรื่องงานบริหารทั่วไป ในส่วนของมูลนิธิสงเคราะห์คนชรา จังหวัดยะลา เช่น การเงินและบัญชี การประชาสัมพันธ์หาทุนสมทบกิจกรรมภายในศูนย์พัฒนาฯ บ้านทักษิณ เป็นต้น

โดยสรุปทั้ง 4 งาน จะมีส่วนร่วมกันในการควบคุม และบริหารงานศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย โดยทำงานแบบมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม โดยมีจุดมุ่งหมายในการให้การสงเคราะห์ และพัฒนากลุ่มเป้าหมายให้มีคุณภาพสูงสุด

บทที่ 5

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ผู้วิจัยมุ่งศึกษากระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐานจัดบริการ 6 ภารกิจ ประกอบด้วย ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ ภารกิจที่ 2 ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนา ภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้ ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุแบบสถาบัน ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน และภารกิจที่ 6 ศูนย์บริการให้คำปรึกษา และส่งต่อ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา โดยวิธีการศึกษาประกอบด้วย 3 อย่างได้แก่ (1) ศึกษาจากเอกสาร (documentary study) (2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) (3) การสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการบริหารจัดการองค์กรในภารกิจใดส่งผลให้เกิดปัญหาการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ในปัจจุบันมีปัญหอะไรบ้าง และมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการองค์กรอย่างไร โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราต่าง ๆ และการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุทั้ง 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

2. กระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา

3. ปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐาน 6 ภารกิจของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา

4. ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ผู้อำนวยการ หัวหน้า 2 ฝ่ายงาน กับ 1 กลุ่มงาน และกลุ่มผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณีน จังหวัดยะลา รวมทั้งสิ้น 14 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน ดังต่อไปนี้

ตาราง 7

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ กลุ่มผู้บริหาร และหัวหน้าฝ่ายงาน

ที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	ฝ่ายงาน	วันสัมภาษณ์
1	นางเนตรนภิส แก้วน้อย	ผู้อำนวยการศูนย์ฯ	-	19 มิ.ย. 56
2	นางศิริรัตน์ สตรอว์	เจ้าพนักงานการเงิน และบัญชี	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	18 มิ.ย. 56
3	นางจิตติรัตน์ รัชกุล	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบาย และแผน	ฝ่ายสวัสดิการผู้สูงอายุ ในสถาบัน	18 มิ.ย. 56
4	นายอัลบาส คำสิงห์	นักจัดการทั่วไป ปฏิบัติการ	ฝ่ายกลุ่มงานพัฒนา-การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ	19 มิ.ย. 56

ตาราง 8

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม

ที่	ชื่อ-นามสกุล	เพศ	อายุ	สาเหตุที่เข้ารับบริการ
1	นางจรรยา มั่นศรีจันทร์	หญิง	79	ไม่มีที่อยู่อาศัย
2	นางสาวชนัญญา รัตนสาร	หญิง	74	ไม่มีที่อยู่อาศัย
3	นางชนาภา ผาสุก	หญิง	72	ไม่มีผู้ดูแล
4	นางสาวพา เพชรรัตน์	หญิง	64	ไม่มีผู้ดูแล
5	นางลัดดา ศรีทอง	หญิง	67	ไม่มีผู้ดูแล
6	นายบุญลือ อยู่แก้ว	ชาย	61	ไม่มีผู้ดูแล
7	นายอดุลย์ มูลา	ชาย	74	ไม่มีที่อยู่อาศัย
8	นายองอาจ จันทสิงห์	ชาย	67	ไม่มีที่อยู่อาศัย
9	นายสมบัติ ธนาอนันต์ศิริ	ชาย	61	ไม่มีผู้ดูแล
10	นายอาวุธ เปรมเสมานนท์	ชาย	73	ไม่มีที่อยู่อาศัย

กระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ เพื่อมุ่งสู่
หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาการจัด-
สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุป้านทักษิณ จังหวัดยะลา

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ

ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศมีการกำหนดภารกิจของศูนย์ข้อมูลเป็นแหล่ง หรือที่
รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินข้อมูลในด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ
เพื่อถ่ายทอด เผยแพร่ กับหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้สูงอายุ รวมถึง
ผู้ที่สนใจทั่วไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดรูปแบบ เครือข่าย และหน้าที่ของ
กระบวนการให้บริการข้อมูลที่แสดงถึงข้อมูลเชิงปริมาณ และคุณภาพที่เหมาะสม
สอดคล้องกับนโยบาย และสถานการณ์ที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน ครอบคลุม
และเป็นประโยชน์ต่อการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ

ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณ จังหวัดยะลา จากเนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์-ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณ จังหวัดยะลา กล่าวว่า ภารกิจเรื่องของศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ ในส่วนของผู้บริหารก่อนจะมอบหมายงานต้องทำความเข้าใจกับทีมงานว่าในแต่ละภารกิจนั้นมีการดำเนินการอย่างไร ภารกิจนี้ก็เช่นเดียวกัน ทีมงานต้องรู้ว่า ศูนย์ข้อมูล และเทคโนโลยี มีการดำเนินการอย่างไร การเผยแพร่ข้อมูลมีวิธีการเผยแพร่อย่างไร นำเสนอด้วยสื่ออะไรบ้าง เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น เพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้บุคคลภายนอกทราบถึงการทำงานของศูนย์เอง และการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในทุก ๆ ด้านอีกด้วย ในภารกิจนี้ได้มอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นผู้รับผิดชอบ

ส่วนทางด้าน ศิริรัตน์ สตรอว์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2556) หัวหน้าฝ่ายงานบริหารทั่วไป กล่าวว่า มีความรู้ความเข้าใจพอสมควรถึงมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ เนื่องจาก ผู้อำนวยการได้ประชุมชี้แจง และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทุกภารกิจให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับทราบถึงการดำเนินงาน ก่อนจะมอบหมายงานให้แต่ละฝ่ายไปรับผิดชอบ ส่วนด้านศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศที่ฝ่ายบริหารทั่วไปรับผิดชอบตอนนี้เท่าที่มีทั้งหมด คือ การเผยแพร่ข้อมูลให้แก่นักเรียน นักศึกษา รวมถึงผู้วิจัย และผู้ที่มีความสนใจ ถึงภารกิจของหน่วยงาน ว่าหน่วยงานทำอะไร และมีภารกิจอะไรบ้าง จากเอกสารในหน่วยงาน การทำสรุปผลการดำเนินงานประจำปี จะต้องส่งทุกหน่วยงานภายในสำนักบริการสวัสดิการสังคม อีกทั้งยังส่งให้อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และส่งให้กับผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา ลักษณะการเผยแพร่จะมีทั้งวิธีสื่อสารด้วยคำพูด การเผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต และสถานีวิทยุกระจายเสียง จะมีการทำสื่อแผ่นพับ power point ฟรีเซนเตชัน

นอกจากสื่อที่ทางหน่วยงานจะทำเอง ก็ยังมีสื่อที่ทางกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการส่งมาให้ เพื่อเผยแพร่อีกด้วย ข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณ จังหวัดยะลา เรามีการเผยแพร่อย่างเปิดเผยไม่ปิดบัง ยกเว้นข้อมูลส่วนตัวของผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน การเผยแพร่ข้อมูลก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้คนภายนอกได้ทราบว่าความเป็นอยู่ของ

ผู้สูงอายุภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณิจ จังหวัดยะลา เป็นอย่างไร และได้ทราบถึงภารกิจหน้าที่ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม-ผู้สูงอายุบ้านทกมณิจ จังหวัดยะลา ว่าทำอะไร ดูแลผู้สูงอายุอย่างไร และชนัญญา รัตนสาร (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 มิถุนายน 2556) อายุ 74 ปี กล่าวว่า ตอนเข้ามาครั้งแรก จะมีเจ้าหน้าที่มาสอบถามประวัติส่วนตัว และสาเหตุที่มาขอรับบริการ เพื่อนำไปลงบันทึกไว้ มีการถ่ายรูป ทำประวัติ และส่งขามาอยู่ที่เรือนนอนที่ 1 นี้

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณิจ จังหวัดยะลา มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ (materials) เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบว์ชัวร์ Power Point และฟรีเซนเทชั่น เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จัดทำข้อมูลผู้สูงอายุในจังหวัดยะลา ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุ ทำเนียบภูมิปัญญาผู้สูงอายุ ทำเนียบอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุในภาวะการณปัจจุบัน การจัดทำข้อมูลบุคลากรการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกมณิจ จังหวัดยะลาให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้แก่นักเรียน นักศึกษา รวมถึงผู้ศึกษาวิจัย และผู้ที่มีความสนใจ ถึงภารกิจของหน่วยงาน ลักษณะการเผยแพร่จะมีทั้งวิธีการสื่อสารด้วยคำพูด การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ <http://www.bantaksin.dsdw.go.th> และสถานีวิทยุกระจายเสียง

ภารกิจที่ 2 ศูนย์พัฒนา และฝึกอบรม

มีการสังเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กำหนดกระบวนการแผนงานทรัพยากรในการดำเนินการฝึกอบรม และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างครบถ้วน มีการดำเนินการตามกระบวนการ และแผนงานที่กำหนดมีการบริหารทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย หลักสูตร วิทยากร สื่อ อุปกรณ์การเรียนรู้ วัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรม มีการติดตาม และประเมินผลว่าผู้เกี่ยวข้องสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา จากการที่ เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์-ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา ได้ให้ความเห็นในเรื่องนี้ว่า การฝึกอบรม โดยนัยยะหมายถึง เจ้าหน้าที่จะต้องได้รับการพัฒนาตนเอง เช่น พักเลี้ยง ใน 1 ปี ควรมีโอกาสได้เข้ารับฟังองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างเช่นเรื่อง การอบรมเตรียมความพร้อมเพื่อดูแลผู้ป่วยโรค หรือในช่วงที่มีโรคระบาด เราต้องส่งเจ้าหน้าที่ ไปอบรมจะได้กลับมาถ่ายทอดและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับตัวบุคลากร หรือการดึงบุคลากรภายนอกที่มีความรู้ความสามารถมาถ่ายทอด ให้ความรู้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน และในทุก ๆ การฝึกอบรมที่จัดขึ้นจะสามารถตอบโจทย์ในภารกิจนี้ได้ จึงมอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นผู้รับผิดชอบ เพราะจะได้ทำงานควบคู่กันกับภารกิจ ที่ 1 ได้อย่างสอดคล้องกัน

ด้าน ศิริรัตน์ สตรอว์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2556) หัวหน้าฝ่ายงานบริหารทั่วไป กล่าวว่า เรามีการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจุบันมีโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และคุณภาพชีวิตของบุคลากร คือ การไปศึกษาดูงานในต่างจังหวัด 3 หน่วยงาน คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุศูนย์ไร่ที่พึ่ง และศูนย์ฝึกอาชีพสตรี เพื่อศึกษาการทำงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในจังหวัดอื่น ที่มีพื้นที่สิ่งแวดล้อมที่ต่างจากองค์กรของตนเองว่าเขาปฏิบัติงานกันอย่างไร ประสบปัญหาที่แตกต่าง หรือเหมือนกันกับเราอย่างไร และมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร เพื่อเป็นเกร็ดความรู้ และนำความรู้ทั้งหมดมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และการทำงานของตนเอง นอกจากนี้ยังมีการจัดอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรสู่ประเทศอาเซียน โดยการส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง และการอบรมเรื่อง การทำความเข้าใจในการประเมินตนเอง เพื่อให้บุคลากรรู้ และเข้าใจในงานที่ตนเองต้องทำให้ตรงกับตัวชี้วัด สามารถประเมินตนเองได้ และเขียนรายงานผลการทำงานของตนเองได้

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 2 ศูนย์การพัฒนา และฝึกอบรม ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ คน (man) คือ มีการจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอีกทั้งยังส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

ภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้

มีการวิเคราะห์สถานการณ์เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ประมวลความรู้การพัฒนา การจัดบริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ที่แสดงถึงองค์ความรู้ที่มาจากประสบการณ์ด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับนโยบาย และสถานการณ์ปัจจุบันในพื้นที่ และมีการจัดแสดงเนื้อหาเหล่านั้นอย่างน้อย 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบเป็นแหล่งเรียนรู้ภายในศูนย์การเรียนรู้ และการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับบุคคล หรือแหล่งเรียนรู้ภายในชุมชน มีการกำหนดกระบวนการลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการประกอบด้วย การจัดเวทีแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การจัดทำสื่อเพื่อการเผยแพร่ การให้คำแนะนำ และแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับนโยบาย และแผนงาน มีระบบการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา และมีสรุปประมวลผลวิเคราะห์ และวางแผนแก้ไขปรับปรุง

ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา จากการให้สัมภาษณ์ของ เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา กล่าวว่า ศูนย์เรา คือ ศูนย์ต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จะต้องเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกใช้พื้นที่ของเราเป็นศูนย์ฝึกอบรม หรือศูนย์การเรียนรู้ เช่น นักศึกษาที่เข้ามาศึกษาวิจัย นักเรียน นักศึกษาที่มีชั่วโมงเรียนเรื่องของจิตอาสา หรือการจัดกิจกรรมของมหาวิทยาลัยในการศึกษาดูงานของนักศึกษา เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ และทำให้พวกเขาได้รู้ว่าทฤษฎีที่ได้เรียนมา สอดคล้องกับข้อเท็จจริง

อย่างไรสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น ทางศูนย์ฯ บ้านทักษิณจะดำเนินงานในการกิจในลักษณะนี้ ตามภารกิจที่กำหนดขึ้นอย่างถูกต้อง

ส่วนด้าน อัลบาส คำสิงห์ (การสัมภาษณ์บุคคล, 19 มิถุนายน 2556) หัวหน้าฝ่ายกลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กล่าวว่า มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ พอสมควร และเข้าใจถึงภารกิจว่าแต่ละภารกิจมีการดำเนินงานอย่างไร และฝ่ายงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ สำหรับศูนย์การเรียนรู้ มีรูปแบบ คือ จะเป็นการรวมเองงานทั้งภายใน และภายนอกสถาบัน ทำเป็นศูนย์การเรียนรู้ เพื่อให้บุคคลภายนอกที่มีความสนใจเข้ามาเยี่ยมชม และเข้ามศึกษา ทำให้ได้ทราบว่า ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ทำอะไร ผู้สูงอายุ กิน อยู่ หลับนอน อย่างไร มีการฝึกอาชีพเสริม และกิจกรรมใดบ้างให้ผู้สูงอายุ ส่วนในด้านชุมชน ก็จะทำให้ทราบว่าเราลงพื้นที่ไปส่งเสริมสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน เราทำอะไรบ้าง ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ยังเข้าใจว่า ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา คือ สถานสงเคราะห์ เพราะยังคงยึดติดในชื่อเดิม ๆ และภาพเก่า ๆ

สถานสงเคราะห์นั้น หมายถึง การเข้ามาอยู่ มีการเลี้ยงดู แต่จริง ๆ แล้ว เรายังมี การทำงานในด้านอื่น ๆ นอกสถาบันที่อยู่ในชุมชนด้วย ไม่ได้ทำเพียงแค่อุ้ดูแลผู้สูงอายุในสถาบันเพียงอย่างเดียว และจะมีกลุ่มเป้าหมายเพิ่มเข้ามา นั่นก็คือ กลุ่มคนพิการ ตามที่ กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการได้กำหนดภารกิจไว้ รูปแบบการนำเสนอของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา จะต้อง มี

- (1) คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายค้นหาข้อมูลของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต
- (2) บอร์ดรูปภาพ เพื่อไว้จัดนิทรรศการเล็ก ๆ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายหาความรู้ได้ง่าย และเห็นภาพการทำงาน สามารถทำความเข้าใจ การทำงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลาได้อย่างชัดเจน
- (3) สื่อที่ทำเผยแพร่ คือ สื่ออินเทอร์เน็ต แผ่นพับ โบว์ชัวร์ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก

4 M ในเรื่องของ วัสดุอุปกรณ์ (materials) โดยการรวบรวมวัสดุอุปกรณ์ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบว์ชาร์ Power Point และฟรีเซนเทชั่น รวมถึงงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอกที่ศูนย์ฯ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ ด้านวิชาการแก่บุคคลภายนอก และในชุมชน รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการอำนวยความสะดวกต่อการศึกษาคูณาน การฝึกงานของนักศึกษา และบุคคลทั่วไปด้านการดูแลผู้สูงอายุ การปฐมพยาบาล การจัดโภชนาการของผู้สูงอายุ ถ่ายทอดความรู้ด้านอาชีพ และภูมิปัญญาผู้สูงอายุ และรูปแบบการจัดบริการของผู้สูงอายุให้มีมาตรฐาน มีนักศึกษาฝึกงาน ได้แก่ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา วิทยาลัยสารพัดช่าง ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยะลา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขต ยะลา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจที่ 4 การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุแบบสถาบัน

มีรูปแบบให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบาย และแผนงาน มีการส่งเสริมสุขภาพ ส่งเสริมการฟื้นฟูสมรรถภาพ การรักษาพยาบาล การพยาบาลฉุกเฉิน และการส่งต่อทางการแพทย์ มีการจัดการเรื่องยา และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ดูแลด้านอาหาร การสุขาภิบาลอาหาร และซักล้าง การจัดการพฤติกรรมเสี่ยง ดูแลสภาพแวดล้อมภายใน-สถาบัน มีการคุ้มครอง และพิทักษ์ผู้ใช้บริการ และการสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว องค์กร และสถาบันมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการ

ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุแบบสถาบัน ของศูนย์พัฒนา-การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา จากการให้ข้อมูลของ เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์บุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์-พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา กล่าวว่า การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุภายในสถาบัน มีนิยามว่า การเอาผู้สูงอายุเข้ามาดูแลให้มีความสุขในทุกมิติ ตั้งแต่ ปัจจัย 4 คือ กิน อยู่ หลับนอน เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เป็นโมเดลที่ไว้ใช้ดูแลผู้สูงอายุ และมีมาตรฐานรับรอง เพราะฉะนั้นจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติให้ได้ตามที่มาตรฐานได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ต้องมีการรายงานผลเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยด้านการรักษาพยาบาล เมื่อพบว่า ผู้สูงอายุท่านใดไม่สบาย หรือเมื่อประเมินอาการ

เบื้องต้น พบว่า ผิดปกติ เช่น ความดันผิดปกติ มีไข้ จะทำการส่งโรงพยาบาลทันที หากผู้สูงอายุท่านใดมีโรคประจำตัว พี่เลี้ยงก็จะดูแลเป็นพิเศษ และพาพบแพทย์ตามที่นัดหมายทุกครั้ง หลังจากนั้นจะเป็นหน้าที่พี่เลี้ยงที่จะคอยจัดยาตามที่แพทย์สั่งให้ผู้สูงอายุทานตามเวลา ด้านอาหาร จะคำนึงถึงอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น ผัก ปลา เป็นต้น ครอบครัวจะเป็นครัวฮาลาล เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมในพื้นที่

พฤติกรรมความเสี่ยง ผู้สูงอายุมักมีโอกาสได้รับอุบัติเหตุสูงมาก จึงต้องเน้นย้ำให้พี่เลี้ยงดูแลอย่างใกล้ชิด ดูแลอย่างใส่ใจ ด้านการพูดจากับผู้สูงอายุก็ถือว่ามีความเสี่ยงเช่นเดียวกัน เพราะฉะนั้นจะต้องเน้นย้ำพี่เลี้ยงให้ตระหนักถึงเรื่องการพูดจากับผู้สูงอายุให้มาก ๆ เพราะอาจจะทำให้เสี่ยงต่อสภาพจิตใจของผู้สูงอายุเอง รวมไปถึงผู้ที่เข้ามาทำกิจกรรมกับผู้สูงอายุ ต้องแจ้ง และทำความเข้าใจทุกครั้ง จึงมอบหมายภารกิจนี้ให้ฝ่ายงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในสถาบัน เป็นผู้รับผิดชอบ

ด้านนิติรัตน์ รัชกุล (การสัมภาษณ์บุคคล, 18 มิถุนายน 2556) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติงานฝ่ายงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในสถาบันให้สัมภาษณ์แทนหัวหน้าฝ่ายงาน กล่าวว่า ก่อนจะได้รับมอบหมายงาน มีการประชุมเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการทั้ง 6 ภารกิจ ว่ามีการดำเนินงานอย่างไร ฝ่ายงานไหนรับผิดชอบภารกิจข้อใด เจ้าหน้าที่ทุกคนจะรับทราบภารกิจทั้งหมด พอสมควรด้านศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านตากสิน จังหวัดยะลา จะดูแลผู้สูงอายุตั้งแต่แรกเข้า เพราะการเข้ามาของผู้สูงอายุนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น หน่วยงานอื่นภายใต้กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการนำส่งมา ผู้สูงอายุมาติดต่อเอง และครอบครัวนำมาส่ง เนื่องจากไม่มีเวลาดูแล สาเหตุส่วนใหญ่ที่เข้ามารับบริการ คือ ไม่มีที่อยู่อาศัย ไม่มีญาติพี่น้อง ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู อยู่กับครอบครัวแล้วไม่ได้ หรืออยู่แล้วไม่มีความสุข และผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง บางครอบครัวไม่ได้สมัครใจที่จะมาขอรับบริการ แต่มีปัญหาด้านการเงิน ฐานะยากจน ไม่สามารถเลี้ยงดูผู้สูงอายุให้มีความสุขได้ ก็จะนำมาฝากให้ช่วยดูแล ภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านตากสิน จังหวัดยะลา แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่ม A ผู้สูงอายุ ที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ กลุ่ม B ผู้สูงอายุที่พิการ หรือช่วยเหลือตัวเองได้บ้าง และกลุ่ม C ผู้สูงอายุที่ทุพพลภาพ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้เลย การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในสถาบัน จะดูแล

ผู้สูงอายุเหล่านี้ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่อย่างมีความสุข ไม่ให้ซึมเศร้า มีอาหารเลี้ยง 3 มื้อ มีกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ทำ เรียกว่า กิจกรรม happy home คือ โครงการที่พัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุที่อยู่ภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึนจังหวัดยะลา เช่น เปตอง กาวกล้อฟ แปลงเกษตรปลอดสารพิษ คาราโอเกะ กายภาพบำบัด เป็นต้น

ด้านการพยาบาล มีการตรวจสุขภาพปีละครั้ง หากพบผู้สูงอายุท่านใดป่วย จะพาไปตรวจที่โรงพยาบาลทันที ด้านอาหาร ครั้วทางศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา เป็นครัวชาลาณ ครัวชาลาณ คือ ครัวที่ไม่มีการประกอบอาหารประเภทเนื้อหมู เพราะมุสลิมจะทานไม่ได้ ถึงแม้ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเป็นชาวพุทธก็ตาม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องปฏิบัติตาม ส่วนอาหาร ที่ทำต้องครบทั้ง 5 หมู่ หลีกเลียงอาหารที่มีผลกระทบต่อร่างกายผู้สูงอายุ ในทุก ๆ กิจกรรมจะมีพี่เลี้ยงคอยดูแลอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ตื่นนอนจนกระทั่งหลับ ตลอดจน การทำความสะอาดเรือนนอน และบริเวณใกล้เคียงด้วย ส่วนองอาจ จันทรสิงห์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 21 มิถุนายน 2556) อายุ 67 ปี ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนดูแลเป็นอย่างดี อาคารเรือนนอนก็สะอาดและสบาย หากเจ็บป่วยเขาก็จะคอยสอบถาม และพาไปหาหมอที่โรงพยาบาล มีอาหารเลี้ยงวันละ 3 มื้อ และมีกิจกรรมให้ทำ หลายอย่าง เช่น กีฬาเปตอง กีฬากราวกอล์ฟ ปลูกผัก เลี้ยงปลา ร้องคาราโอเกะ และ ลัดดา ศรีทอง (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 มิถุนายน 2556) อายุ 67 ปี ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา กล่าวว่า บริเวณอาคารเรือนนอน ห้องน้ำก็มีราวให้ยึดจับทุกที่ ทางลาดชันก็มีน้อย แต่ถ้ามีก็จะมีราวให้ยึดจับ มีห้องกายภาพ ยายจะไปเล่นกันในทุก ๆ เช้า มีสนามเปตอง และอุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ทางศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา ก็จัดเตรียมไว้ให้ทุกอย่าง ยายอยู่ที่นี่มีความสุขดี สบายกว่าอยู่บ้านเสียอีก

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ การจัดการ (management) มีการ-

