

การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการดูแลกลางวัน สำหรับผู้สูงอายุบึงยี่โถ

Performance evaluation of Bueng Yitho Day Care and Day Service Center for the Elderly

Received 3 October 2023

Revised 27 December 2023

Accepted 30 January 2024

วรรณลักษณ์ เมียนเกิด¹

Wannalak Miankerd²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยประเมินผลโดยใช้ตัวแบบ CIPPIest Model มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การให้บริการ ประเมินผลการดำเนินงาน และศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งจัดตั้งโดยเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ปี 2562 เป็นบริการทางเลือกสำหรับผู้สูงอายุ มีผู้สูงอายุใช้บริการประมาณ 30 ราย เฉลี่ยวันละ 7-10 ราย ผลการประเมิน ถือว่าผ่านเกณฑ์ทุกองค์ประกอบ คือ 1) บริบท นโยบาย เทศบาลสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ จำนวนผู้สูงอายุที่ต้องการการฟื้นฟูเพิ่มขึ้น บรรยากาศเอื้อให้จัดตั้งอย่างเป็นรูปธรรม 2) ตัวบ่งชี้เข้า มีบุคลากร งบประมาณ เอกสาร และระยะเวลาในการจัดตั้งและดำเนินงานที่เหมาะสม 3) กระบวนการ เทศบาลให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ บริการ การวัดผลประเมินผลอย่างเป็นระบบ ผ่านกลไกและเครื่องมือต่างๆ 4) ผลผลิต มีกิจกรรมที่ครอบคลุมด้านสุขภาพ กายภาพบำบัด การดูแลทางสังคมและจิตใจ ทั้งแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว ตามแผนการดูแลรายกรณี โดยเน้นผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางของการให้บริการ 5) ผลกระทบ ผู้ดูแลผู้สูงอายุได้รับการสนับสนุน และผ่อนคลายจากการดูแล

¹ รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ ประเทศไทย
E-mail: wannalakm@hotmail.com

² Associate Professor Dr., Lecturer of Faculty of Social Administration, Thammasat University, Bangkok, Thailand.

ในช่วงกลางวัน อีกทั้งศูนย์ฯ ได้รับรางวัลในสาขาโครงการที่คิดริเริ่มจากชุมชนจากประเทศญี่ปุ่น จึงสร้างผลกระทบต่องค์กรในระดับนานาชาติ 6) ประสิทธิภาพบริการของศูนย์ฯ ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันเพิ่มขึ้น ยังคงสภาพของร่างกายและพึ่งพาตนเองได้ 7) ความยั่งยืนศูนย์ฯ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และขยายผลการดำเนินการจนเกิดเป็นศูนย์ฝึกอบรม และ 8) การถ่ายทอดส่งต่อ มีการส่งต่อความรู้อย่างต่อเนื่อง มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างน้อย 2 แห่ง สนใจจัดตั้งศูนย์ฯ สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนา คือ เทศบาลควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ และควรพิจารณาสรรหาผู้ปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น นักกิจกรรม นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อบูรณาการบริการที่ครบถ้วน ในระดับการปฏิบัติงาน ควรสร้างการรับรู้โดยประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ดึงการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชนเข้ามาช่วยหนุนเสริมการดูแลผู้สูงอายุ และควรพัฒนากิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้สูงอายุเลือกกิจกรรมที่สนใจได้ด้วยตนเอง

คำสำคัญ: ศูนย์บริการดูแลกลางวัน, ผู้สูงอายุ, การประเมินผล, CIPPIest Model

Abstract

This research is an evaluation study research employing the CIPPIest Model. Its purpose is to study the provision of services, assess performance, and identify areas for further improvement in the operations of day care centers for the elderly, established by Bueng Yitho Municipality in 2019 as an alternative service for the elderly in the community. There were approximately 30 service users, specifically 7-10 persons daily. Based on the results of the operational assessment, all criteria have been achieved as follows: 1) Context: The municipality's policies were in line with those executed by the government. The number of elderly individuals in need of rehabilitation has been increasing, creating an atmosphere conducive to the concrete establishment of the center; 2) Input: Personnel, budgets, documents,

and planning and implementation time were found to be appropriate; 3) Process: the municipality has prioritized systematic management, service provision, and evaluation with established mechanisms and tools; 4) Output: a range of activities spanning health, physiotherapy, and social and psychological care for both group and private services were offered on a case-by-case basis while the elderly were regarded as the core of the services; 5) Impact: caregivers receive support and relief from elderly caretaking tasks during the day. Moreover, the center was recognized by the HAPI Award in the field of community initiatives from Japanese, thus creating an impact on international organizations; 6) Evaluation of effectiveness: the services enable the elderly to engage in more daily activities, maintain physical condition, and promote self-reliance; 7) Sustainability: the center has continuously provided services and developed their operation into a training center; and 8) Knowledge transfer: ongoing knowledge exchange with at least 2 local government organizations interested in establishing a center. For as suggestions for the development, the municipality should develop and apply technology in services offered to the elderly and consider acquiring additional staff for certain positions, e.g., facilitators and social workers, to complete the service integration across all facets. At the operational level, public awareness should be raised through increased public communications and involvement of families and communities to support elderly care. A wider variety of activities should be developed to allow the elderly to choose activities they are interested in independently.

Keywords: Day Care and Day Service Center, Elderly, Evaluation, CIPPIest Model

บทนำ

ศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ ถือเป็นบริการที่องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาชนสามารถจัดตั้งเพื่อดูแลผู้สูงอายุในชุมชน โดยมีการออกแบบโปรแกรม หรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ และครอบครัว ผ่านแผนดูแลส่วนบุคคล ครอบคลุมการให้บริการช่วยเหลือด้าน สุขภาพ สังคม นันทนาการ และที่เกี่ยวข้องหลากหลายรูปแบบในช่วงเวลา กลางวัน แต่ไม่ถึง 24 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสามารถในการดูแลกิจวัตร ประจำวันของตนเอง ลดการพึ่งพิงครอบครัวให้ได้ยาวนานที่สุด (Kandel and Adamec, 2009; National Adult Day Services Association, 1995)

ศูนย์ดังกล่าวนี้เป็นศูนย์บริการที่นำมาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะกลาง หรือ Intermediate Care ในท้องถิ่น เพื่อเพิ่มสมรรถนะร่างกาย จิตใจ การทำกิจวัตรประจำวัน และลดความพิการหรือ ภาวะทุพพลภาพ รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุกลับสู่สังคมได้เต็มศักยภาพ โดย ศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุจะเชื่อมโยงบริการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ดูแล หรือญาติผ่านการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ได้แก่ การมีบริการทางเลือกใน การดูแลตนเอง เช่น บริการทางสังคม การฟื้นฟูและการบำบัด การสนับสนุน ผู้ดูแลและสมาชิกในครอบครัวของผู้สูงอายุให้มีเวลาผ่อนคลายความเครียดจาก การดูแลโดยให้ผู้ดูแลมีเวลาพักผ่อน หรือทำกิจกรรมส่วนตัว สำหรับการเชื่อมโยง ระบบบริการระดับชุมชน เป็นการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่คงอยู่ในบ้าน ในชุมชน ของตนเอง จะได้รับการสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ ส่งเสริมความเข้าใจและ ทักษะในการดำรงชีวิต และป้องกันการถูกทอดทิ้ง เป็นต้น

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี เป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่เห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบบริการสำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ เนื่องจากเทศบาลฯ มีระบบการให้บริการแบบศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับผู้ สูงอายุ ซึ่งเหมาะสำหรับผู้สูงอายุที่ยังมีศักยภาพให้มีส่วนร่วมในสังคม อย่างต่อเนื่อง และมีระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการพึ่งพิง แต่ยังไม่พบว่า มีระบบการดูแลสำหรับผู้สูงอายุที่ติดบ้าน หรือกลุ่มที่ไม่ได้ มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลจึงมีนโยบายใน การพัฒนาระบบบริการสำหรับผู้สูงอายุติดบ้าน เพื่อให้ระบบการดูแลครอบคลุม

ผู้สูงอายุทุกกลุ่ม จึงได้ประสานความร่วมมือกับคณาจารย์คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และองค์กร Nogezaoka-Glocal ประเทศญี่ปุ่น ในการสนับสนุนทางวิชาการ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานด้วย การศึกษาดูงานในศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ ณ ประเทศญี่ปุ่น โดยคณะสังคมสงเคราะห์ได้ช่วยริเริ่มและออกแบบโครงการพัฒนารูปแบบ การให้บริการและจัดตั้งศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุแบบบูรณาการ ในชุมชน จนทำให้เทศบาลเมืองบึงยี่โถสามารถจัดตั้งศูนย์บริการดูแลกลางวัน สำหรับผู้สูงอายุ ภายใต้ชื่อ “ศูนย์สนทนาการและฟื้นฟูผู้สูงอายุบึงยี่โถ” ในการวิจัยนี้จะใช้คำว่า ศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิด การสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน ศูนย์ฯ นี้ เป็นอาคาร 3 ชั้น ออกแบบเพื่อให้บริการ เน้นกลุ่มผู้สูงอายุติดบ้านและผู้ป่วยสมองเสื่อมให้มีโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรม และสามารถพัฒนาศักยภาพในการดำเนินกิจกรรมประจำวันได้ โดยเปิดทดลอง ให้บริการปลายปี 2562 จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลากว่า 4 ปี

ทั้งนี้ ทางเทศบาลเมืองบึงยี่โถให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางของ เครือข่าย และประชาชนที่มีจิตอาสาในชุมชน ก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ทั้งในเชิง คุณภาพของบริการ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุและผู้ดูแล เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้นตอต้องการ แต่ยังมี การการประเมินผลการดำเนินงานมาก่อน ด้วยเหตุนี้ “การประเมินผล การดำเนินการของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุบึงยี่โถ” จึงเป็น การวิจัยเชิงประเมินผลที่มุ่งตอบคำถามในประเด็นที่เกี่ยวกับการผล การดำเนินงานของศูนย์ฯ และมุ่งพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมถึงการนำ สารสนเทศไปสู่การตัดสินใจเพื่อการพัฒนาบริการให้มีระบบ และ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมถึงสามารถนำองค์ความรู้เผยแพร่แก่หน่วยงาน/ ท้องถิ่นอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การให้บริการของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุเทศบาลเมืองบึงยี่โถ
2. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุเทศบาลเมืองบึงยี่โถ
3. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็นการวิจัยประเมินผล (Evaluation Research) โดยใช้ตัวแบบ CIPPIest ในการประเมินผล โดยมีระเบียบวิธีดังนี้

1. กลุ่มบุคคลเป้าหมาย การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้เลือกตัวอย่างมีลักษณะแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเกณฑ์ในการพิจารณาบุคคลเป้าหมาย คือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดตั้ง ผู้ดำเนินการ รวมถึงผู้สูงอายุและผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ใช้บริการในศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งจำนวนผู้เข้าร่วมในการวิจัย ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารเทศบาล จำนวน 4 คน ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 10 คน ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน และผู้ดูแลผู้สูงอายุจำนวน 5 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้แทนในพื้นที่ที่ประสงค์จะมีศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษานี้ใช้เครื่องมือ คือ แบบบันทึกการ แบบสังเกตการณ์และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีการตรวจสอบเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านผู้สูงอายุ เพื่อให้เครื่องมือมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา นอกจากนี้ การศึกษานี้ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แล้ว รหัสโครงการวิจัยที่ 141/2564 หนังสือรับรองเลขที่ 112/2564 โดยเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการ คือ

1) การรวบรวมข้อมูลการให้บริการโดยใช้แบบบันทึกผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุ โดยมีการขอความยินยอมจากผู้สูงอายุในการใช้ข้อมูลในส่วนนี้ด้วย

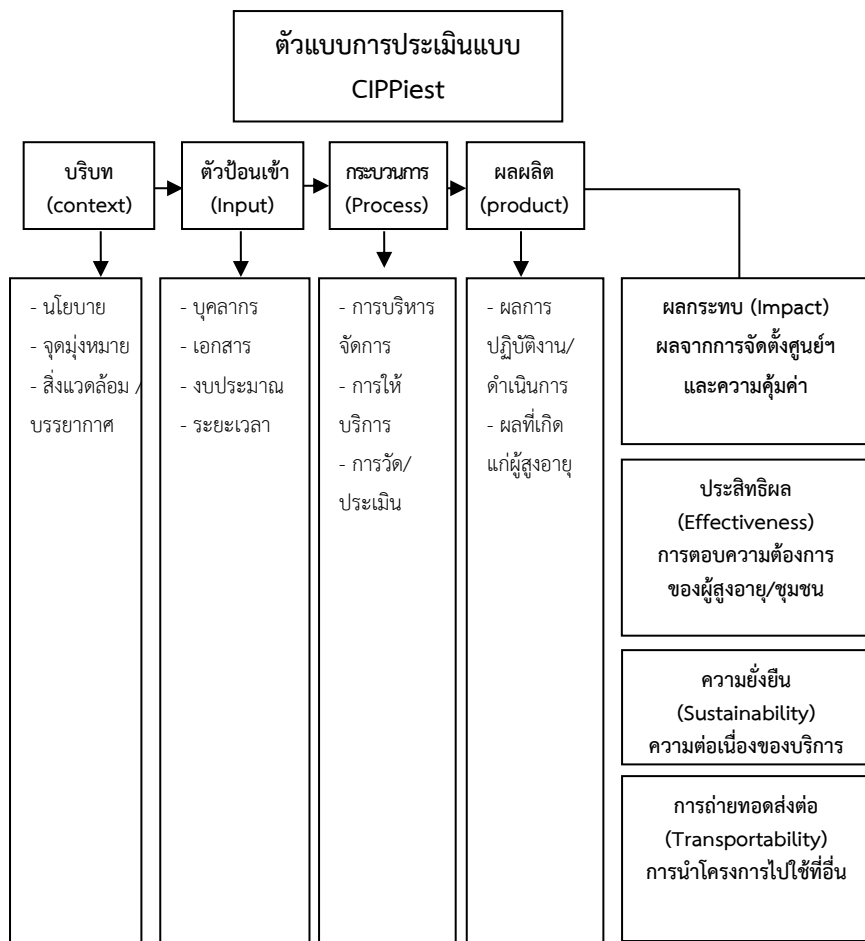
2) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว โดยใช้กับผู้บริหารของเทศบาล ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้แทนเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานศูนย์ให้บริการช่วงกลางวัน

3) การสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ให้บริการกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ โดยพิจารณาจากการกระทำ ท่าทีของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุเพื่อช่วยให้ผู้วิจัยรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การวิเคราะห์ผลการวิจัย นำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และประมวลผลตามองค์ประกอบของตัวแบบการประเมินแบบ CIPPIest ได้แก่ บริบท ตัวป้อนเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลกระทบ ประสิทธิภาพ ความยั่งยืน และการถ่ายทอดส่งต่อ ทั้งนี้ มีการตรวจสอบความข้อมูลเพื่อให้มั่นใจในความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของข้อมูล และพิจารณาความครบถ้วนของข้อมูล ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องของข้อค้นพบ (Validity) โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบข้อค้นพบ (Triangulation)

กรอบแนวคิดในการประเมินผล

การวิจัยนี้ได้ดำเนินการศึกษาสถานการณ์การให้บริการ ประเมินผล การดำเนินงาน และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุเทศบาลเมืองบึงยี่โถ โดยกระบวนการในการประเมินผลนั้นใช้ตัวแบบการประเมินแบบ CIPPIest ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินผลบริบท ตัวป้อนเข้า กระบวนการ ผลผลิต รวมถึงผลกระทบ ประสิทธิภาพ ความยั่งยืน และการถ่ายทอดส่งต่อ โดยมีกรอบแนวคิดในการประเมินผลดังภาพ



ผลการศึกษา

ศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุเป็นหน่วยให้บริการสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ใช้ชื่อว่า “ศูนย์สันสนาการและฟื้นฟูผู้สูงอายุ บึงยี่โถ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ” ถือเป็นรูปแบบบริการช่วยเหลือการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีผลการศึกษาแบ่งเป็นประเด็นต่อไปนี้

1. สถานการณ์การให้บริการของศูนย์บริการดูแลกลางวัน

1) การจัดตั้งศูนย์บริการดูแลกลางวัน ซึ่งเป็นรูปแบบบริการในชุมชนที่ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการแบบเข้าไปเย็นกลับ ซึ่งสอดคล้องกับการต้องการเติมเต็มระบบการดูแลระยะกลางที่ยังขาดอยู่ในพื้นที่ ทางเทศบาลเมืองบึงยี่โถ นำโดยนายกเทศมนตรีและผู้บริหารเทศบาลได้สรรหาองค์ความรู้ และหาแนวทางในการพัฒนาระบบบริการดังกล่าวขึ้น โดยปี 2560 ได้ไปศึกษาดูงาน ณ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งจัดโดยศูนย์ฝึกอบรมแห่งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และได้ร่วมมือกันทางวิชาการในการพัฒนาองค์ความรู้ ประกอบกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่หันมาให้ความสนใจกับระบบการดูแลระยะกลาง ส่งผลให้ผู้สูงอายุที่ต้องการการฟื้นฟูสามารถใช้บริการในพื้นที่ได้โดยไม่ต้องไปที่โรงพยาบาลซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก และทางเทศบาลเมืองบึงยี่โถสามารถจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุซึ่งเป็นบริการทางเลือก คือ มีค่าบริการ แต่ราคาไม่แพง เมื่อเปรียบเทียบกับบริการจากภาคเอกชน จากบริบทดังกล่าวมาข้างต้นทำให้เทศบาลเมืองบึงยี่โถจัดตั้งศูนย์ฯ และเปิดให้บริการในวันที่ 2 ธันวาคม 2562 โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์สันทนาการและฟื้นฟูผู้สูงอายุบึงยี่โถ” ในการวิจัยนี้ นักวิจัยจะใช้คำว่า “ศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ” เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

2) การบริหารจัดการศูนย์ฯ ได้กำหนดรูปแบบการบริการในลักษณะคณะกรรมการ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ (1) คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ โดยมีทีมอำนวยการ ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ เครือข่ายภาคประชาชนและเอกชน ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ผู้แทนผู้สูงอายุและทีมที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ และ (2) คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ คือ พยาบาลวิชาชีพ นักกายภาพ นักกิจกรรมบำบัด สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสังคม ประกอบด้วย นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ยังมีผู้ดูแลผู้สูงอายุ อาสาสมัคร หรือจิตอาสาเข้ามาช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วย

3) รูปแบบศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ เน้นการสนับสนุนปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุและแบ่งเบาภาระของสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแลผู้สูงอายุกลุ่มที่ต้องการพึ่งพิง มีการผสมผสาน

การกายภาพบำบัดด้วยอุปกรณ์ มีกิจกรรมสำหรับผู้ป่วยสมองเสื่อมร่วมด้วย มีบริการด้านการแพทย์ บริการด้านการบำบัดฟื้นฟู บริการด้านสังคม บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตและอารมณ์ ศูนย์ฯ เปิดให้บริการในช่วงเวลา 07.00-18.00 น. (ปิดบริการเสาร์-อาทิตย์) โดยอัตราค่าบริการคิดแบบเหมาจ่าย วันละ 300 บาท

4) **ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ** ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี และอยู่ในภาวะพึ่งพิงตามเกณฑ์การประเมินการเข้าใช้บริการ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ แต่มีผู้สูงอายุนอกเขตเทศบาลมาใช้บริการด้วย ส่วนหนึ่งเป็นผู้ป่วยสมองเสื่อม หรือบุคคลที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นผู้ป่วยสมองเสื่อมระยะเริ่มต้น จากข้อมูลการมาใช้บริการของผู้สูงอายุ ปี 2565 พบว่า มีผู้สูงอายุใช้บริการ 30 คน โดยมาใช้บริการประมาณ 14-15 คนต่อวัน แต่ในปี 2566 มีผู้สูงอายุเข้ามาใช้บริการเฉลี่ยวันละ 8-10 คน

5) **เครือข่ายการให้บริการของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ** เน้นการประสานความร่วมมือไปยังภาคส่วนต่างๆ เช่น ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 3 ศูนย์ฯ ในเทศบาลเมืองบึงยี่โถ โรงพยาบาลประจำอำเภอ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สถาบันการศึกษา องค์การภาคเอกชน มูลนิธิข้างเคียงเคียงกัน เพื่อให้เกิดการรวมกำลังในการระดมสนับสนุนระบบบริการ โดยมีเทศบาลรับบทบาทในการเป็นผู้ประสานงานและอำนวยความสะดวกให้เกิดบริการ

2. การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุบึงยี่โถ

จากการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุบึงยี่โถ ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแบบการประเมิน CIPPIest มาใช้ในการประเมินผล สรุปผลการประเมิน ดังนี้

1) **การประเมินบริบท (Context Evaluation)** เป็นการประเมินผลจากสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่เป็นสภาพพื้นฐานทั่วไปขององค์กรและความต้องการที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการ รวมทั้งความเป็นไปได้ของการดำเนินงานว่ามีความราบรื่นหรืออุปสรรค ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย การวางแผน

หรือการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการอื่นๆ โดยผู้วิจัยได้พิจารณาในประเด็นจำนวนผู้สูงอายุ นโยบายbudgetมุ่งหมาย สิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดศูนย์ฯ พบว่า เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีการสำรวจเบื้องต้นว่าผู้สูงอายุมีความต้องการบริการที่จำเป็นต้องใช้บริการดูแลในช่วงกลางวัน อีกทั้งเทศบาลฯ ได้รับการถ่ายโอนสถานเอนามียมาจากกระทรวงสาธารณสุข และสามารถยกระดับเป็นศูนย์การแพทย์ จึงมีความพร้อมในระบบบริการสาธารณสุขที่เอื้อให้เกิดการพัฒนาาระบบบริการในรูปแบบการดูแลระยะกลางอย่างครบถ้วน จึงเป็นเหตุผลที่จะทำให้เกิดศูนย์ฯ ที่จะช่วยเติมเต็มบริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน

2) การประเมินตัวป้อนเข้าหรือปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation)

คือ การประเมินเพื่อตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรหรือสรรพกำลังว่ามีความเป็นไปได้ในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ การประเมินผลในส่วนนี้เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบโครงสร้างรวมทั้งวิธีการดำเนินงานมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรที่จะใช้วิธีการใดที่เหมาะสมกว่า สิ่งที่ควรประเมิน ได้แก่ บุคลากร เอกสาร งบประมาณ เวลา จากการพิจารณาเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร พบว่า ทางเทศบาลเมืองบึงยี่โถได้จัดเตรียมสิ่งต่างๆ ที่เป็นตัวป้อนเข้า ดังนี้

(1) อาคาร/สถานที่ เป็นอาคาร 3 ชั้น ที่ถูกออกแบบมาเพื่อการจัดตั้งศูนย์ฯ สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ได้มีการคำนึงถึงประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุที่จะเข้าถึงโดยสะดวก และปลอดภัย มีห้องจัดกิจกรรมซึ่งสามารถรองรับผู้สูงอายุอย่างน้อย 30 คน มีห้องจัดบริการทางสังคม เช่น ห้องให้คำปรึกษา มีห้องออกกำลังกาย ห้องกายภาพบำบัด มีห้องเตรียมอาหารในการจัดการเรื่องอาคารสถานที่ของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุให้มีการจัดบรรยากาศของศูนย์ฯ ให้เหมือนบ้าน

(2) บุคลากร เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และการทำงานอย่างเป็นมืออาชีพ โดยศูนย์ฯ มีบุคลากรในวิชาชีพต่างๆ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นอกจากนี้ ยังรวมถึงผู้ดูแลอาสาสมัคร จิตอาสา 12 คน รวมถึงมีการทำงานแบบทีมสหวิชาชีพ เนื่องจากการดำเนินงานที่มีบุคลากรจากหลากหลายวิชาชีพ จึงทำงานประสานกันอย่าง

เป็นระบบ โดยมีผู้จัดการรายกรณีทำหน้าที่ประสานงานกับสหวิชาชีพและทุกคนมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างตั้งใจ

(3) งบประมาณ เทศบาลเมืองบึงยี่โถได้นำงบประมาณจากประมาณการรายจ่ายงบประมาณรายจ่ายทั่วไป ประจำปีงบประมาณมาใช้สำหรับการขับเคลื่อนศูนย์ฯ รวมถึงงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) รวมถึงการเก็บค่าบริการในลักษณะร่วมจ่ายจากผู้สูงอายุในแต่ละวัน คนละ 300 บาท โดยส่งให้กับกองคลังของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ และการบริจาคจากภาคเอกชน นำมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมทำอาหารสำหรับผู้สูงอายุ ปลุกผักสวนครัว กิจกรรม Dementia Café เป็นต้น ภาพรวมงบประมาณที่ทางเทศบาลได้นำมาใช้ในการดำเนินการถือว่ามีความพอเพียง และมีความเหมาะสมในระดับหนึ่ง หากพิจารณาในแง่ของประสิทธิภาพก็อาจสะท้อนภาพว่างบประมาณของเทศบาลที่ต้องลงทุนกับการดำเนินการของศูนย์ฯ มีค่อนข้างสูง การเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้บริการเพียงคนละ 300 บาท อาจไม่ทำให้ศูนย์ฯ มีรายได้ หรือผลกำไรในรูปของตัวเงิน แต่เมื่อเทียบเคียงกับผลที่ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และไม่ต้องกลายเป็นคนพิการ หรือเป็นผู้สูงอายุที่ต้องอยู่ในระบบการดูแลระยะยาว ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าในเชิงคุณภาพ

(4) การแต่งตั้งคณะทำงานอย่างชัดเจน เนื่องจากมีการแต่งตั้งกรรมการบริหารศูนย์ฯ และคณะกรรมการดำเนินงาน ส่งผลให้การขับเคลื่อนงานมีทิศทางที่ชัดเจนว่าใครมีบทบาทหน้าที่อย่างไรในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีการกำหนดขั้นตอน วิธีการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม และจัดทำคู่มือการทำงานขึ้นมา 1 เล่ม คือ “คู่มือการดำเนินงานศูนย์ฯ ให้บริการแบบกลางวันแบบบูรณาการ” เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) คือ การประเมินวิธีการ ขั้นตอน สภาพการทำงานว่ามีประสิทธิภาพเป็นไปตามขั้นตอนที่วางไว้หรือไม่เพียงใด โดยพิจารณาจากวิธีการ ขั้นตอน สภาพการทำงานของศูนย์ฯ ได้แก่ (1) การบริหารจัดการ มีการวางแผนในการจัดตั้งและดำเนินการศูนย์ฯ ไว้ตั้งแต่ต้น โดยนายกเทศมนตรีได้วางแผนงานในการขับเคลื่อนงานตั้งแต่

การกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายของตนแล้วนำไปขยายผลให้กับผู้บริหารเทศบาล ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้รู้ว่าอนาคตบึงยี่โถจะจัดตั้งศูนย์ฯ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ได้รับรู้ร่วมกัน (2) มีการจัดองค์กร โดยกำหนดตำแหน่งงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในการดำเนินงานของศูนย์ฯ ทั้งนี้ ได้มีการจัดโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เห็นลำดับการบริหารสั่งการ รวมถึงการจัดระเบียบการทำงานมิให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน (3) มีการติดตาม และกำกับการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามแผน เช่น การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบเวลาหรือไม่ มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนหรือไม่ เกิดการทำงานที่ราบรื่นหรือไม่ ซึ่งมีการรายงานผลการดำเนินงานเดือนละ 1 ครั้ง ถือว่าคณะกรรมการบริหารได้กำกับติดตาม การดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในที่ประชุมเทศบาลด้วย ซึ่งผู้บริหารได้รับรู้ความเป็นไป ปัญหาอุปสรรค และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการในภาพรวมอย่างสม่ำเสมอ ในภาพรวมของการประเมินผลในด้านนี้ถือว่ามีความกระบวนการณ์ที่ดีและเหมาะสม และมีการปรับปรุงกระบวนการอยู่บ่อยครั้งเมื่อประสบปัญหาอันทำให้ขั้นตอนการทำงานมีความคงเส้นคงวา

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) คือ การประเมินผลที่เกิดจากการใช้รูปแบบเพื่อตัดสินคุณภาพของผลผลิต คุณภาพของบริการ ผลที่ได้ อาจจะเป็นผลที่กำหนดไว้แล้วในวัตถุประสงค์หรือผลกระทบ หรือผลข้างเคียงก็ได้ การประเมินผลส่วนนี้เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดบริการว่าจะคงอยู่ เลิกใช้ หรือปรับปรุงข้อบกพร่องในส่วนต่างๆ โดยพิจารณาจากกิจกรรมในการให้บริการเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการจะได้รับบริการตามที่ได้ระบุไว้ในวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน รวมทั้งศูนย์ฯ พยายามจัดบริการสนับสนุนครอบครัวให้มีศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมการเยี่ยมบ้าน การไปรับผู้สูงอายุที่บ้าน เพื่อให้การสนับสนุนเรื่องการจัดปรับสภาพแวดล้อม การปรึกษาและให้คำแนะนำในการดูแลผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตามการจัดบริการระหว่างสถาบันครอบครัวและชุมชนให้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนตามวัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ ปัจจุบันมีเพียงโครงการ Dementia Café เท่านั้นที่มีการดึงชุมชนและครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วม แต่พบว่าย่างทำได้

ในวงจำกัด เนื่องจากผู้ดูแลในครอบครัวไม่สะดวกหรือไม่มีเวลาว่างเข้าร่วมกิจกรรม จำเป็นต้องดึงครอบครัวและชุมชนเข้ามามากขึ้น

5) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) เป็นการประเมินผลจากการที่ผู้ใช้บริการรับผลประโยชน์ได้รับเกินไปกว่าเป้าหมายความต้องการ ที่จะได้รับตอบสนองตามความต้องการจำเป็นนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ก็ล้วนแต่เป็นผลกระทบทั้งสิ้น โดยพิจารณาจากการที่ศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตอบสนองตามความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ พบว่าผลกระทบเชิงบวกที่มีต่อผู้สูงอายุ คือ ผู้สูงอายุมีความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันได้เพิ่มขึ้นและคงที่ ในขณะที่บางส่วนมีการทำกิจวัตรประจำวันน้อยลง (อันเนื่องมาจากความเสื่อมของร่างกาย) ส่วนผลกระทบอันเกิดขึ้นกับบุคลากร คือ ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกปรี้อและมีทักษะการทำงานอยู่ตลอดเวลา จนเกิดเป็นความชำนาญและเชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ในการปรับการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ผลกระทบเชิงบวกที่เป็นสิ่งที่สร้างความภาคภูมิใจให้แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ คือ การได้รับรางวัล Grand Prize ของ Health Aging Prize for ASEAN Innovation (HAPI Award) ในสาขาโครงการที่ความคิดริเริ่มจากชุมชน จัดโดยสถาบันวิจัยเศรษฐกิจสำหรับอาเซียนและเอเชียตะวันออก ศูนย์แลกเปลี่ยนระหว่างประเทศญี่ปุ่น ส่งผลให้ศูนย์ฯ และเทศบาลเมืองบึงยี่โถมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก และอยากมาเรียนรู้การจัดตั้งและดำเนินงานของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ

6) การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation) เป็นการประเมินผลโดยพิจารณาว่าโครงการหรือสิ่งที่ดำเนินการนั้นบรรลุ หรือตอบสนองความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้รับประโยชน์ได้อย่างครอบคลุม โดยการศึกษานี้ได้ประเมินผลจากการที่ศูนย์ฯ ได้จัดบริการให้แก่ผู้สูงอายุใน 4 บริการ หลักๆ คือ บริการสุขภาพทั่วไป บริการกายภาพ บริการสุขภาพจิต/ความคิด-ความจำ และบริการทางสังคม เมื่อผู้สูงอายุได้รับการตั้งแต่ครั้งแรก ก็จะมีการประเมินซ้ำทุกๆ 3 เดือน โดยนักวิชาชีพแต่ละมิติ จากการเข้าไปเก็บข้อมูลช่วงเดือนมีนาคม-เดือนพฤษภาคม 2565 พบว่า มีผู้สูงอายุเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 8-10 คนต่อวัน ทั้งนี้ การขาดนักสังคมสงเคราะห์ส่งผลให้

ผู้สูงอายุไม่ได้รับการประเมินสถานะด้านสังคมไปอย่างน่าเสียดาย ถือว่ากระบวนการทำงานไม่ครบถ้วน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้เช่นกัน

7) การประเมินความยั่งยืน (Sustainability Evaluation) คือ การสะท้อนแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ หรือเป็นทางการเกี่ยวกับการนำโครงการไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน มุ่งพิจารณาโดยประเมินความคงอยู่หรือความต่อเนื่องในการทำโครงการที่ประสบผลสำเร็จไปใช้ รวมถึงวิธีการในการรักษาไว้ซึ่งความสำเร็จของโครงการดังกล่าว โดยสะท้อนจากแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ หรือเป็นทางการเกี่ยวกับการนำโครงการไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน คือ

(1) การคงอยู่ของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งผู้บริหารเทศบาลยังคงเห็นความสำคัญ ยังคงเปิดให้บริการฐานะเป็นหน่วยบริการที่สามารถเติมเต็มระบบการดูแลผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ยังมีโครงการที่มีการเชื่อมโยงหรือต่อยอดให้ศูนย์ฯ เข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นแหล่งในการศึกษา ดูงาน และถ่ายทอดความรู้ให้กับหน่วยงานที่สนใจอีกด้วย

(2) ความต่อเนื่องของศูนย์บริการกลางวัน มีผู้สูงอายุที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จะหยุดให้บริการ แต่เมื่อมีการเปิดให้บริการอีกครั้ง ผู้สูงอายุก็กลับมาใช้บริการในอัตราที่ใกล้เคียงกับก่อนที่จะเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 นอกจากนี้ ศูนย์ฯ สามารถรักษาชื่อเสียง คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเทศบาลเมืองบึงยี่โถจำเป็นต้องรักษาสิ่งเหล่านี้ให้ยาวนานที่สุด รวมถึงการพยายามขยายผลการดำเนินการเพิ่มขึ้นในอนาคต

8) การประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ (Transfer Evaluation) เป็นการนำโครงการหรือสิ่งแทรกแซงที่ประสบความความสำเร็จไปประยุกต์หรือปรับปรุงใช้ในที่อื่นๆ ต่อไป โดยพิจารณาจากการที่ศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุประสบความสำเร็จ ดูจากความต่อเนื่องของบริการและการได้รับรางวัล Grand Prize ของ Health Aging Prize for ASEAN Innovation (HAPI Award) ส่งผลให้เกิดความสนใจจากหน่วยงานต่างๆ มาศึกษาดูงาน และมีความประสงค์จะจัดตั้งศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุตามเทศบาล

เมืองบึงยี่โก การมีหน่วยงานขอมาดูงานอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมของตนเองขึ้นมา เพื่อเป็นสถานที่รองรับการศึกษาดูงาน พัฒนาศักยภาพ และสมรรถนะในตำแหน่งที่ต้องทำงานกับผู้สูงอายุ

ตารางที่ 1

แสดงการสรุปประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการดูแล
กลางวันสำหรับผู้สูงอายุเทศบาลเมืองบึงยี่โก

ประเด็นในการประเมิน	เกณฑ์	ผลการประเมิน	หมายเหตุ/ข้อสังเกต
1. การประเมินบริบท (Context Evaluation)	- บริบทของพื้นที่ ได้แก่ จำนวนผู้สูงอายุ - การขับเคลื่อนนโยบาย - ความจำเป็นและความต้องการของผู้สูงอายุ - การดำเนินการจัดตั้งศูนย์ฯ	ผ่านเกณฑ์	นโยบายของภาครัฐเห็นความสำคัญของการดูแลฟื้นฟูผู้สูงอายุ ประกอบกับสถานการณ์ผู้สูงอายุในบึงยี่โกมีเพิ่มขึ้น จุดมุ่งหมาย สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุเหมาะสม
2. การประเมินตัวป้อนเข้าหรือปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation)	- บุคลากรเพียงพอ - บุคลากรมีความเป็นสหสาขาวิชาชีพ - การมีผู้จัดการรายกรณี - - มีงบประมาณที่ชัดเจน - - ช่วงเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม	ผ่านเกณฑ์	การมีบุคลากร งบประมาณ เอกสารและระยะเวลาในการจัดตั้งและดำเนินงานที่เหมาะสม แต่มีประเด็นเพื่อพิจารณาคือการขาดนักจิตวิทยาและนักสังคมสงเคราะห์ จำเป็นต้องสรรหาทดแทน และวางอัตรากำลังในตำแหน่งนักกิจกรรม
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	- การมีกระบวนการบริหารจัดการ - มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	ผ่านเกณฑ์	มีการจัดโครงสร้างองค์กรทั้งที่ปรึกษา คณะกรรมการอำนวยการ และคณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ สำหรับการบริหารและดำเนินงานที่เป็นกระบวนการเชิงระบบ