ทำงานที่เป็นระบบ และแบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนในการดูแลผู้สูงอายุให้มีความสุขในทุกมิติตั้งแต่การบริการที่พักอาศัยรูปแบบสถานสงเคราะห์ ประกอบด้วย การจัดให้มีปัจจัย 4 คือ กิน หลับนอน เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เป็นโมเดลที่ไว้ใช้ดูแลผู้สูงอายุ และมีมาตรฐานรับรอง ตลอดถึงการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ให้มีความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจในบั้นปลายชีวิตตามสมควรแก่อัตภาพ มีการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุให้แข็งแรง เช่น กีฬาเปตอง กีฬากราฟต์กอล์ฟ และการสวดมนต์คาถาชินบัญชร เป็นต้น เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพกายที่แข็งแรง และมีสุขภาพจิตที่ดี มีการจัดกิจกรรมที่เน้นให้ผู้สูงอายุได้แสดงออก ได้รับความบันเทิง สนุกสนาน เพื่อคลายความวิตกกังวล และคลายความเครียด

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน

มีการประมวล และวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ผู้สูงอายุ มีการกำหนดรูปแบบ การให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบาย และแผนงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในชุมชน ครอบคลุมทุกมิติ และมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงาน และเครือข่ายรับทราบ และ เข้ามามีส่วนร่วม มีการมอบหมายการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการตามกระบวนการ- ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด โดยมีเครือข่ายร่วมปฏิบัติงาน (นวัตกรรม 6 โครงการ) มีการปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการอย่างครบถ้วน และมีการประเมินปรับปรุงการ- ปฏิบัติงาน มีกระบวนการประเมินผลการจัดบริการ โดยมีการประเมินผู้เข้าร่วมโครงการ- ก่อน/หลัง เข้าร่วมโครงการ และมีการส่งเสริม สนับสนุน ให้องค์กรปกครองส่วน- ท้องถิ่นนำรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชนไปใช้ในการจัดบริการ ผู้สูงอายุได้

ผลการวิจัย พบว่า การส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชนของศูนย์- พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิลิน จังหวัดยะลา จากการให้ข้อมูลของ เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์บุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์- พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิลิน จังหวัดยะลา กล่าวว่า เนื่องจาก กรอบของเรา คือ ศูนย์ต้นแบบในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในสถาบัน แต่ปัจจุบัน มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากขึ้น ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้าน

ทักษิณ จังหวัดยะลา ต้องเป็นหน่วยงานที่จะป้องกัน หรือส่งเสริมสุขภาพของประชากร ผู้สูงอายุ ในพื้นที่ จึงจำเป็นต้องรวบรวมองค์ความรู้ทั้งหมดไปให้ความรู้นอกพื้นที่ จัดกิจกรรมส่งเสริมการดูแลตนเองก่อนเข้าวัยสูงอายุ มีการลงพื้นที่เพื่อถ่ายทอดความรู้ และยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุในชุมชนที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่นได้ถ่ายทอดสิ่งเหล่านี้ให้กับ ลูกหลานในท้องถิ่นของตัวเองเพื่อเป็นการสืบทอดต่อไป นอกจากการจัดกิจกรรมแล้วยังเข้าไปซ่อมแซมบ้านเรือนของผู้สูงอายุ หรือคนพิการในชุมชน พื้นที่ที่เลือกเพื่อจะลงไปทำกิจกรรม จะเลือกจากจำนวนประชากรผู้สูงอายุ และจำนวนประชากรที่จะเข้าวัยสูงอายุ ที่มีจำนวนมาก และความพร้อมขององค์กรบริหารส่วนตำบล และดูในเรื่องของความปลอดภัยด้วย หากพื้นที่ไหนมีความเสี่ยงมาก ๆ ก็ต้องหลีกเลี่ยงเพื่อความปลอดภัยของบุคลากร และพื้นที่ที่นัดหมายไว้แล้ว แต่เกิดเหตุการณ์ความรุนแรงขึ้น ก็จำเป็นต้องขอเลื่อนวัน และจะเข้าไปจัดกิจกรรมอีกครั้งเมื่อเหตุการณ์เป็นปกติ ก่อนจะลงพื้นที่ ทุกครั้งต้องมีการประสานงานกับองค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ทุกครั้ง การประเมินบุคลากรในการลงพื้นที่ทำงาน ผู้บริหารจะลงพื้นที่ด้วย และประเมินการทำงานจากสิ่งที่เห็นและให้เขียนรายงานส่งหลังเสร็จภารกิจทุกครั้งเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ 3 จึงมอบหมายภารกิจนี้ให้กลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเป็นผู้รับผิดชอบ

ส่วนด้าน อัลบาส คำสิงห์ (การสัมภาษณ์บุคคล, 19 มิถุนายน 2556) หัวหน้าฝ่ายกลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กล่าวว่า ภารกิจที่ 5 นี้ จะทำงานสอดคล้องกันกับ ภารกิจที่ 3 คือ เมื่อส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชนแล้ว ก็นำข้อมูลเหล่านั้นมาเผยแพร่ โครงการที่นำไปจัดในชุมชนทุกโครงการ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ อยากให้ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ได้บูรณาการ และทำงานร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทางศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา จะทำงานในแง่ของนโยบายและแผนงาน ส่วนกลุ่มเป้าหมาย และพื้นที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นฝ่ายเตรียมการ

โครงการที่จะลงไปจัดในชุมชนมี ดังนี้

1. โครงการเตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ ประชากรตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จนถึง 60 ปี

2. โครงการผู้สูงวัยใส่ใจลูกหลาน
3. โครงการถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นของผู้สูงอายุ
4. โครงการซ่อมบ้านผู้สูงอายุ และผู้พิการ
5. โครงการจัดตั้งศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน
6. โครงการจัดตั้งศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพ คนพิการในชุมชน

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เราเลือก จะคัดเลือกจากความพร้อมของผู้นำ และบุคลากร ที่มีทัศนคติที่ดี จำนวนประชากรสูงอายุ และสภาพความปลอดภัยในพื้นที่ เพราะเราต้องอาศัยการทำงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อน-โครงการ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีข้อมูลของประชากรทั้งหมด หากทราบข้อมูล และปัญหาจะทำให้การนำเสนอโครงการ และการจัดกิจกรรมประสบผลสำเร็จ

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านตากสิน จังหวัดยะลา มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ คน (man) คือ มีการใช้บุคลากร ลงพื้นที่ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชน และรวบรวมวัสดุอุปกรณ์ (Materials) เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบว์ชัวร์ Power Point และพรีเซนเทชั่น เป็นต้น เพื่อนำมาเผยแพร่ความรู้ และประชาสัมพันธ์ให้กับผู้สูงอายุในชุมชน เป็นศูนย์กลางแบบในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในสถาบัน เป็นหน่วยงานที่จะป้องกัน หรือส่งเสริมสุขภาพของประชากรผู้สูงอายุในพื้นที่ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการดูแลตนเองก่อนเข้าสู่ผู้สูงอายุ และลงพื้นที่เพื่อถ่ายทอดความรู้ อีกทั้งยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุในชุมชนที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้ถ่ายทอดสู่ลูกหลานในพื้นที่ นอกจากนี้ยังเข้าไปซ่อมแซมบ้านเรือนของผู้สูงอายุ หรือคนพิการในชุมชนอีกด้วย ทั้งนี้ทางศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมบ้านตากสิน จังหวัดยะลา ยังมีบทบาทในการส่งเสริมชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวได้อย่างมีความสุข โดยศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านตากสิน จังหวัดยะลา จะให้คำแนะนำ และคำปรึกษาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำแผนการดำเนินงาน หรือกิจกรรมด้านสวัสดิการผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ

มากขึ้นรวมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุตามความเหมาะสม

ภารกิจที่ 6 ศูนย์ให้คำปรึกษา และส่งต่อ

มีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ด้านการจัดสวัสดิการสังคมสามารถให้คำปรึกษาในสถาบัน และในชุมชนเป็นรายปัจเจกและรายกลุ่ม มีระบบ และระเบียบการรับโทรศัพท์เพื่อการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการเบื้องต้น และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ วางแผน และนำสู่การแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ มีบุคลากรพร้อมให้คำปรึกษาในสถาบัน และในชุมชน มีระบบการประสานงาน และส่งต่อที่ชัดเจน ด้านเอกสารหลักฐาน บุคลากรที่จะนำส่ง รodynค์พาหนะ และน้ำมันเชื้อเพลิงเพียงพอเพื่อนำสู่บริการอื่น โดยมีการใช้โทรศัพท์ประสานงานหน่วยรับไว้ล่วงหน้า มีการติดตามผล และบันทึกผล

ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์ให้คำปรึกษา และส่งต่อ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลา จากการให้ข้อมูลของ เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลา ให้ความหมายในเรื่องนี้ว่า ภารกิจให้คำปรึกษา และส่งต่อ หมายถึง การส่งต่อผู้สูงอายุไปยังศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่อื่น การส่งกลับภูมิลำเนา และการส่งต่อทางการแพทย์ เป็นต้น จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ระหว่างศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลา กับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่อื่น การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ และการเข้ามาสอบถามด้วยตัวเองในเรื่องของข้อมูล การขอรับบริการ เช่น พ่อป่วยจะนำมาส่งที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลา ได้หรือไม่ เป็นต้น บางรายมาขอคำปรึกษา และขอรับบริการด้วยตัวเอง สาเหตุที่เข้ามาขอรับบริการส่วนใหญ่ ไม่มีผู้ดูแล ถูกทอดทิ้ง หากพบเห็นผู้สูงอายุที่อยู่ลำพังไม่มีคนดูแล โทรแจ้ง 1300 เป็นสายตรงถึงสำนักบริการสวัสดิการสังคม จะทำการคัดกรอง และส่งมาให้ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลา หรือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่อยู่ในพื้นที่ที่พบเจอผู้สูงอายุ เพื่อให้

สอดคล้องกับการทำงานในภารกิจที่ 4 จึงมอบหมายให้ฝ่ายงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
ในสถาบัน เป็นผู้รับผิดชอบ

ด้านนิติรัตน์ รัชกุล (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2556) เจ้าหน้าที่-
วิเคราะห์นโยบายและแผน ให้สัมภาษณ์แทนหัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุใน
สถาบัน กล่าวว่า ทางศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัด-
ยะลา ให้คำปรึกษาทุกอย่าง สำหรับบุคคลภายนอก เช่น ปรึกษาเรื่องของการขอ
รับบริการ ปรึกษาด้านการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ผู้สูงอายุ ปรึกษาด้านการดูแล
ผู้สูงอายุ เป็นต้น สำหรับผู้สูงอายุภายในสถาบัน เช่น ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่อง
สุขภาพกายและสุขภาพใจ ให้คำแนะนำที่ดี เพื่อให้ผู้สูงอายุอยู่ในศูนย์พัฒนาการจัด-
สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา ได้อย่างมีความสุขในบั้นปลายชีวิต
เป็นต้น และมีการบันทึกว่าใน 1 เดือนมีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์กี่ครั้ง เพราะ
จะต้องเขียนรายงานส่งกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ สำหรับเรื่องของการส่งต่อ
ก็มีทั้งส่งต่อไปโรงพยาบาล ส่งกลับบ้าน และส่งต่อไปยังศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ-
สังคมผู้สูงอายุที่อื่น และศูนย์อื่น ๆ ภายใต้กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคง-
ของมนุษย์ เนื่องจากบางศูนย์มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบวงจรกว่า มีการดูแลที่ดีกว่า
บุคลากรมีศักยภาพมากกว่า ส่งไปเพื่อรักษาตัว เมื่ออาการดีขึ้น จะรับกลับมาดูแล
เหมือนเดิม ก่อนจะส่งต่อทุกครั้ง ต้องประสานงานให้ศูนย์ปลายทางรับทราบล่วงหน้า
ก่อนทุกครั้ง และจรรยา มั่นศรีจันทร์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 มิถุนายน 2556) อายุ
79 ปี ผู้สูงอายุในสถาบัน กล่าวว่า มีรถบริการส่งยาไปหาหมอที่โรงพยาบาล และ
มีพี่เลี้ยงมาคอยให้คำปรึกษา เวลาที่ยายไม่สบายใจ พี่เลี้ยงดูแลเอาใจใส่ดี

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 6 ศูนย์ให้คำปรึกษา และส่งต่อ ของศูนย์พัฒนา
การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา มีการบริหารจัดการโดยอาศัย
ทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ คน (man) คือ มีการใช้บุคลากรในการให้คำปรึกษา
และคำแนะนำ เป็นแหล่งการให้บริการแนะนำปรึกษาให้กับผู้สูงอายุทั้งภายใน และ
ภายนอกสถาบัน ให้คำปรึกษาทั้งทางโทรศัพท์ และการเข้ามาสอบถามด้วยตนเองใน
เรื่องของข้อมูลการขอรับบริการ รวมถึงการช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยการประสานงานส่ง
ต่อให้กับหน่วยงานสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ หรือ

หน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการให้ความช่วยเหลือ และส่งต่อ ตลอดจนการส่งกลับภูมิลำเนา และการส่งต่อทางการแพทย์ อีกทั้งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้สูงอายุระหว่างหน่วยงาน ที่ส่งต่อ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

ปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการตาม มาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม- ผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคใน การบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ สังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา พบว่า มีปัญหา และอุปสรรคในการบริหาร- จัดการตามมาตรฐานการจัดบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ- บ้านทักมึน จังหวัดยะลา อยู่ 3 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 ภารกิจที่ 4 และภารกิจที่ 5 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ

ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้าน- ทักมึน จังหวัดยะลา ถึงแม้ว่าศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา จะดำเนินงานตามมาตรฐานที่ทางกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กำหนดมาให้ แต่ปรากฏว่าในภารกิจ ที่ 1 ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้าน- ทักมึน จังหวัดยะลา ยังคงมีปัญหาที่นักศึกษาได้ทราบข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ ข้อมูลหลัก ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาในภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล สารสนเทศของศูนย์พัฒนา- การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา จากการให้ข้อมูลของ เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์- พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมึน จังหวัดยะลา กล่าวว่า ปัญหาเรื่อง

การขาดอัตรากำลังที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะบุคลากรที่มีอยู่มีไม่เพียงพอ และยังขาดความรู้ ความชำนาญด้านเทคโนโลยี การทำสื่อต่าง ๆ บุคลากรของเราเองไม่ได้ทำให้งานในการกิจนี้ขับเคลื่อนได้ช้า วิธีการเผยแพร่ก็ยังไม่ทันสมัย เพราะกว่าจะเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ผู้สาธารณะได้ก็ต้องรอเวลาและจังหวะ เนื่องจากเราต้องจ้างบุคคลภายนอก ซึ่งเราก็ต้องตั้งงบประมาณในส่วนนี้ขึ้นมา แต่มันมีไม่เพียงพอ ข้อมูลที่มีจึงไม่สามารถเผยแพร่เป็นปัจจุบันได้เพราะเราไม่สามารถนำข้อมูลไปจ้างให้เผยแพร่ได้ทุกวัน เนื่องจากมีความจำกัดด้านงบประมาณ

ส่วนด้านศิริรัตน์ สตรอว์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2556) หัวหน้าฝ่ายงานบริหารทั่วไป กล่าวว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ยังขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านของการใช้เทคโนโลยีในการเผยแพร่สื่อ ตอนนี้ข้อมูลที่มีอยู่เป็นปัจจุบันแล้วแต่ยังไม่สามารถเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกทราบได้ เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น นอกจากปัญหามูลค่าการขาดความรู้ความชำนาญเฉพาะทางแล้วยังไปสอดคล้องกับปัญหาด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ที่จะนำมาจ้างบุคลากรที่เชี่ยวชาญในสายงาน เนื่องจากทางศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลา ไม่มีบุคลากรจำเป็นต้องจ้างให้บุคคลภายนอกดำเนินการให้ และการจ้างงานในแต่ละครั้งต้องใช้งบประมาณส่วนหนึ่งนำไปจ้างงาน จึงทำให้การทำงานในการกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลาไม่สามารถนำข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่มีเผยแพร่ผ่านสื่อเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว

กล่าวโดยสรุปว่า การกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลา มี ดังนี้

1. ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ปัญหาด้านงบประมาณที่มีไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสมกับภาระงาน

ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน

ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลา ถึงแม้ว่าศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมัย จังหวัดยะลา จะดำเนินงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และ

เป็นการทำงานภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา จำนวน 67 คน แต่ปรากฏว่า ในภารกิจนี้เป็นส่วนที่พบเจอปัญหามากที่สุด

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาในภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา จากการให้ข้อมูลของ เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา กล่าวว่า ปัญหาเรื่องอัตรากำลัง ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ยังขาดพยาบาลวิชาชีพประจำศูนย์ ถือว่าตำแหน่งนี้สำคัญมากกับผู้สูงอายุ ที่อยู่ในสถานบัน ถึงแม้ว่าเราจะมีพี่เลี้ยงที่คอยดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุตลอดเวลาที่ตามแต่การขาดพยาบาลวิชาชีพทำให้การดูแลผู้สูงอายุไม่ครบวงจร เพราะหากผู้สูงอายุมีอาการป่วย หรือเกิดเหตุการณ์กับขึ้นขึ้นเกินกำลัง และความสามารถของพี่เลี้ยง อาจจะทำให้เกิดอันตรายต่อผู้สูงอายุได้ ด้านอาหาร ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ยังขาดนักโภชนาการ และด้านงบประมาณที่มีอย่างจำกัด ภายใต้งบประมาณที่จำกัด ต้องจัดสรรอาหารที่มีโภชนาการที่ครบถ้วน และคำนึงถึงความเหมาะสมกับผู้สูงอายุแต่ก็ต้องจำกัดในด้านของอาหารที่จะนำมาปรุงแต่ง เนื่องจากครัวของเราเป็น ครัวสาธารณะ เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมในพื้นที่ จึงไม่สามารถประกอบอาหารที่มีส่วนประกอบของเนื้อหมูได้เลย การประกอบอาหารทุกเมนูจะทำภายใต้งบประมาณที่จำกัด อาจจะไม่ถูกปากผู้สูงอายุบางท่าน แต่ก็พยายามคัดสรรเมนูที่เหมาะสม และมีประโยชน์ที่สุด

ส่วน จูติรัตน์ รัชกุล (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2556) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนให้สัมภาษณ์แทนหัวหน้าฝ่ายงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในสถาบัน กล่าวว่า องค์การยังขาดอัตรากำลัง ยังขาดทีมสหวิชาชีพ เช่น พยาบาลวิชาชีพ นักสังคมสงเคราะห์ นักโภชนาการ นักจิตวิทยา และนักกายภาพ เพราะตำแหน่งเหล่านี้จะมีความเชี่ยวชาญในสายงาน ทำให้การดูแลผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพ การทำงาน ก็จะง่ายขึ้น และอีกปัญหาหนึ่ง คือ ปัญหาด้านของงบประมาณที่มีไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถเพิ่ม

อัตรากำลังได้ เช่น การจ้างเจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างชั่วคราว และยังต้องแบ่งไปซ่อมแซมอาคารที่ชำรุดอีกด้วย ด้านอาหารก็เช่นเดียวกัน ทั้งหมดนี้ใช้งบประมาณดำเนินการทั้งหมดซึ่งมันมีไม่เพียงพอ ปัญหาเหตุการณ์ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่เกิดขึ้น ทำให้ยอดบริจาคลดลง ทำให้องค์กรมีปัญหาด้านการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ทำให้งานขับเคลื่อนอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา มี ดังนี้

1. การขาดอัตรากำลัง ที่เป็นทีมสหวิชาชีพ เช่น พยาบาลวิชาชีพ นักสังคมสงเคราะห์ นักโภชนาการ นักจิตวิทยา และนักกายภาพ
2. ด้านงบประมาณดำเนินการที่มีไม่เพียงพอ ในการจ้างงานบุคลากร การซ่อมบำรุง และการจัดสรรด้านอาหาร ภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน

การส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา เป็นอีกภารกิจหนึ่งที่ผู้วิจัย ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ซึ่งปรากฏว่า ผู้ให้ข้อมูลมองว่า ในภารกิจนี้มีปัญหาเกี่ยวข้องกับสภาพพื้นที่ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีส่วนต่างจากภารกิจอื่น ๆ

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาในภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชนของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา จากการให้ข้อมูลของ เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา กล่าวว่า ปัญหาด้านเงื่อนไขของเวลาที่จะต้องทำให้ทันตามที่กำหนดไว้ บางกิจกรรมกำหนดขึ้นมาไม่สอดคล้องกับกำลังคน และสภาพพื้นที่ที่รับผิดชอบ และในพื้นที่ในการปฏิบัติงานก็มีความเสี่ยงมากกว่าในพื้นที่อื่น ๆ จะให้จัดกิจกรรมบ่อย ๆ ตามแผนงานที่กำหนดมานั้น ก็อาจจะทำไม่ได้ และจำนวนปริมาณงานก็มีมากกว่าปริมาณคนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้จึงมีการดำเนินงานที่ช้ากว่าศูนย์-

พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในพื้นที่อื่นอยู่มาก ด้านเหตุการณ์ใน 3 จังหวัด ยังส่งผลกระทบกับการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก เพราะเราต้องลงพื้นที่ในชุมชนเพื่อ จัดกิจกรรมส่งเสริม การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ทำให้มีความเสี่ยง เรื่องของความ-ปลอดภัยของบุคลากร ทำให้การจัดกิจกรรมตามโครงการที่ได้รับมาไม่สามารถทำได้ ในทุกพื้นที่ อาจจะทำได้ตามเป้าที่กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการกำหนดไว้ ปัญหา ด้านการสื่อสารด้วยภาษาถิ่น เนื่องจากกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป ไม่เกิน 60 ปี ส่วนใหญ่จะสื่อสารภาษาไทยไม่ได้เลย จึงเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่เรา หลีกเลี่ยงไม่ได้

ส่วนด้าน อัลบาส คำสิงห์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) หัวหน้า-ฝ่ายกลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ กล่าวว่า ปัญหาภายใน ก็จะเป็นเรื่องการ-ขาดอัตรากำลัง เพราะงานของเราต้องออกนอกพื้นที่ ปัจจุบันทำงานกันแค่ 2 คน วันไหน ที่ออกนอกพื้นที่งานวิชาการ เอกสารในสำนักงานก็ต้องหยุดไป ส่วนปัญหานอกที่ เป็นปัจจัยที่ควบคุมยาก คือ เอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ของคนในพื้นที่ที่ไม่เหมือนกับคน ในพื้นที่อื่น ๆ ในเรื่องของศาสนา และการประกอบอาชีพ เพราะคนในชุมชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอิสลาม และประกอบอาชีพกรีดยางพารา ซึ่งเวลาทำงาน จะเป็นช่วงเช้าถึงเที่ยงวัน หากเราเลือกจัดกิจกรรมในเวลางานของเขาอาจจะมีผู้เข้าร่วมน้อยหรือไม่มี ผู้เข้าร่วมเลย และในวันศุกร์จะเป็นวันหยุดของคนที่นี่ เนื่องจากศาสนาอิสลามจะ ละหมาดวันศุกร์ที่มีสยิด หากว่าเราเลือกวันเวลาที่ไม่เหมาะสม งานก็จะไม่บรรลุ วัตถุประสงค์ได้ สำหรับปัญหาเหตุการณ์ความรุนแรงใน 3 จังหวัด เราไม่สามารถ หลีกเลี่ยงได้ จึงทำให้มีผลกระทบในด้านการลงพื้นที่ เพราะหากเราไม่สอบถามข้อมูล จากเครือข่ายให้ดี อาจจะเป็นอันตรายต่อบุคลากรของเราได้

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนันทกษิณ จังหวัดยะลา มีปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับงาน
2. ปัญหาด้านเงื่อนไขของเวลาที่จะต้องทำให้ได้ตามที่กำหนด
3. ปัญหาด้านการสื่อสารด้วยภาษาถิ่น และเอกลักษณ์ หรืออัตลักษณ์ของคน ในพื้นที่

4. ปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งทำให้
งานล่าช้ากว่าพื้นที่อื่น ๆ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐาน การจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ- บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
แนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ
ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา พบว่า มี
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐาน
การจัดบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา
อยู่ 3 ภารกิจ ภารกิจที่ 1 ภารกิจที่ 4 และภารกิจที่ 5 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาในภารกิจที่ 1 ของศูนย์พัฒนาการจัด-
สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์-
ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุน-
บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา กล่าวว่า ในเมื่อเราขาดอัตรากำลังก็จำเป็นจะต้องใช้บุคลากร
เท่าที่มีอยู่โดยประเมินความสามารถของบุคลากรก่อนจะมอบหมายงาน และส่งบุคลากร
ไปฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี และการทำสื่อต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศเท่าที่จะทำได้ และว่าจ้างบุคคลภายนอกให้เผยแพร่ข้อมูลแทน เช่น สื่อ
อินเทอร์เน็ต การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ส่วน ศิริรัตน์ สตรอว์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2556) หัวหน้าฝ่าย-
งานบริหารทั่วไป กล่าวว่า การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เราจึงจำเป็นต้องจ้าง
บุคคลภายนอก เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ส่วนการลงข้อมูลของผู้สูงอายุเข้าฐานข้อมูล เราก็
ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่พี่เลี้ยง เพื่อจะได้มาลงข้อมูลเหล่านั้นด้วยตนเอง และส่งเสริมให้

บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี เพื่อนำมาปรับใช้ และปรับปรุงการทำงานของหน่วยงาน สำหรับด้านงบประมาณที่มีไม่เพียงพอต่อภาระงานนั้น เราก็ต้องบริหารจัดการใช้จ่ายให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด ส่วนไหนควรลงทุน ส่วนไหนควรรอ เราจะบริหารจัดการในลักษณะนี้เพื่อให้ทุกอย่างขับเคลื่อนไปได้ เพราะเรามีผู้บริหารที่มีความสามารถ เก่ง ลุย เสียสละชอบช่วยเหลือ กล้าพูดกล้าทำ ทำให้มีผู้เข้ามาสนับสนุนองค์กรมากมายทั้งกำลังทรัพย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิสงเคราะห์คนชรา จังหวัดยะลา สนับสนุนการจ้างเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยง เพราะลำพังงบประมาณที่ได้มามีไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องหาผู้สนับสนุนเพื่อเข้ามาช่วยเหลือด้านการเงินขององค์กร ทำให้การขับเคลื่อนขององค์กรยังคงเดินหน้าต่อไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ อาจจะช้ากว่าพื้นที่อื่น แต่เราก็พยายามทำให้ได้ตามเป้าหมายทุกประการ

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา มีแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

1. การส่งบุคลากรไปฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพงานด้านเทคโนโลยีให้กับองค์กร
2. การว่าจ้างบุคลากรภายนอกในภาระงานที่หน่วยงานไม่สามารถทำได้ เช่น การสร้าง และเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์บางรายการ เป็นต้น
3. ด้านงบประมาณมีการบริหารจัดการเท่าที่มีให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่

ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางแก้ไขในภารกิจที่ 4 ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา กล่าวว่า ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ไม่มีพยาบาลวิชาชีพประจำศูนย์ เราจึงใช้วิธีแก้ปัญหาโดยการส่งพี่เลี้ยง เข้ารับการฝึกอบรมให้มีความรู้ด้านการพยาบาลเบื้องต้น และการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องวัดการเต้นของหัวใจ เป็นต้น หากพบผู้สูงอายุท่านใดมีความดัน

ฝึกปฏิบัติให้สูง เราจะนำตัวส่งโรงพยาบาลทันที เพราะฉะนั้นเราต้องคอยตักย้าให้เจ้าหน้าที่ตระหนักในการะงาน ใส่ใจที่จะเข้ารับองค์ความรู้ใหม่ ๆ และให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุให้มาก และทบทวนบทบาทของพวกเขายู่เสมอ สร้างแรงจูงใจให้เห็นความสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ

ส่วนด้าน จิตติรัตน์ รัชกุล (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มิถุนายน 2556) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ให้สัมภาษณ์แทนหัวหน้าฝ่ายงานสวัสดิการสังคมในสถาบัน กล่าวว่า มีการส่งเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยงที่มีอยู่ไปฝึกอบรม และเรียนรู้การดูแลผู้สูงอายุ ด้านการรักษาพยาบาลการกายภาพบำบัด และการโภชนาการด้านอาหาร เพื่อเพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ หากเกินกำลังของเจ้าหน้าที่พี่เลี้ยง เราจะนำตัวส่งโรงพยาบาลทันที และอยากให้กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ จัดสรรพนักงานราชการให้มากกว่าเดิม เพราะพนักงานราชการใช้บกลางในการจ้างงาน ไม่ได้ใช้งบดำเนินการในการจ้างงาน การเพิ่มพนักงานราชการน่าจะเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเพิ่มอัตรากำลังได้

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกษิณ จังหวัดยะลา มีแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

1. การส่งบุคลากรเท่าที่มีอยู่เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมด้านการพยาบาลการโภชนาการและกายภาพบำบัด เป็นต้น
2. ทบทวนบทบาทของบุคลากรให้ตระหนักในการะงาน และทำงานอย่างใส่ใจ
3. การจัดสรรพนักงานราชการมาให้มากกว่าเดิม เพราะพนักงานราชการใช้บกลางในการจ้างงาน จะช่วยองค์กรในด้านงบประมาณได้

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางแก้ไขในภารกิจที่ 5 ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกษิณ จังหวัดยะลา จากการให้ข้อมูลของ เนตรนภิส แก้วน้อย (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกษิณ จังหวัดยะลา กล่าวว่า เราต้องมีเทคนิคในการบริหารจัดการ

ในเวลาจำกัด อัตรากำลังไม่เพียงพอ และงบประมาณที่มีไม่เพียงพอ งานไหนที่สามารถใช้คนในพื้นที่อย่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำงานได้ เราก็มอบหมายงานให้เขาทำ สำหรับตัวบุคลากรที่มีอยู่ก็พยายามส่งเสริมให้เขามีความรู้ เพิ่มมากขึ้น และให้หาความรู้ด้วยตนเองโดยการคิด และรังสรรค์งานด้วยตนเอง ผู้บริหารแค่ชี้แนะคอยกระตุ้นการทำงานของเขาก็เพียงพอ เพื่อสร้างความเข้าใจ และความมั่นใจให้กับผู้ปฏิบัติงานสำหรับปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ยอมรับว่าเป็นตัวถ่วงในการทำงาน เราจึงต้องพยายามทำตัวให้คุ้นชินกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพราะเราต้องทำงาน ไม่สามารถปฏิเสธงานได้ แต่เราเลือกที่จะหลีกเลี่ยงพื้นที่เสี่ยงได้ เราต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และควรระมัดระวังในการลงพื้นที่ในแต่ละครั้งด้วย พื้นที่ไหนมีข้อมูลว่าเสี่ยง ก็ควรหลีกเลี่ยง ในส่วนปัญหาด้านสื่อสารด้วยภาษาถิ่น เราต้องใช้บุคคลที่สามารถพูด และใช้ภาษาท้องถิ่นเพื่อช่วยแปลสารจากเราให้เป็นภาษามาเลย์ ทั้งนี้ก็ต้องหาบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ และไว้ใจได้ เพราะหากแปลผิดประเด็นอาจจะทำให้เข้าใจผิดได้ เพราะฉะนั้น เราจึงจำเป็นต้องพยายามเรียนรู้ภาษาท้องถิ่นของเขาไว้ด้วยเพื่อให้การทำงานมันง่ายขึ้น

ส่วนด้าน อัลบาส คำสิงห์ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 19 มิถุนายน 2556) หัวหน้าฝ่ายกลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ กล่าวว่า ด้านปัญหาภายใน คือเรื่องของอัตรากำลังที่มีไม่เพียงพอเราก็ต้องพยายามบริหารจัดการให้เราสามารถทำงานได้ถึงแม้ว่าจะมีงานเยอะกว่าอัตรากำลังที่มีอยู่ เราก็ต้องมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าข้ามปีว่าในปีถัดไปเราจะทำอะไร เพื่อจะได้เขียนแผนของงบประมาณ และลักษณะการทำงานของของกลุ่มงานจะเป็นการช่วยเหลือกันในทุก ๆ งาน ไม่มีการแบ่งงาน และหน้าที่ที่ชัดเจน ในบางครั้งก็จะมีนักศึกษาฝึกงาน หรือจิตอาสามาช่วยงานบ้างบางโอกาส ด้านปัจจัยภายนอกเป็นเรื่องของอัตลักษณ์ของชุมชนที่เราจะลงพื้นที่ทำกิจกรรม จะต้องศึกษาข้อมูลทั่วไปของพื้นที่ก่อนที่จะลงพื้นที่จริง และเลือกวันเวลา สถานที่ที่เหมาะสมสำหรับปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เราจะมีการกลุ่มเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคอยประสานงานสอบถามถึงความปลอดภัยของพื้นที่ และมีการรายงานให้เราทราบอยู่เสมอว่าควรลงพื้นที่วันไหน เวลาใด

กล่าวโดยสรุปว่า ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทกษณ จังหวัดยะลา มีแนวทางแก้ไข ปัญหา ดังนี้

1. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานควรมีเทคนิคในการบริหารจัดการในเวลาที่จำกัด และกระจายงานให้กลุ่มเครือข่ายได้ทำ สร้างความเข้าใจในภาระงานก่อนมอบหมายงาน
2. ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีอยู่ให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น เปิดโอกาสให้ได้คิด และลงมือทำด้วยตนเอง
3. มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าข้ามปีเพื่อเขียนแผนของงบประมาณ
4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกงาน และจิตอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน
5. ให้เครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคอยประสานงานด้านความปลอดภัย ในการลงพื้นที่
6. จัดหาบุคลากรที่สามารถแปลสารเป็นภาษามาลายู ภาษาประจำถิ่นได้ ต้องเชื่อถือ และไว้วางใจได้ เพื่อให้การจัดกิจกรรมง่ายขึ้น

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้: ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative method) มีการเก็บข้อมูลแบบเชิงลึก (in-depth interview) จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้อำนวยการ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายงาน 2 ฝ่าย กับ 1 กลุ่มงาน จากการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (focus group) จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพศหญิง และกลุ่มที่ 2 ผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพศชาย จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 14 คน โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงกระบวนการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ปัญหาในการบริหารจัดการ และแนวทางแก้ไขปัญหาในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ทั้ง 6 ภารกิจ คือ (1) ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ (2) ศูนย์การฝึกอบรม

และพัฒนา (3) ศูนย์การเรียนรู้ (4) ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมแบบสถาบัน (5) ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมในชุมชน และ (6) ศูนย์ให้คำปรึกษาและส่งต่อของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักสิน จังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กระบวนการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักสิน จังหวัดยะลา

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ (materials) เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบว์ชาร์ Power Point และฟรีเซนเทชั่น เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จัดทำข้อมูลผู้สูงอายุในจังหวัดยะลา ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุ ทำเนียบภูมิปัญญาผู้สูงอายุ ทำเนียบอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุในภาวะการณปัจจุบัน การจัดทำข้อมูลบุคลากรการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักสิน จังหวัดยะลาให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้แก่นักเรียน นักศึกษา รวมถึงผู้ศึกษาวิจัย และผู้ที่มีความสนใจ ถึงภารกิจของหน่วยงาน ลักษณะการเผยแพร่จะมีทั้งวิธีการสื่อสารด้วยคำพูด การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ <http://www.bantaksin.dsdw.go.th> และสถานีวิทยุกระจายเสียง

ภารกิจที่ 2 ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนา มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ คน (man) คือ มีการจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนา และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งยังส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

ภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้ มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ วัสดุอุปกรณ์ (materials) โดยการรวบรวมวัสดุอุปกรณ์ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบว์ชาร์ Power Point และฟรีเซนเทชั่น รวมถึงงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอกที่ศูนย์ฯ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ ด้านวิชาการแก่บุคคลภายนอก และในชุมชน รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการอำนวยความสะดวกต่อการศึกษาคูณาน การฝึกงานของนักศึกษา และบุคคลทั่วไปด้านการดูแลผู้สูงอายุ การปฐมพยาบาล การจัดโภชนาการของผู้สูงอายุ ถ่ายทอดความรู้ด้านอาชีพ และภูมิปัญญาผู้สูงอายุ และรูปแบบการจัดบริการของผู้สูงอายุให้มีมาตรฐาน มีนักศึกษาฝึกงาน ได้แก่ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา วิทยาลัยสารพัดช่าง ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยะลา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตยะลา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ การจัดการ (management) มีการทำงานที่เป็นระบบ และแบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนในการดูแลผู้สูงอายุให้มีความสุขในทุกมิติตั้งแต่การบริการที่พักอาศัยรูปแบบสถานสงเคราะห์ ประกอบด้วย การจัดให้มีปัจจัย 4 คือ กิน หลับนอน เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เป็นโมเดลที่ไว้ใช้ดูแลผู้สูงอายุ และมีมาตรฐานรับรอง ตลอดถึงการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ให้มีความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจในบั้นปลายชีวิตตามสมควรแก่อัตภาพ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุให้แข็งแรง เช่น กีฬาเปตอง กีฬากราวด์กอล์ฟ และการสวนมนต์ คาถาชินบัญชร เป็นต้น เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพกายที่แข็งแรง และมีสุขภาพจิตที่ดี มีการจัดกิจกรรมที่เน้นให้ผู้สูงอายุได้แสดงออก ได้รับความบันเทิงสนุกสนาน เพื่อคลายความวิตกกังวล และคลายความเครียด