ประเด็นในการประเมิน	เกณฑ์	ผลการประเมิน	หมายเหตุ/ข้อสังเกต
4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)	- กิจกรรมในการให้บริการเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ - ความครอบคลุมของบริการในมิติทางกาย จิต สังคม และกายภาพบำบัด	ผ่านเกณฑ์	มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
5. การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation)	- ผลกระทบต่อผู้ดูแลในครอบครัว - การเป็นที่รู้จักทั้งในระดับประเทศ และนานาชาติ	ผ่านเกณฑ์	จากการได้รับรางวัล Grand Prize ของ Health Aging Prize for ASEAN Innovation (HAPI Award) ในสาขาโครงการที่ความคิดริเริ่มจากชุมชน จัดโดยสถาบันวิจัยเศรษฐกิจสำหรับอาเซียนและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แลกเปลี่ยนระหว่างประเทศญี่ปุ่น จึงสร้างผลกระทบต่อการดำรงชีวิตในระดับนานาชาติ
6. การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation)	จำนวนบริการที่ตอบสนองต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการให้สามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันคงที่หรือดีขึ้น	ผ่านเกณฑ์	กระบวนการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิผลในการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้ในอนาคต แต่กิจกรรมควรมีการสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น เพื่อป้องกันความเปราะบางของผู้สูงอายุ
7. การประเมินความยั่งยืน (Sustainability Evaluation)	- การคงอยู่ของศูนย์ฯ การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - สร้างชื่อเสียง - ศูนย์ฯ ได้รับรางวัล	ผ่านเกณฑ์	การคงอยู่ของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุและศูนย์บริการกลางวัน มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นในการประเมิน	เกณฑ์	ผลการประเมิน	หมายเหตุ/ข้อสังเกต
8. การประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ (Transfer Evaluation)	- การเป็นแหล่งเรียนรู้ หรือ ศึกษาดูงาน - การเป็นต้นแบบในการนำไปต่อยอดหรือขยายผลในท้องถิ่นที่มีความสนใจอย่างน้อย 3 แห่ง	ผ่านเกณฑ์	การถ่ายทอดส่งต่อความรู้ผ่าน “โครงการบูรณาการการพัฒนาการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนผ่านการสร้างเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมโครงการจำนวน 8 แห่ง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2 แห่ง คือ เทศบาลตำบลทับมา จ.ระยอง และ เทศบาลเมืองนาสาร จ.สุราษฎร์ธานี ที่สนใจจัดตั้งศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ ถือได้ว่า ศูนย์ฯ มีการถ่ายทอดส่งต่ออย่างเป็นรูปธรรม

3. แนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ

(1) การขยายกลุ่มเป้าหมาย ปัจจุบันกลุ่มเป้าหมายของศูนย์ฯ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีการพึ่งพิงระดับปานกลาง และมีความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวันได้พอสมควร แต่สถานการณ์ผู้สูงอายุเริ่มเปลี่ยนแปลงไป คือ มีผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อมในระดับเล็กน้อย ไปจนถึงระดับมาก ทางผู้บริหารจึงได้วางแผนว่าในอนาคตจะรับผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อม หรือผู้สูงอายุที่มีภาวะจิตเวชร่วมด้วย โดยมีการวางแผนการดำเนินงานรองรับผู้สูงอายุไว้ตั้งแต่เริ่มต้น จึงทำให้การต่อยอดงาน หรือการขยายผลการดำเนินงานมีความต่อเนื่อง ไม่ประสบปัญหาในเรื่องงบประมาณ และอาคารสถานที่ ซึ่งอาจหมายรวมถึง การต้องยุติการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการดีขึ้นออกจากระบบบริการ

หรือลดจำนวนวันที่ใช้บริการ อาจเป็นทางออกในการขยายกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

(2) การพัฒนากิจกรรม เพื่อเข้ามาเสริมกิจกรรมเดิมที่มีอยู่ ให้เกิดความน่าสนใจแก่ผู้สูงอายุ ทั้งนี้กิจกรรมควรครอบคลุมกิจกรรมทางกาย กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต กิจกรรมสำหรับการรวมกลุ่ม หรือกิจกรรมเฉพาะบุคคล โดยแนวทางที่จะนำมาสู่การพัฒนากิจกรรมประการหนึ่ง คือ การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ โดยให้เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้ดูงานมาเพื่อจัดกิจกรรมที่น่าจะตอบสนองต่อผู้สูงอายุ ทั้งนี้ จากการที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบางท่านเคยได้ไปศึกษาดูงานที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งมีกิจกรรมที่หลากหลาย จึงมีความต้องการพัฒนาให้มีกิจกรรมที่มากขึ้นสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนากิจกรรมซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุมีศักยภาพเพิ่มขึ้นได้ หากกิจกรรมน้อยเกินไปอาจส่งผลต่อการใช้ชีวิต และเกิดความเสื่อมถอยเร็วเกินไป

(3) พัฒนาบุคลากร โดยการพัฒนาศักยภาพ และทักษะในการวางแผนการดูแล การออกแบบกิจกรรม เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ หรือกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถบางอย่างอยู่แล้ว ก็ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้เสริมความสามารถนั้นให้โดดเด่นขึ้น

(4) การประชาสัมพันธ์ เพื่อขยายกลุ่มเป้าหมายให้มีเพิ่มขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ชุมชนหรือสังคมรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ในการให้บริการของศูนย์ฯ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดว่าศูนย์ฯ คือ สถานสงเคราะห์ และต้องเผยแพร่ข้อมูลให้เห็นถึงความสำเร็จของการให้บริการแล้วจะเกิดผลอย่างไร โดยการจัดทำแผ่นพับ การเชิญชวนประชาชนเข้ามาเยี่ยมชมศูนย์ฯ เพื่อให้เกิดความเข้าใจการดำเนินงาน และเห็นผลลัพธ์จากการดูแลผู้สูงอายุ การเห็นการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้สูงอายุที่ใช้บริการ

(5) การสร้างความเชื่อมั่นแก่ครอบครัวผู้สูงอายุต่อคุณภาพบริการในศูนย์ฯ โดยการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับครอบครัวถึงพัฒนาการของผู้สูงอายุเมื่อใช้บริการที่ศูนย์ฯ มีการระมัดระวังเรื่องการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ในกรณีที่มีการดูงานจากหน่วยงานภายนอก อันเนื่องมาจากการถ่ายภาพ หรือเข้ามาพูดคุยกับผู้สูงอายุจนรบกวนเวลาทำ

กิจกรรม โดยคำนึงถึงกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

อภิปรายผล

การศึกษานี้เกี่ยวข้องกับการติดตามและประเมินผลการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุในลักษณะศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยค้นพบผลการศึกษามีหลายประเด็นที่น่าสนใจอันควรนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความสำคัญศูนย์บริการดูแลกลางวันในระบบการดูแลระยะกลาง

ผู้สูงอายุในเทศบาลเมืองบึงยี่โถมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีผู้สูงอายุที่มีความต้องการดูแลฟื้นฟูเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม หรือลดการพึ่งพิงผู้ดูแลในครอบครัว ซึ่งทางเทศบาลฯ นึกถึงบริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อทำให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแล ฟื้นฟู ซึ่งสอดคล้องกับบริการหนึ่งซึ่งอยู่ภายใต้แนวคิดระบบการดูแลระยะกลาง นั่นคือ ศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ หรือ Day Care โดยเทศบาลฯ ได้ให้ความสำคัญกับบริการนี้ สอดคล้องกับงานของ Joseph Kandel and Christine Adamec (2009) ให้รายละเอียดว่า ศูนย์ฯ จะเป็นสถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการดูแลผู้สูงอายุอันเนื่องมาจากเหตุผลด้านสุขภาพหรือจิตใจ ความคิดสับสน เมื่อผู้สูงอายุมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ จะทำให้สมาชิกในครอบครัวสามารถทำงานได้ในเวลากลางวัน ผู้สูงอายุจะได้รับการด้านสังคม สันทนาการ และบริการด้านสุขภาพ ผ่านการวางแผนรายกรณี และมีหลากหลายวิชาชีพมาให้บริการ และได้รับการดูแลทั้งสุขภาพทางกาย การกายภาพบำบัด การพัฒนาสมอง และการดูแลทางด้านสังคม

ทั้งนี้ ในศูนย์ฯ ที่ดำเนินการดูแลผู้สูงอายุ จะมีผู้สูงอายุที่มีปัญหาเรื่องความจำ หรือสมองเสื่อม ซึ่งการได้รับการบริการในชุมชนย่อมดีกว่าไปใช้บริการในโรงพยาบาลที่ไกลๆ สอดคล้องกับสิ่งที่ Stevenson, J and Spencer, L. (2002 อ้างถึงใน Department of Health, 2001b และ Burch & Borland, 2001) เสนอว่า ศูนย์บริการดูแลกลางวันมีประสิทธิภาพเท่ากับการดูแลกลางวันในโรงพยาบาลในแง่ของผลลัพธ์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ แต่ค่าใช้จ่ายและความพึงพอใจของผู้ใช้แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม มีการศึกษาบางชิ้นที่สนับสนุนข้อมูลใน

เรื่องของการคิดต้นทุนการดูแลระยะกลางในชุมชนที่ต่ำกว่าการต้องพักและฟื้นฟูในโรงพยาบาล สอดคล้องกับงานของ อรพรรณ ศฤงคาร, อังสนา บุญธรรม, สุคนธา คงศีล, สุขุม เจริมทน และ ภูษิต ประครองสาย (2564) พบว่า ต้นทุนจากสิทธิบัตรทอง สิทธิข้าราชการและสิทธิประกันสังคมมีความใกล้เคียงกัน คือ มีต้นทุนเฉลี่ย 1,604, 1,656 และ 1,716 บาทต่อวันนอนตามลำดับ จากการศึกษานี้อาจนำไปเทียบเคียงได้ว่าผู้สูงอายุที่ใช้บริการในศูนย์บริการดูแลกลางวันที่ยังไม่มีการจ่ายเงินค่าใช้บริการวันละ 300 บาท ถือว่าต่ำกว่าการไปใช้บริการในโรงพยาบาลอย่างมาก จึงนับได้ว่าบริการในชุมชนน่าจะสามารถลดต้นทุนแก่ครอบครัวและผู้สูงอายุได้ ต้นทุนที่เห็นได้ชัดอีกประการหนึ่งหากมาใช้บริการในศูนย์ฯ ในระยะเริ่มต้นที่ผู้สูงอายุมีปัญหาจากการพลัดตก หกล้ม ผู้สูงอายุที่ผ่านพ้นภาวะวิกฤติหรือเฉียบพลันมาจะไม่ต้องเข้าไปในสถานบริบาลซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงมาก จุดนี้จึงเท่ากับการป้องกันมิให้ไปอยู่ในกลุ่มที่พึ่งพิงระดับมากในอนาคต เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ DH Sclg and P. (2009) ที่ชี้ให้เห็นว่าบริการของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุจะนำไปสู่การส่งเสริมการฟื้นฟูจากความเจ็บป่วยอย่างรวดเร็ว ป้องกันการเข้าโรงพยาบาลในภาวะเฉียบพลันที่ไม่จำเป็นและการเข้ารับการรักษาก่อนเวลาอันควร ไปสู่การดูแลระยะยาวในที่พักอาศัย

2. การจัดการบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ริเริ่มจากท้องถิ่นเป็นฐาน

การจัดตั้งศูนย์ฯ ได้ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเห็นปัญหาในพื้นที่ และต้องการแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากท้องถิ่นเอง ทั้งนี้เทศบาลฯ มีความพร้อมในหลายด้านเริ่มจากมีหน่วยบริการสาธารณสุขที่ได้รับถ่ายโอนสถานีนอนมาyingมาจากกระทรวงสาธารณสุขตั้งแต่ ปี 2550 ซึ่งได้พัฒนาเป็นศูนย์การแพทย์เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จึงสามารถจัดการบริการส่งเสริมรักษา ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเป็นระบบ จึงรู้ว่าในพื้นที่หรือชุมชนของตนเองอาจขาดการฟื้นฟูสำหรับผู้สูงอายุ จึงได้สร้างศักยภาพของท้องถิ่นในการดำเนินการร่วมกัน โดยเพิ่มบริการรูปแบบศูนย์ดูแลผู้สูงอายุช่วงกลางวันขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เกิดผลประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ดังที่ Tom Slaymaker and Karin Christiansen (2005, pp. 12-13) กล่าวไว้ว่าเป็นการเสริมพลังให้แก่ประชาชนและชุมชน เนื่องจากท้องถิ่นมีศักยภาพใน

การเสริมพลังชุมชน และเกิดความเชื่อมโยงระหว่างภาคประชาสังคมและรัฐบาล สอดคล้องกับ UNHCR (2008, p. 15) กล่าวถึง ผลที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ ชุมชนเป็นฐาน สามารถช่วยทำให้การทำงานกับชุมชนในลักษณะป้องกันปัญหา สังคมและจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรงแทนที่จะให้ผู้ดำเนินการภายนอกเข้ามา แก้ไขปัญหาเหล่านี้ ดังนั้น จึงได้เห็นคนในชุมชนมีการหาหนทางในการแก้ไขปัญหาด้วยรูปแบบทางวัฒนธรรมที่คุ้นเคย เป้าหมายของแนวคิดการใช้ชุมชน เป็นฐาน คือ การเสริมสร้างศักดิ์ศรีและความนับถือตนเองของผู้คนที่ประสบ ปัญหา อันเนื่องมาจากการให้บริการมิได้เป็นการให้เปล่า ผู้ใช้บริการต้องมีส่วนร่วม ในการร่วมจ่ายกับเทศบาลฯ แม้ในสายตาของประชาชนมองว่าค่าบริการ 300 บาทเป็นค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง แต่ในความเป็นจริงต้นทุนค่าดำเนินการที่ เทศบาลฯ แบกรับนั้นสูงกว่ามาก อาจเรียกได้ว่า “ไม่หวังกำไร” จากการ จัดบริการนี้ ย่อมสะท้อนถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือผู้สูงอายุในการร่วม จัดบริการไปด้วยกัน

3. ผลการประเมินเป็นเครื่องมือสู่การพัฒนาบริการ

การดำเนินงานของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุบึงยี่โถ เริ่มต้นดำเนินการ ปี 2562 จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 4 ปี จากการประเมินผล ด้วย CIPPIest ถือเป็นตัวแบบการประเมินที่เอื้อให้เกิดความเข้าใจการดำเนินงาน ของศูนย์ฯ ได้ สะท้อนภาพการดำเนินงานขององค์กรอย่างครอบคลุมรอบด้าน สำหรับผลการประเมินศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุบึงยี่โถถือว่าผ่าน เกณฑ์ทุกองค์ประกอบ คือ การประเมินบริบท ซึ่งพิจารณาจากจำนวนผู้สูงอายุ ที่มีความต้องการบริการด้านการฟื้นฟูในชุมชน สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล และเทศบาลที่ต้องการให้เกิดระบบการดูแลระยะกลาง ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ จนทำให้เกิดความเป็นไปได้ใน การจัดตั้งศูนย์ฯ ได้ในที่สุด สำหรับการประเมินตัวบ่อนเข้าหรือปัจจัยเบื้องต้นที่ ทำให้เทศบาลเมืองบึงยี่โถสามารถจัดตั้งศูนย์ฯ ได้นั้นเกิดจากการมีความตั้งใจ ของผู้บริหาร มีอาคารสถานที่ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีบุคลากรเพียงพอ ซึ่งเป็นสหสาขาวิชาชีพ มีงบประมาณที่ชัดเจน จึงทำให้เกิดการขับเคลื่อนงานได้ อย่างเต็มศักยภาพ การประเมินกระบวนการนั้นพิจารณาจากการมีกระบวนการ บริหารจัดการ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เชื่อมโยงกับการประเมินผลผลิต

สะท้อนได้จากมีกิจกรรมในการให้บริการครอบคลุมในมิติทางกาย จิต สังคม และกายภาพบำบัดซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ ที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน การประเมินผลกระทบ เกิดผลกระทบต่อผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความพึงพอใจในบริการ ผู้ดูแลในครอบครัวได้ผ่อนคลาย ส่วนผลกระทบต่อเทศบาลฯ คือ การเป็นที่รู้จักทั้งในระดับประเทศ และนานาชาติ รวมถึงได้รับรางวัล Grand Prize ของ Health Aging Prize for ASEAN Innovation (HAPI Award) ในสาขาโครงการที่ความคิดริเริ่มจากชุมชน จัดโดยสถาบันวิจัยเศรษฐกิจสำหรับอาเซียนและเอเชียตะวันออก ศูนย์แลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ ญี่ปุ่น จึงสร้างผลกระทบต่อองค์กรในระดับนานาชาติ ทั้งนี้ เชื่อมโยงกับประเด็นประสิทธิผล เมื่อประเมินแล้วพบว่า จำนวนบริการที่ศูนย์ฯ จัดนั้นสามารถตอบสนองต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันคงที่หรือดีขึ้น นั่นคือ แต่อาจต้องพิจารณาให้มีกิจกรรมเพิ่มขึ้น เพื่อป้องกันความเปราะบางของผู้สูงอายุ การประเมินความยั่งยืน พิจารณาจากการคงอยู่ของศูนย์ฯ การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นแหล่งเรียนรู้ หรือศึกษาดูงาน คือ การประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ จึงทำให้ศูนย์ฯ เป็นต้นแบบในการนำไปต่อยอดหรือขยายผลในท้องถิ่นที่มีความสนใจ ถือได้ว่าผลการประเมินการดำเนินงานของศูนย์ฯ ผ่านเกณฑ์ในทุกองค์ประกอบ