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ คน (man) คือ มีการใช้บุคลากรลงพื้นที่ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชน และรวบรวมวัสดุอุปกรณ์ (materials) เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบว์ชาร์ Power Point และฟรีเซนเทชั่น เป็นต้น เพื่อนำมาเผยแพร่ความรู้ และประชาสัมพันธ์ให้กับผู้สูงอายุในชุมชน เป็นศูนย์ต้นแบบในการจัดสวัสดิการสังคม

ผู้สูงอายุในสถาบัน เป็นหน่วยงานที่จะป้องกัน หรือส่งเสริมสุขภาพของประชากร ผู้สูงอายุในพื้นที่ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการดูแลตนเองก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ และ ลงพื้นที่เพื่อถ่ายทอดความรู้ อีกทั้งยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุในชุมชนที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้ถ่ายทอดสู่ลูกหลานในพื้นที่ นอกจากนี้ยังเข้าไปซ่อมแซมบ้านเรือนของผู้สูงอายุ หรือ คนพิการในชุมชนอีกด้วย ทั้งนี้ทางศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ยังมีบทบาทในการส่งเสริมชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วม ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่ร่วมกับสมาชิกใน ครอบครัวได้อย่างมีความสุข โดยศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา จะให้คำแนะนำ และคำปรึกษาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำ แผนการดำเนินงาน หรือกิจกรรมด้านสวัสดิการผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุตามความเหมาะสม

ภารกิจที่ 6 ศูนย์ให้คำปรึกษา และส่งต่อ มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากร ตามหลัก 4 M ในเรื่องของ คน (man) คือ มีการใช้บุคลากรในการให้คำปรึกษา และ คำแนะนำ เป็นแหล่งการให้บริการแนะนำปรึกษาให้กับผู้สูงอายุทั้งภายใน และภายนอก สถาบัน ให้คำปรึกษาทั้งทางโทรศัพท์ และการเข้ามาสอบถามด้วยตนเองในเรื่องของ ข้อมูลการขอรับบริการ รวมถึงการช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยการประสานงานส่งต่อให้กับ หน่วยงานสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการให้ความช่วยเหลือ และส่งต่อ ตลอดจนการส่งกลับภูมิลำเนา และการส่งต่อ ทางโรงพยาบาล อีกทั้งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้สูงอายุระหว่างหน่วยงานที่ส่งต่อ เพื่อ ความสะดวกรวดเร็ว

ปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคใน การบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ สังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา พบว่า มีปัญหา และอุปสรรคในการบริหาร-

จัดการตามมาตรฐานการจัดบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-
บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา อยู่ 3 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ

1. ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ปัญหาด้านงบประมาณที่มีไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสมกับการะงาน

ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน

1. การขาดอัตรากำลัง ที่เป็นทีมสหวิชาชีพ เช่น พยาบาลวิชาชีพ นักสังคม-
สงเคราะห์ นักโภชนาการ นักจิตวิทยา และนักกายภาพ
2. ด้านงบประมาณดำเนินการที่มีไม่เพียงพอ ในการจ้างงานบุคลากรการซ่อม-
บำรุง และการจัดสรรด้านอาหาร ภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-
บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน

1. ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับงาน
2. ปัญหาด้านเงื่อนไขของเวลาที่จะต้องทำให้ได้ตามที่กำหนด
3. ปัญหาด้านการสื่อสารด้วยภาษาถิ่น และเอกลักษณ์ หรืออัตลักษณ์ของคนใน
พื้นที่
4. ปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งทำให้งาน
ล่าช้ากว่าพื้นที่อื่น ๆ

**ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐาน
การจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ
จังหวัดยะลา**

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
แนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ
ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา พบว่า มี
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐาน

การจัดบริการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมณ จังหวัดยะลา อยู่ 3 การกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ

1. การส่งบุคลากรไปฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพงาน ด้านเทคโนโลยีให้กับองค์กร
2. การว่าจ้างบุคลากรภายนอกในภาระงานที่หน่วยงานไม่สามารถทำได้ เช่น การสร้าง และเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์บางรายการ เป็นต้น
3. ด้านงบประมาณมีการบริหารจัดการเท่าที่มีให้คุ้มค่าที่สุด และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่

ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน

1. การส่งบุคลากรเท่าที่มีอยู่เข้ารับการฝึกอบรมด้านการพยาบาล การโภชนาการ และกายภาพบำบัด เป็นต้น
2. ทบทวนบทบาทของบุคลากรให้ตระหนัก ในภาระงาน และทำงานอย่างใส่ใจ
3. การจัดสรรพนักงานราชการมาให้มากกว่าเดิม เพราะพนักงานราชการในจ้างกลางในการจ้างงาน จะช่วยองค์กรในด้านงบประมาณได้

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน

1. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานควรมีเทคนิคในการบริหารจัดการในเวลาจำกัด และกระจายงานให้กลุ่มเครือข่ายได้ทำ สร้างความเข้าใจในภาระงานก่อนมอบหมายงาน
2. ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีอยู่ให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น เปิดโอกาสให้ได้คิด และลงมือทำด้วยตนเอง
3. มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าข้ามปีเพื่อเขียนแผนของงบประมาณ
4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกงาน และจิตอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน
5. ให้เครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคอยประสานงานด้านความปลอดภัยในการลงพื้นที่
6. จัดหาบุคลากรที่สามารถแปลสารเป็นภาษามาลายู ภาษาประจำถิ่นได้ ต้องเชื่อถือ และไว้วางใจได้ เพื่อให้การจัดกิจกรรมง่ายขึ้น

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กระบวนการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักขิณ จังหวัดยะลา

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ (materials) เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบว์ชัวร์ Power Point และฟรีเซนเทชั่น เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จัดทำข้อมูลผู้สูงอายุในจังหวัดยะลา ปัญหาความต้องการของผู้สูงอายุ ทำเนียบภูมิปัญญาผู้สูงอายุ ทำเนียบอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุในภาวะการณปัจจุบัน การจัดทำข้อมูลบุคลากรการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักขิณ จังหวัดยะลา ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้แก่นักเรียน นักศึกษา รวมถึงผู้ศึกษาวิจัย และผู้ที่มีความสนใจ ถึงภารกิจของหน่วยงาน ลักษณะการเผยแพร่จะมีทั้งวิธีการสื่อสารด้วยคำพูด การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ <http://www.bantaksin.dsdw.go.th> และสถานีวิทยุกระจายเสียงจากผลการวิจัย สอดคล้องกับ งานวิจัยของ มัลลิกา เบ็ญจกุล (2552) ศึกษา ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลโดยจัดให้มีช่องทาง/สื่อในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งสื่อลายลักษณ์อักษร สื่อภาพ และเสียง รวมถึงสื่อบุคคล อีกทั้งได้ดำเนินการจัดประเภทข้อมูลที่ต้องเปิดเผย และเผยแพร่ให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจที่ 1 เนื่องจากทางศูนย์ฯ บ้านทักขิณ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งสื่อลายลักษณ์อักษร สื่อภาพ และเสียง รวมถึงสื่อบุคคลเช่นกัน

ภารกิจที่ 2 ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนา มีการจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา และกิจกรรมพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนา และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งยังส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ผลการวิจัย สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการ ตามที่ บพิตร พันธุ์ปัทมา (2547) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากร เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ประกอบด้วย 4 M ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุ และสิ่งของ (materials) และการจัดการ (management)

จากภารกิจที่ 2 สอดคล้องกับ การบริหารจัดการทรัพยากรด้านของ คน (man) เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เพราะเป็นผู้ที่จะปฏิบัติกิจกรรม หรือปฏิบัติงานของ องค์กรนั้น ๆ โดยการบริหารจัดการจะให้ความสำคัญกับคน เนื่องจากผลงานที่ได้ออกมา ได้ต้องประกอบด้วยคนที่มีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบต่อองค์กร

ภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้ มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ วัสดุอุปกรณ์ (materials) โดยการรวบรวมวัสดุอุปกรณ์ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โบว์ชาร์ Power Point และพรีเซนเทชั่น รวมถึงงานอื่น ๆ ทั้งภายใน และภายนอกที่ศูนย์ฯ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ ด้านวิชาการแก่บุคคลภายนอก และในชุมชน รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการอำนวยความสะดวกต่อการศึกษาดูงาน การฝึกงานของนักศึกษา และบุคคลทั่วไปด้านการดูแลผู้สูงอายุ การปฐมพยาบาล การจัดโภชนาการของผู้สูงอายุ ถ่ายทอดความรู้ด้านอาชีพ และภูมิปัญญาผู้สูงอายุ และรูปแบบการจัดบริการของผู้สูงอายุให้มีมาตรฐาน มีนักศึกษาฝึกงาน ได้แก่ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา วิทยาลัยสารพัดช่าง ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยะลา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตยะลา และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุพัตต์ หีบโอสถ (2550) ศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ทางวัฒนธรรม และภูมิปัญญาพื้นบ้านในการพัฒนาชุมชน: ศึกษา เฉพาะกรณี หมู่บ้านจัดสรร ตำบลสามเงา อำเภอสามเงา จังหวัดตากผลการศึกษา พบว่า บทบาทของศูนย์ในการพัฒนาสังคม และเป็นศูนย์การศึกษาเพื่อจัดการเรียนรู้ และ

กระบวนการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจที่ 3 เนื่องจากศูนย์ฯ บ้านทักษิณได้รวบรวมผลงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเพื่อให้ศูนย์ฯ บ้านทักษิณ เป็นศูนย์การเรียนรู้ ด้านวิชาการแก่นักศัลยกรรม และในชุมชน

ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน มีการบริหารจัดการ โดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ การจัดการ (management) มีการทำงานที่เป็นระบบ และแบ่งแยกหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจนในการดูแลผู้สูงอายุให้มีความสุขในทุกมิติตั้งแต่การบริการที่พักอาศัยรูปแบบสถานสงเคราะห์ ประกอบด้วย การจัดให้มีปัจจัย 4 คือ กิน หลับนอน เลือเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เป็นโมเดลที่ไว้ใช้ดูแลผู้สูงอายุ และมีมาตรฐานรับรอง ตลอดถึงการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ให้มีความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจในบั้นปลายชีวิตตามสมควรแก่อัตภาพ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุให้แข็งแรง เช่น กีฬาเปตอง กีฬากราวด์กอล์ฟ และการสวนมนต์ คาถาจีนบวช เป็นต้น เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพกายที่แข็งแรง และมีสุขภาพจิตที่ดี มีการจัดกิจกรรมที่เน้นให้ผู้สูงอายุได้แสดงออก ได้รับความบันเทิงสนุกสนาน เพื่อคลายความวิตกกังวล และคลายความเครียดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และการจัดสวัสดิการสังคมตามที่ ระพีพรรณ คำหอม (2554) ได้กล่าวว่า สวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบปัญหาทางสังคม(welfare for the underprivileged group) หมายถึง การจัดบริการทางสังคมเพื่อให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือ ให้การบำบัดฟื้นฟู ป้องกัน และพัฒนากลุ่มประชาชนผู้ด้อยโอกาส กลุ่มผู้ประสบปัญหาทางสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น บริการสถานสงเคราะห์คนชรา สถานพินิจคุ้มครองเด็ก และเยาวชน เป็นต้น สอดคล้องกับภารกิจที่ 4 เนื่องจากศูนย์ฯ บ้านทักษิณ มีการให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบของสถานสงเคราะห์ จัดบริการสังคมเพื่อให้การสงเคราะห์ และช่วยเหลือ ให้การบำบัดฟื้นฟู และป้องกันผู้สูงอายุ ให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจ

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน มีการบริหารจัดการโดยอาศัยทรัพยากรตามหลัก 4 M ในเรื่องของ คน (man) คือ มีการใช้บุคลากรลงพื้นที่ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในชุมชน และรวบรวมวัสดุอุปกรณ์ (materials) เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ Power Point และพรีเซนเทชั่น เป็นต้น เพื่อนำมาเผยแพร่