อย่างไรก็ตาม มีการดำเนินการบางประเด็นที่จะสามารถนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของศูนย์ฯ ต่อไป จึงถูกนำไปเป็นสารสนเทศแก่ผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจว่าจะปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดูแลผู้สูงอายุที่มาใช้บริการในศูนย์ฯ สอดคล้องกับที่ ศุภามณ จันทรสกุล (2557, น. 69) ระบุว่า การประเมินจะตัดสินใจประเมินผลว่าสิ่งใดๆ มีคุณค่าสูง มีความสำคัญ มีคุณค่าและให้ความคุ้มค่า ซึ่งมีการใช้การประเมินผล เพื่อสะท้อนภาพผลลัพธ์ของการให้บริการ ดังเช่นงานของ สุรสิทธิ์ วชิรขจร (2559) เมื่อประเมินการดำเนินงานของสภาองค์กรชุมชน ผลการประเมินจะนำไปสู่การทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของสภาองค์กรชุมชน นอกจากนี้ การประเมินจะทำให้เกิดความเข้าใจไว้มาก่อนและหลังการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างไรบ้าง ดังเช่นงานของ นงลักษณ์ ลีลาสุธานนท์ (2565) ที่ทำการประเมินเปรียบเทียบภาวะสุขภาพก่อน

และหลังในกลุ่มผู้สูงอายุที่ดูแลตนเองได้บ้าง และกลุ่มดูแลตนเองไม่ได้ ในเรื่องภาวะสุขภาพกาย และสุขภาพจิต พบว่า ทั้งใน 2 กลุ่มนี้ หลังได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ รพ.สต. มีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตดีกว่าก่อนได้รับการดูแล

4. ปัจจัยความสำเร็จของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ

1) บริการของศูนย์บริการดูแลกลางวันทางเลือกที่ตอบโจทย์สำหรับผู้สูงอายุ ศูนย์ดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงสำหรับผู้สูงอายุได้ ประเด็นนี้มีข้อมูลยืนยันอันเนื่องมาจากการประเมินการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือ ADL โดยเปรียบเทียบค่าคะแนนก่อนและหลังการใช้บริการในศูนย์ฯ ทั้งนี้ เมื่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่ศูนย์ฯ อย่างน้อย 6 เดือน จะมีค่าคะแนนการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หรือ ADL สูงขึ้น แต่ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจะยังคงปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้เท่าเดิมซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ พิชามณูช สุวรรณฉัตร, ภรณ์รัตน์ ปานสุวรรณจิตร และ วิชุดา จิรพรเจริญ (2564) ที่สะท้อนผลลัพธ์ของโปรแกรมการดูแลผู้ป่วยระยะกลางในการเพิ่มความสามารถการดำเนินกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ผู้ป่วยบาดเจ็บไขสันหลังและผู้บาดเจ็บที่ศีรษะโดยการเปรียบเทียบคะแนนความสามารถในการดำเนินกิจวัตรประจำวันก่อนและหลังการบำบัดฟื้นฟู พบว่า เมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงคะแนนความสามารถในการดำเนินกิจวัตรประจำวันเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมก่อนและหลัง การเข้ารับการดูแลระยะกลางแบบผู้ป่วยในของกลุ่มตัวอย่างพบว่า คะแนน Barthel ADL Index โดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยก่อนเข้ารับการดูแลระยะกลางต่ำกว่าคะแนนหลังเข้ารับการดูแลระยะกลาง

2) ความพร้อมขององค์กรในการขับเคลื่อนงาน การจัดทำระบบการให้บริการได้ขึ้นมาสักอย่างหนึ่ง มิใช่เพียงเกิดขึ้นจากความพร้อมของผู้นำองค์กรเท่านั้นจึงจะสามารถขับเคลื่อนงานได้ จากการประมวลผลการศึกษาพบว่ามียุทธศาสตร์มากมายที่ทำให้การจัดบริการประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย

(1) การบริหารจัดการที่ดีจะนำไปสู่การขับเคลื่อนงานที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบไปด้วยระบบการทำงาน งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ จึงจะทำให้กระบวนการดำเนินงานหรือการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายมีความต่อเนื่อง หากไม่มีสิ่งเหล่านี้ก็ยากที่หน่วยงานจะสามารถทำงานได้อย่าง

เต็มที่ สอดคล้องกับงานของ สุรสิทธิ์ วชิรจร (2559) ที่เสนอว่าหากสมาชิกส่วนใหญ่ยังมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนไม่ชัดเจน ทั้งยังเห็นว่างบประมาณที่ได้รับเพื่อสนับสนุนไม่เพียงพอต่อการจัดกระบวนการทำงาน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สนับสนุนงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น การดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการ (Process) ต้องมีแกนนำที่เข้มแข็ง มีความรู้ความสามารถ มีภาวะผู้นำ เพื่อนำพาชุมชนไปสู่ทิศทางการพัฒนาที่ดีขึ้น

(2) การมีทีมงานที่แข็งแกร่ง จุดเริ่มต้นจากการได้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จากการทำความเข้าใจสิ่งที่จะต้องทำจนเกิดการเรียนรู้อีกหลังจากนั้นก็เกิดเป็นความรู้สึกมุ่งมั่นตั้งใจในการดำเนินงาน เป็นสิ่งที่สำคัญในกระบวนการของการสร้างคน จนเกิดเป็นการสร้างทีมงาน ซึ่งจะช่วยกันทั้งผลักดัน หนุนเสริม และดำเนินการไปได้ด้วยดี

(3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการซึ่งเป็นมืออาชีพ และทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้ดูแลมีการอบรมอย่างดี และจิตอาสาที่มีความตั้งใจในการทำงานย่อมสร้างภาพลักษณ์ที่ว่าทุกคนมีศักยภาพในการดำเนินงาน และไม่หยุดพัฒนาตนเองส่งผลต่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

(4) การจัดทำแผนการดูแลแบบทีมสหวิชาชีพ ในการออกแบบกิจกรรมบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุแต่ละราย ซึ่งกระบวนการจัดทำแผนการดูแลของศูนย์ฯ ใช้นักวิชาชีพแต่ละสาขามาร่วมกันในการพิจารณาว่าผู้สูงอายุแต่ละรายควรได้รับบริการอะไร ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับบริการที่เหมาะสม

3) การมีภาคีเครือข่ายที่หลากหลาย แม้ทางเทศบาลเมืองบึงยี่โถจะให้ความสำคัญกับทีมสหวิชาชีพ และเครือข่ายของตนเอง แต่บางกรณีก็ขาดแคลนบุคลากร หรือต้องการกิจกรรมที่หลากหลาย จึงต้องการเครือข่ายภายนอกมาหนุนเสริม ยกตัวอย่างเช่น เมื่อมีนักกิจกรรมบำบัดแลกเปลี่ยนจากมหาวิทยาลัยในญี่ปุ่นเข้ามาให้คำแนะนำและออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ผู้ปฏิบัติงานจึงใช้โอกาสนี้ในการเรียนรู้ และร่วมปฏิบัติงานด้วยกัน นอกจากนี้ เมื่อมีผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจนและไม่สามารถจ่ายค่าบริการเต็มจำนวนได้ ทางศูนย์ฯ จะประสานความร่วมมือไปที่มูลนิธิข้างเคียงเคียงกัน โดยขอความอนุเคราะห์ในการจ่ายค่าบริการสำหรับผู้สูงอายุเพื่อลดภาระของ

ครอบครัว อย่างไรก็ตาม อีกเครือข่ายหนึ่งคือผู้ที่เป็นญาติของผู้สูงอายุ หากเราพยายามเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมากเท่าใด แต่ที่บ้านผู้สูงอายุกลับได้รับการดูแลที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ใส่ใจความต้องการของผู้สูงอายุที่มากพอ ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้สูงอายุในที่สุด ดังนั้นทางศูนย์ฯ จึงต้องให้ความรู้ สร้างความเข้าใจกับสมาชิกในครอบครัวหรือญาติของผู้สูงอายุด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานของ สุมิตรา วิชา และคณะ (2560, น. 128-131) ที่ได้กล่าวถึงการพัฒนาศักยภาพญาติผู้ดูแลเกี่ยวกับการช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงอย่างต่อเนื่องตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ควรให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดแก่ญาติผู้ดูแลที่ต้องดูแลผู้สูงอายุที่มีการเปี่ยงเบนของภาวะสุขภาพที่ซับซ้อน ผู้ดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Caregiver: CG) และกลุ่มจิตอาสาในพื้นที่เป็นทีมสุขภาพและทีมช่วยเหลือกลางของชุมชนจึงควรได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นนี้มีความสำคัญยิ่ง เพราะจะได้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุไปด้วยกัน

5. ข้อท้าทายในการจัดบริการในศูนย์ดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุ

จากข้อมูลการเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุย่อมแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมในศูนย์ฯ อาจเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้ แม้ว่าจะมีผู้สูงอายุบางรายที่มีการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันที่เคยทำ หรือลดน้อยลง ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะอาการของโรคที่รุนแรงขึ้น และความเสื่อมของอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย อันเนื่องมาจากความสูงอายุ แต่สมาชิกในครอบครัวและผู้ดูแลสะท้อนว่าการที่ผู้สูงอายุมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ ดีกว่าการต้องอยู่ตามลำพังที่บ้าน และชะลอความเสื่อมของการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ในระดับที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตาม มีผู้สูงอายุที่ใช้บริการสะท้อนความต้องการในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุเสนอให้มีกิจกรรมนอกสถานที่ “อยากให้มีกิจกรรมข้างนอกนะ มีกิจกรรมไหว้พระ ร้องเพลง ร่ายรำ” (ผู้สูงอายุ, สัมภาษณ์) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้นำเสนอความต้องการของผู้สูงอายุต่อผู้บริหารของเทศบาล จนนำไปสู่การพัฒนาศูนย์บริการนอกสถานที่ในที่สุด เช่น การชวนเชิญผู้สูงอายุไปทำกิจกรรม Dementia Café ในร้านกาแฟใกล้ๆ กับศูนย์ฯ การออกไปทัศนศึกษาที่วัดต่างจังหวัด

แม้ศูนย์ฯ จะมีกิจกรรมอยู่พอสมควร แต่ในกรณีที่ต้องการเพิ่มกิจกรรมใหม่ๆ เข้าไปก็จะต้องทำให้ผู้สูงอายุได้เลือกกิจกรรมตามความสนใจมากขึ้น สอดคล้องกับงานของรียะ ลำเตะเกะ, อิสมาแอ ลำเตะเกะ และ รอฮานี อิสลามิกุล (2564) ที่มีการสำรวจความต้องการบริการผู้สูงอายุแบบไปเช้าเย็นกลับ (Day care) พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งให้ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมเสริมทักษะต่างๆ เช่น ฝึกความจำ การใช้ความคิด รวมถึงการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เช่น การทำอาหาร การแต่งหน้าทำผม วาดรูป ระบายสี เป็นต้น เพื่อให้ผู้สูงอายุเลือกใช้เวลาว่างทำกิจกรรมที่ชอบหรือสนใจ พร้อมทั้งมีกลุ่มเพื่อนได้พูดคุยคลายเหงา ในประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าเป็นข้อท้าทายของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ฯ ที่ต้องพยายามออกแบบกิจกรรมใหม่ๆ และสร้างสรรค์สำหรับผู้สูงอายุ หรืออาจต้องอาศัยเครือข่ายจากภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา องค์กรภาคประชาชนเข้ามาร่วมทำกิจกรรมกับผู้สูงอายุในศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อลดข้อจำกัดเรื่องกิจกรรมภายในศูนย์ฯ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1) เทศบาลเมืองบึงยี่โถควรวางแผนเพื่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยี เพื่อคัดกรองผู้สูงอายุ การออกแบบชุดบริการที่ครอบคลุมกิจกรรมทางกาย กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต กิจกรรมสำหรับการรวมกลุ่ม หรือกิจกรรมเฉพาะบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการบันทึกและติดตามการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ

2) ควรพิจารณาคัดเลือก/สรรหาผู้ปฏิบัติงานหน้าที่นักสังคมสงเคราะห์โดยเร็ว เนื่องจากส่งผลกระทบต่อทำให้บริการในมิติทางสังคม อาจพิจารณาให้นักสังคมสงเคราะห์กองสวัสดิการฯ ของเทศบาลหมุนเวียนมาให้บริการในศูนย์ฯ เป็นครั้งคราว

2. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

1) ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจของศูนย์ฯ เพื่อสร้างการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการให้บริการของศูนย์บริการดูแลกลางวันสำหรับผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม อันจะขจัดความเข้าใจผิดว่าศูนย์ฯ

เป็นสถานสงเคราะห์ การประชาสัมพันธ์อาจทำในรูปแบบของการจัดงานเปิดบ้าน ให้ประชาชนเข้ามาสังเกตการณ์ในศูนย์บริการดูแลกลางวันให้มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับภารกิจของศูนย์ฯ

2) ควรดึงการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชนเข้ามาช่วยในการหนุนเสริมการดูแลผู้สูงอายุที่มีความต้องการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันมากขึ้น รวมถึงการพัฒนาศักยภาพ เสริมความรู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงบริการสำหรับผู้สูงอายุอย่างเหมาะสมต่อไป

3) ควรมีการพัฒนากิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุที่หลากหลายขึ้น และควรสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกกิจกรรมที่ตนเองสนใจได้ด้วยตนเอง แทนการทำกิจกรรมพร้อมกัน เหมือนกัน และควรจัดกิจกรรมแบบมอบหมายบทบาท โดยที่ผู้ดูแลให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุด เพื่อให้ผู้สูงอายุได้พัฒนาศักยภาพและสามารถฟื้นฟูได้อย่างรวดเร็วขึ้น

4) ควรมีการวิเคราะห์ศักยภาพ และอัตรากำลังของบุคลากร เพื่อรองรับผู้สูงอายุผู้สูงอายุและดูแลอย่างมีประสิทธิภาพก่อนขยายผลกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุกลุ่มอื่น เช่น การรับผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อม หรือผู้สูงอายุที่มีการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันในระดับ ADL ต่ำว่า 11 คะแนน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง

5) ควรสื่อสารภารกิจของศูนย์ฯ อย่างชัดเจนเพื่อป้องกันมิให้เกิดความคาดหวังของบุตรหลานที่เกินกว่าขอบเขตการให้บริการของศูนย์

6) ควรวางระบบการศึกษาดูงาน ให้มีความระมัดระวัง และรักษาความเป็นส่วนตัว และคำนึงถึงคุณค่าความเป็นมนุษย์ของผู้สูงอายุ เช่น การเข้าไปใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ หรือถ่ายภาพโดยไม่ได้รับอนุญาต

เอกสารอ้างอิง

นางลักษณ์ ลีลาสุรานนท์. (2565). การประเมินผลการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดกระบี่, *วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชน*, 7(3), 68-77.

- นุรรียะ ลำเตะเกะ, อิสมาแอ ลำเตะเกะ และ รอฮานี อิสลามิกุล. (2564). การพัฒนารูปแบบบริการผู้สูงอายุแบบไปเช้าเย็นกลับ (Day care) ตามบริบทชายแดนใต้ กรณีศึกษาผู้สูงอายุ และผู้ดูแลผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลเปาะเส้ง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*, 7(1), 98-109.
- พิชามญช์ สุวรรณฉัตร, ภัทรรัตน์ ปานสุวรรณจิตร และ วิชุดา จิรพรเจริญ. (2564). ผลลัพธ์ของโปรแกรมการดูแลผู้ป่วยระยะกลางในการเพิ่มความสามารถ การดำเนินกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง ผู้ป่วยบาดเจ็บไขสันหลังและผู้บาดเจ็บที่ศีรษะในโรงพยาบาลสารภีบรรพพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารสาธารณสุขล้านนา*, 17(2), 78-90.
- ศุภามณ จันทรสกุล. (2557). ยุทธศาสตร์ของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. 8(1), 68-79.
- สุรสิทธิ์ วชิรจระ (2559). การประเมินการดำเนินงานของสภาองค์กรชุมชน. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 11(2), 31-58.
- สมิตรา วิชา, ณัฏพนธ์ มานพ, สุภา ศรีรุ่งเรือง, เบญจพร เสาวภา, ศิริรัตน์ ศรีภัทรากร, ณัฐกานต์ ตาบุตรวงศ์, ธนกฤษ หมื่นก้อนแก้ว และ ธนัพร มณีวรรณ. (2560). *การพัฒนาระบบเครือข่ายบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านและกลุ่มติดเตียง (กรณีศึกษาผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน และกลุ่มติดเตียงในเขตรับผิดชอบของ รพ.สต. ฮ้องห้า อ. แม่ทะ จ. ลำปาง)*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.)
- อรพรรณ ศฤงคาร, อังสนา บุญธรรม, สุนธรา คงศีล, สุขุม เจริญมตน และ ภูษิต ประคองสาย. (2564). ต้นทุนต่อวันนอนในการให้บริการการดูแลระยะกลางในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองในโรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่ง, *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 15(4), 407-421.
- Burch, S., & Borland, C. (2001). Collaboration, facilities and communities in day care services for older people, *Health & Social Care in the Community*, 9(1), 19-30.

- Department of Health. (2001b). *HSC 2001/1: LAC Intermediate Care*. London: HMSO.
- DH SCLG, & P. (2009). *Intermediate Care – Halfway Home Updated Guidance for the NHS and Local Authorities*. Leeds: Department of Health.
- Kandel, J., & Adamec, C. (2009). *The Encyclopedia of Elder Care*. New York: Facts on File, Inc. National Adult Day Services Association. Your Guide to Selecting an Adult Day Services Center. Washington, D.C.: NADSA, 1995.
- National Adult Day Services Association. (1995). About adult day services. Retrieved from <http://www.nadsa.org/knowledgebase/col.php?pid=29&tpid=15>
- Slaymaker, T., & Christiansen, K. (2005). *Community-based approaches and service delivery: Issues and options in difficult environments and partnerships*. London: Department for International Development, UK (DFID)
- Stevenson, J., & Spencer, L. (2002). *Developing Intermediate Care: A Guide for Health and Social Service Professionals*. London: King's Fund.
- UNHCR, The UN Refugee Agency. (2008). *A Community-based Approach in UNHCR Operations*. Geneva: The UN Refugee Agency.