ความรู้ และประชาสัมพันธ์ให้กับผู้สูงอายุในชุมชน เป็นศูนย์กลางแบบในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในสถาบัน เป็นหน่วยงานที่จะป้องกัน หรือส่งเสริมสุขภาพของประชากรผู้สูงอายุในพื้นที่ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการดูแลตนเองก่อนเข้าวัยผู้สูงอายุ และลงพื้นที่เพื่อถ่ายทอดความรู้ อีกทั้งยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุในชุมชนที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้ถ่ายทอดสู่ลูกหลานในพื้นที่ นอกจากนี้ยังเข้าไปซ่อมแซมบ้านเรือนของผู้สูงอายุ หรือคนพิการในชุมชนอีกด้วย ทั้งนี้ทางศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ยังมีบทบาทในการส่งเสริมชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวได้อย่างมีความสุข โดยศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา จะให้คำแนะนำ และคำปรึกษาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำแผนการดำเนินงาน หรือกิจกรรมด้านสวัสดิการผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และการจัดสวัสดิการสังคมตามที่ ระเบียบพรณ คำหอม (2554) ได้กล่าวว่า สวัสดิการสังคมภาคชุมชน (community welfare) หมายถึง สวัสดิการสังคมจัดให้ประชาชนในชุมชนที่ถูกทอดทิ้ง ละเลย ประสบปัญหาทางครอบครัว สังคมโดยให้ทั้งที่เป็นสวัสดิการสังคมที่คนในชุมชนร่วมกันกำหนดขึ้นมา จากกองทุน หรือกลุ่มออมทรัพย์ในชุมชนแล้วนำดอกผลมาช่วยเหลือกลุ่มที่ยากลำบากในชุมชน เช่น เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กกำพร้า หรือ ผู้ติดเชื้อเอดส์ เงินช่วยเหลือในลักษณะที่ยังไม่มีรูปแบบที่ตายตัว แต่อย่างไรก็ตามสวัสดิการสังคมภาคชุมชนในปัจจุบันได้มีการดำเนินการหลากหลาย ทั้งจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรชาวบ้านทั้งที่สนับสนุนโดยภาครัฐ หรือโดยกลุ่มชุมชนโดยตรงขึ้นอยู่กับภาวะที่เป็นจริงของแต่ละชุมชน สอดคล้องกับภารกิจที่ 5 ในด้านการจัดสวัสดิการสังคมในชุมชน ศูนย์ฯ บ้านทักษิณ เป็นศูนย์กลางแบบในการจัดสวัสดิการสังคม และส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชน โดยมีการทำงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจที่ 6 ศูนย์ให้คำปรึกษา และส่งต่อ มีการบริหารจัดการโดยอาสาสมัครพยาบาลตามหลัก 4 M ในเรื่องของ คน (man) คือ มีการใช้บุคลากรในการให้คำปรึกษา และ

คำแนะนำ เป็นแหล่งการให้บริการแนะนำปรึกษาให้กับผู้สูงอายุทั้งภายใน และภายนอกสถาบัน ให้คำปรึกษาทั้งทางโทรศัพท์ และการเข้ามาสอบถามด้วยตนเองในเรื่องของข้อมูลการขอรับบริการ รวมถึงการช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยการประสานงานส่งต่อให้กับหน่วยงานสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการให้ความช่วยเหลือ และส่งต่อ ตลอดจนการส่งกลับภูมิลำเนา และการส่งต่อทางการแพทย์ อีกทั้งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้สูงอายุระหว่างหน่วยงานที่ส่งต่อ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และการจัดสวัสดิการสังคมตามที่ ศรีทับทิม พาณิชย์พันธ์ (2551) ได้กล่าวว่า หลักการสงเคราะห์ประชาชน หรือการช่วยเหลือประชาชน (public assistance หรือ social assistance) เป็นบริการช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาความเดือดร้อน หรือความจำเป็นโดยจะต้องมีการทดสอบก่อนว่าประชาชนเหล่านั้นมีความเดือดร้อน หรือความจำเป็นเพียงใด เช่น การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน การตรวจสอบเอกสารก่อนการให้บริการที่เหมาะสม โดยใช้เงินงบประมาณของรัฐดำเนินการ ลักษณะการช่วยเหลือ หรือสงเคราะห์ที่สำคัญ คือ การเงิน (cash) วัสดุสิ่งของต่าง ๆ (kind) บริการต่าง ๆ เช่น การส่งต่อผู้ใช้บริการไปใช้บริการยังหน่วยงานแห่งอื่น ถ้าหากหน่วยงานนั้น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ (referral services) การให้คำแนะนำปรึกษา (counseling) และการรับเข้าสถานสงเคราะห์ (institutional care) สอดคล้องกับภารกิจที่ 6 ในเรื่องของการให้คำแนะนำปรึกษาผู้สูงอายุ และการส่งต่อไปใช้บริการยังหน่วยงานอื่น หากหน่วยงานไม่สามารถให้บริการได้ หรือตามความประสงค์ของผู้รับบริการ

ปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักนิณ จังหวัดยะลา

จากผลการวิจัย พบว่า มีปัญหา และอุปสรรคในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักนิณ จังหวัดยะลา อยู่ 3 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ

1. ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ปัญหาด้านงบประมาณที่มีไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสมกับการะงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการ ตามที่ บพิตร พันธุ์ปัทมา (2547) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากร เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ประกอบด้วย 4 M ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุ และสิ่งของ (materials) และการจัดการ (management) ไม่สอดคล้องกันเนื่องจาก คน (man) เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เพราะเป็นผู้ที่จะปฏิบัติกิจกรรม หรือปฏิบัติงานขององค์กรนั้น ๆ โดยการบริหารจัดการจะให้ความสำคัญกับคนเนื่องจาก ผลงานที่ได้ออกมาได้ต้องประกอบด้วยคนที่มีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบต่อองค์กร หรือหน่วยงาน แต่ทางศูนย์ฯ บ้านทักษิณ ยังขาดแคลนกำลังคนที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศ จึงทำให้การดำเนินงานล่าช้า นอกจากนี้ยังมีเรื่องของเงิน (money) หน่วยงานจำเป็นต้องมีงบประมาณ เพื่อใช้ในการบริหาร ดำเนินการต่าง ๆ เช่น สำหรับเป็นค่าจ้าง สำหรับใช้จ่ายในการดำเนินการ และสำหรับ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน หากมีเงินงบประมาณดำเนินงานไม่เพียงพอ ก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งทางศูนย์ฯ บ้านทักษิณ ยังคงขาดแคลนงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการต่าง ๆ ทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ล่าช้า

ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน

1. การขาดอัตรากำลัง ที่เป็นทีมสหวิชาชีพ เช่น พยาบาลวิชาชีพ นักสังคม-สงเคราะห์ นักโภชนาการ นักจิตวิทยา และนักกายภาพ
2. ด้านงบประมาณดำเนินการที่มีไม่เพียงพอ ในการจ้างงานบุคลากร การซ่อม-บำรุง และการจัดสรรด้านอาหาร ภายในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการ ตามที่ บพิตร พันธุ์ปัทมา (2547) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากร เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ประกอบด้วย 4 M ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุ และสิ่งของ (materials) และการจัดการ (management) ไม่สอดคล้องกันเนื่องจาก คน (man) เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เพราะเป็นผู้ที่จะปฏิบัติกิจกรรม หรือปฏิบัติงานขององค์กรนั้น ๆ โดยการบริหารจัดการจะให้ความสำคัญกับคนเนื่องจาก

ผลงานที่ได้ออกมาได้ต้องประกอบด้วยคนที่มีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบต่อองค์กร หรือหน่วยงาน แต่ศูนย์ฯ บ้านทักษิณ ยังขาดบุคลากรที่เป็นทีมสหวิชาชีพ เช่น พยาบาล- วิชาชีพ นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ และนักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ทำให้การดูแลผู้สูงอายุไม่ครบวงจร เนื่องจากขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง อีกทั้งด้านของ เงิน (money) หน่วยงานจำเป็นต้องมีงบประมาณ เพื่อใช้ในการบริหาร ดำเนินการต่าง ๆ เช่น สำหรับเป็นค่าจ้าง สำหรับใช้จ่ายในการดำเนินการ และสำหรับ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน หากมีเงินงบประมาณดำเนินงานไม่เพียงพอ ก็ยาก ที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งทางศูนย์ฯ บ้านทักษิณ ยังมีงบประมาณดำเนินการที่ไม่เพียงพอ สำหรับการจ้างงาน การซ่อมแซมอาคาร การใช้จ่ายในการดำเนินการ จึงทำให้เกิดปัญหา อุปสรรคในการบริหารงาน และงานบรรลุเป้าหมายล่าช้า รวมถึงวัสดุ และสิ่งของ (materials) ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ รวมไปถึงอาคารสถานที่ ซึ่งหาก ขาดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้การทำงานเกิดปัญหา และอุปสรรคได้ สำหรับทางศูนย์ฯ บ้านทักษิณ กล่าวได้ว่าไม่ถึงกับขาดแคลนสิ่งเหล่านี้ แต่มีน้อย และบางส่วนก็ชำรุด เสียหาย และไม่ได้ซ่อมแซม เนื่องจากไม่มีงบประมาณที่จะนำมาซ่อมแซมจึงทำให้เกิด ปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการ

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน

1. ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่เหมาะสมกับงาน
2. ปัญหาด้านเงื่อนไขของเวลาที่จะต้องทำให้ได้ตามที่กำหนด
3. ปัญหาด้านการสื่อสารด้วยภาษาถิ่น และเอกลักษณ์ หรืออัตลักษณ์ของคนในพื้นที่
4. ปัญหาเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งทำให้งานล่าช้ากว่าพื้นที่อื่น ๆ

ซึ่งจากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชฎาวรรณ หนูรัตน์ (2553) ที่ศึกษา บทบาทของเทศบาลนครยะลาในการแก้ไขปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในภารกิจที่ 5 เนื่องจาก ศูนย์ฯ บ้านทักษิณ มีการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน และ

มีบทบาทในการส่งเสริมชุมชนจะต้องลงพื้นที่เพื่อไปถ่ายทอดความรู้แก่องค์กรเครือข่าย อย่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนซึ่งมีความเสี่ยงต่อบุคลากร จากเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ทำให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายล่าช้ากว่าพื้นที่อื่น ๆ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา

จากผลการวิจัย พบว่า มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการบริหารจัดการตามมาตรฐานการจัดบริการ 6 ภารกิจ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา อยู่ 3 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ

1. การส่งบุคลากรไปฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพงานด้านเทคโนโลยีให้กับองค์กร
2. การว่าจ้างบุคลากรภายนอกในภาระงานที่หน่วยงานไม่สามารถทำได้ เช่น การสร้าง และเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์บางรายการ เป็นต้น
3. ด้านงบประมาณมีการบริหารจัดการเท่าที่มีให้คุ้มค่าที่สุด และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่

จากผลการวิจัย สอดคล้องกับแนวความคิดการบริหารจัดการตาม Faloy (อ้างถึงใน พะยอม วงศ์สารศรี, 2542) กล่าวถึง ความมั่นคงในการทำงาน (stability of tenure) ว่างานแต่ละงานที่ลูกน้องทำต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ ฉะนั้นไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงานบ่อย เพราะจะทำให้คนงานรู้สึกว่าคุณเองไม่มีความมั่นคง เพราะขาดความสามารถในการทำงานนั้น ๆ สอดคล้องกับในภารกิจที่ 1 ของศูนย์ฯ บ้านทักมิล คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีอยู่ได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี เพื่อเป็นการเรียนรู้ และเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มากขึ้น ตัวบุคลากรเองก็จะมีความมั่นใจในการทำงาน และรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย

ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน

1 การส่งบุคลากรเท่าที่มีอยู่เข้ารับการฝึกอบรมด้านการพยาบาล การโภชนาการ และกายภาพบำบัด เป็นต้น

2. ทบทวนบทบาทของบุคลากรให้ตระหนัก ในภาระงาน และทำงานอย่างใส่ใจ

3. การจัดสรรพนักงานราชการมาให้มากกว่าเดิม เพราะพนักงานราชการ ใช้งบกลางในการจ้างงาน จะช่วยองค์กรในด้านงบประมาณได้

จากผลการวิจัย สอดคล้องกับแนวความคิดการบริหารจัดการตามที่ Mintzberg (อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นเหมือน ตาข่ายที่จะ ทำให้งานแต่ละหน่วยงานได้รับทราบแนวนโยบาย วัตถุประสงค์ ข้อมูลที่จำเป็น แผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับคำสั่งปฏิบัติงานได้สอดคล้องกัน ซึ่งสอดคล้องในส่วน ของการทบทวนบทบาทของบุคลากรให้ตระหนักถึงภาระงาน และการทำงานอย่างใส่ใจ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรถึงภารกิจที่ต้องทำในแนวทางเดียวกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน

1. ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานควรมีเทคนิคในการบริหารจัดการในเวลาจำกัด และกระจายงานให้กลุ่มเครือข่ายได้ทำ สร้างความเข้าใจในภาระงานก่อนมอบหมายงาน

2. ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีอยู่ให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น เปิดโอกาสให้ได้คิด และลงมือทำด้วยตนเอง

3. มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าข้ามปีเพื่อเขียนแผนของงบประมาณ

4. เปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกงาน และจิตอาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน

5. ให้เครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคอยประสานงานด้านความปลอดภัย ในการลงพื้นที่

6. จัดหาบุคลากรที่สามารถแปลสารเป็นภาษามาลายู ภาษาประจำถิ่นได้ ต้องเชื่อถือและไว้วางใจได้ เพื่อให้การจัดกิจกรรมง่ายขึ้น

จากผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดการบริหารจัดการตามที่ Mintzberg (อ้างถึงใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542) ซึ่งกล่าวว่า หน้าที่หลักในการบริหาร ได้แก่

1. การกำหนดนโยบายขององค์กร และการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร

เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

2. กำหนดวิธีการปฏิบัติงานโดยการวางแผน เพื่อให้แผนงานนั้นสอดคล้องกันทั้งระยะสั้น และระยะยาว

3. แบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยจัดหน่วยงานออกเป็นแผนก งานไหนที่ทำหน้าที่คล้ายกันก็รวมกัน และแยกกันเมื่อลักษณะของงานแตกต่างกัน โดยจัดคนให้เหมาะสมกับงาน

4. การควบคุม ผู้บริหารจะต้องติดตามดูแลให้ผลงานนั้นออกมาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ถ้ามีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้นจะดำเนินการแก้ไขได้ทันที

ซึ่งสอดคล้องในด้านของการวางแผนการทำงาน การแบ่งแยกหน้าที่ และกระจายงาน การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน และผู้บริหารศูนย์ฯ บ้านทักษิณต้องคอยติดตามดูแลเพื่อให้งานดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรจัดสรรบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพมาปฏิบัติหน้าที่ให้เพียงพอกับการะงาน
2. ควรจัดสรรงบประมาณดำเนินการให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับการะงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. ควรติดตาม และประเมินผลการทำงานของบุคลากร หากพบเจอบุคลากรที่มีปัญหา ควรรีบชี้แจง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการะงาน
2. ควรควบคุมงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ใช้อย่างให้เกิดประโยชน์มากที่สุดเพื่อให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

1. ควรจะให้ความสนใจ และเรียนรู้ในภาระงานที่อาจจะไม่ตรงกับควม-
รับผิดชอบหลักของตนเอง
2. ควรมีการรายงานผลการทำงานให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง เพื่อความถูกต้อง
และรวดเร็วในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา ปัญหาการขาดอัตรากำลังที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพของศูนย์-
พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. ควรศึกษา การบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดของศูนย์พัฒนาการ-
จัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. ควรศึกษา ปัญหาด้านการสื่อสารด้วยภาษาถิ่น และเอกลักษณ์ หรืออัตลักษณ์
ของคนในชุมชน ในการจัดกิจกรรมของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
4. ควรศึกษา ผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดน-
ภาคใต้ต่อศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้:
ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

ชุดที่ 1 สำหรับผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ
จังหวัดยะลา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

วันที่สัมภาษณ์.....เวลาสัมภาษณ์.....

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 2 ลักษณะของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ

2.1 ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ-
บ้านทักษิณ จังหวัดยะลา ณ ปัจจุบันมีจำนวนกี่คน และมาจากที่ไหนบ้าง

.....
.....
.....

2.2 สาเหตุของผู้สูงอายุที่เข้ามาขอรับบริการ

.....
.....
.....

2.3 ผู้สูงอายุที่เข้ามาขอรับบริการต้องมีคุณสมบัติอย่างไร

.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 กระบวนการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานบริการ 6 ภารกิจ

3.1 ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศมีกระบวนการบริหารอย่างไร

.....
.....

3.2 ภารกิจที่ 2 ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนามีกระบวนการบริหารอย่างไร

.....

.....

.....

3.3 ภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้มีกระบวนการบริหารอย่างไร

.....

.....

.....

3.4 ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันมีกระบวนการบริหารอย่างไร

.....

.....

.....

3.5 ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชนมีกระบวนการบริหารอย่างไร

.....

.....

.....

3.6 ภารกิจที่ 6 ศูนย์บริการให้คำปรึกษา และส่งต่อมีกระบวนการบริหารอย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ปัญหา/อุปสรรคอะไรในการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานบริการ

6 การกิจ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 มีแนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐาน

บริการ 6 การกิจอย่างไร

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้:
ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

ชุดที่ 2 สำหรับผู้ปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ
จังหวัดยะลา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

วันที่สัมภาษณ์.....เวลาสัมภาษณ์.....

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....ฝ่ายงาน.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดบริการ 6

ภารกิจ

2.1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศอย่างไร

.....
.....
.....

2.2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจที่ 2 ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนาอย่างไร

.....
.....
.....

2.3 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้อย่างไร

.....
.....
.....

2.4 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดการสวัสดิการสังคม-
ผู้สูงอายุแบบสถาบันอย่างไร

.....
.....

2.5 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม-
ผู้สูงอายุในชุมชนอย่างไร

.....

.....

.....

2.6 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจที่ 6 ศูนย์บริการให้คำปรึกษา และส่งต่อ
อย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานตามมาตรการจัดบริการ 6 ภารกิจของ ศูนย์พัฒนาการจัด-
สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา

2.1 ภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศมีการดำเนินงานอย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ภารกิจที่ 2 ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนามีการดำเนินงานอย่างไร

.....

.....

.....

2.3 ภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้มีการดำเนินงานอย่างไร

.....

.....

.....

2.4 ภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบันมีการดำเนินงานอย่างไร

.....

.....

.....

2.5 ภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชนมีการดำเนินงานอย่างไร

.....

.....

.....

2.6 ภารกิจที่ 6 ศูนย์บริการให้คำปรึกษา และส่งต่อมีการดำเนินงานอย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 มีปัญหา/อุปสรรค อะไรในการบริหารจัดการองค์กรตามมาตรฐานบริการ
6 ภารกิจ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 มีแนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคอย่างไร ในการบริหารจัดการองค์กรตาม
มาตรฐานบริการ 6 ภารกิจ

.....

.....

.....

แบบสนทนากลุ่ม

เรื่อง การบริหารจัดการศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้:
ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักมิล จังหวัดยะลา

สถานที่สนทนากลุ่ม

.....

วันที่.....เวลา.....

ส่วนที่ 1 รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

1. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....
2. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....
3. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....
4. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....
5. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....
6. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....
7. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....
8. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....

ประเด็นสนทนากลุ่ม

ส่วนที่ 2 สาเหตุที่เข้ามาขอรับบริการที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมบ้านทักมิล
จังหวัดยะลา

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับบริการ 6 ภารกิจ จากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ
สังคมบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา อย่างไร

3.1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจที่ 1 ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศอย่างไร

.....

.....

.....

3.2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจที่ 2 ศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนาอย่างไร

.....

.....

.....

3.3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจที่ 3 ศูนย์การเรียนรู้อย่างไร

.....

.....

.....

3.4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจที่ 4 ศูนย์การจัดการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
แบบสถาบันอย่างไร

.....

.....

.....

3.5 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจที่ 5 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
ในชุมชนอย่างไร

.....

.....

.....

3.6 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกิจที่ 6 ศูนย์บริการให้คำปรึกษา และส่งต่อ
อย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 พบเจอปัญหาอะไรบ้าง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 มีข้อเสนอแนะอื่น ๆ หรือไม่

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบงานวิจัย



ภาพ 5 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา



ภาพ 6 ตึกอำนวยการ และสำนักงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนบ้านทักมึน จังหวัดยะลา



ภาพ 7 เรือนนอนที่ 1 เรือนพุทธชาด



ภาพ 8 เรือนนอนที่ 2 เรือนพวงชมพู



ภาพ 9 เรือนนอนที่ 3 เรือนชวนชม



ภาพ 10 เรือนนอนที่ 4 เรือนเฟื่องฟ้า



ภาพ 11 เรือนนอนที่ 5 เรือนทานตะวัน



ภาพ 12 เรือนนอนที่ 6 เรือนกล้วยไม้



ภาพ 13 เรือนนอนที่ 7 เรือนศรีษลา



ภาพ 14 เรือนกายภาพ



ภาพ 15 โรงอาหาร



ภาพ 16 กิจกรรมของผู้สูงอายุ (แปลงเกษตร และกีฬาเปตอง)



ภาพ 17 การจัดอบรมการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุของบุคลากร และผู้สูงอายุ



ภาพ 18 การจัดอบรมภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมผู้สื่อข่าวสำหรับบุคลากร



ภาพ 19 การประชุมประจำเดือนขององค์กร

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, สำนักบริการสวัสดิการสังคม, ส่วนมาตรฐานการ-
จัดบริการสวัสดิการสังคม. (2553). มาตรฐานการจัดบริการศูนย์พัฒนาการ-
จัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 6 ภารกิจ. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- เกษม ภาชีวะ และกุลตัน ภาชีวะ. (2544). การรักษาสุขภาพในวัยสูงอายุ. กรุงเทพ-
มหานคร: อรุณการพิมพ์.
- จารุวรรณ นาคัน. (2554). สภาพการดำเนินงาน และความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยี-
สารสนเทศในการบริหารงานของโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาน่าน เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ-
อุดรธานี.
- จิราลักษณ์ จงสถิตมัน. (2549). สังคมสงเคราะห์กลุ่มชุมชน. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2547). รูปแบบองค์การในการบริหารจัดการสวัสดิการสังคม.
วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชฎาวรรณ หนูรัตน์. (2553). บทบาทของเทศบาลนครยะลาในการแก้ไขปัญหา
ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร-
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนอร จันทร์อนุ. (2552). ความรู้ ความคิดเห็น และการบริหารจัดการบริการแก่บุคคล
ไร้ที่พึ่ง สถานสงเคราะห์คนไร้ที่พึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สังกัด
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร-
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตรนภิส แก้วน้อย. (2555). สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2555. ยะลา: ศูนย์พัฒนา-
การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักษิณ จังหวัดยะลา.

- บพิตร พันธุ์ปัทมา. (2547). *การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการจัดการศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*.
 วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2542). *องค์การ และการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-
 สุภา.
- มัลลิกา เบ็ญจกุล. (2552). *ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2554). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย*. กรุงเทพมหานคร:
 จริยสนิเทศการพิมพ์.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์. (2554). *ภาวะผู้นำ: The Excellence Leadership*. กรุงเทพมหานคร:
 คอมแพคท์พริ้นท์.
- วิชุดา สุทธิวิริยะกุล. (2549). *การพัฒนาบริการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการ
 ผู้สูงอายุดินแดง สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร-
 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2542). *การบริหาร: หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา*.
 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ทิพย์วิสุทธ.
- ศรีทัตติม พานิชย์พันธ์. (2551). *ทัศนคติของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครต่อ
 การวางแผนครอบครัว*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมใจ ลักษณะ. (2545). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์วิทยาการ-
 จัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุพัต หนีบโสด. (2550). *ศูนย์การเรียนรู้ทางวัฒนธรรม และภูมิปัญญาพื้นบ้านในการ-
 พัฒนาชุมชน: ศึกษาเฉพาะกรณี หมู่บ้านจัดสรร ตำบลสามเงา อำเภอสามเงา
 จังหวัดตาก*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2541). *แนวทางการรณรงค์สุขภาพผู้เฒ่าแห่งชาติ*.
 นนทบุรี: ผู้แต่ง.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2547ก). *การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย*.

กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2547ข). *สำมะโนครัวประชากรของประเทศไทย*.

กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวบัณฑิตวรรณ เพ็ชรพวง
วัน เดือน ปีเกิด	4 กุมภาพันธ์ 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดยะลา
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนบ้านหมี่วิทยา จังหวัดลพบุรี ปีการศึกษา 2546 สำเร็จปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต จากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2552
ตำแหน่งหน้าที่ การทำงานปัจจุบัน	พนักงานราชการ ตำแหน่ง นักวิชาการเผยแพร่ สำนักงานวิจัย และพัฒนาการป่าไม้ กรมป่าไม้