

บทที่ 5

ผลการดำเนินงานการให้บริการตามระบบบริหารจัดการบ้านพักผู้สูงอายุ ของคามิลเลียน โซเชียล เซ็นเตอร์ จันทบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานการให้บริการตามระบบบริหารจัดการบ้านพักผู้สูงอายุของคณะคามิลเลียน โซเชียล เซ็นเตอร์ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- μ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของประชากร
- σ หมายถึง ค่าความแปรปรวนของประชากร

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานตามระบบบริหารจัดการบ้านพักผู้สูงอายุของคณะคามิลเลียน โซเชียล เซ็นเตอร์ จังหวัดจันทบุรี

ในการนำเสนอการดำเนินงานบ้านพักผู้สูงอายุของคณะคามิลเลียน ในบทนี้จะอาศัยผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจและข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อยดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน เป็นการพรรณนากลุ่มประชากรที่ศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และเสริมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของบ้านพักผู้สูงอายุของคณะคามิลเลียน โซเชียล เซ็นเตอร์ จันทบุรี เป็นการนำเสนอผลการดำเนินงานตามระบบบริหารจัดการบ้านพักผู้สูงอายุของคณะคามิลเลียน เนื่องจากการดำเนินงานของศูนย์คามิลเลียนเป็นลักษณะการให้บริการเป็นสำคัญ จึงประเมินผลโดยใช้ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ (Service Satisfaction)

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบ้านพักผู้สูงอายุของคณะคามิลเลียน โซเชียล เซ็นเตอร์ จันทบุรี เป็นการนำเสนอระบบการให้บริการในมิติต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานตามระบบบริหารจัดการบ้านพักผู้สูงอายุ คณะคามิลเลียน โดยใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเป็นการพรรณนากลุ่มประชากรที่ศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และเสริมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยจำแนกเป็น

1. จำแนกตามเพศ
2. จำแนกตามอายุ
3. จำแนกตามการศึกษา
4. จำแนกตามอาชีพเดิม
5. จำแนกตามการนับถือศาสนา
6. จำแนกตามภูมิลำเนาจังหวัด

1. จำแนกตามเพศ ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามเพศ (n = 37)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	7	18.90
หญิง	30	81.10
รวม	37	100.00

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียน นั้น ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงคิดเป็น ร้อยละ 81.10 ในขณะที่มีผู้ชายเพียงร้อยละ 18.90 การที่ในศูนย์คามิลเลียน มีผู้สูงอายุเป็นผู้หญิง ส่วนใหญ่นั้น อาจเนื่องมาจากแนวโน้มโครงสร้างอายุของประชากรไทยในปัจจุบัน จะพบว่าผู้หญิงจะมีอายุยืนมากกว่าผู้ชาย จากการที่ผู้ชายอาจจะประสบอุบัติเหตุและเสียชีวิตไปก่อน การเสียชีวิตของผู้ชายที่มีมากกว่าผู้หญิงมีผลให้สัดส่วนทางเพศของประชากรผู้หญิงในปัจจุบันจะสูงกว่าผู้ชาย (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

2. จำแนกตามอายุ ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามอายุ (n = 37)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
61-70	11	29.70
71-80	16	43.20
มากกว่า 80	10	27.00
รวม	37	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้สูงอายุมีสัดส่วนค่อนข้างมาก มีอายุระหว่าง 71-80 ปี มากถึงร้อยละ 43.20 รองลงไปได้แก่กลุ่มอายุระหว่าง 61-70 ปี มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ร้อยละ 29.70 และอีกส่วนหนึ่งพบอายุค่อนข้างมากคือมากกว่า 80 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 27

การที่ศูนย์คามิลเลียน มีสัดส่วนผู้สูงอายุอยู่ในช่วง 71-80 ปี อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่มีอายุในช่วงดังกล่าวส่วนหนึ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ได้เข้ารับบริการของศูนย์คามิลเลียน ในระยะแรกของการเปิดดำเนินการเมื่อมีอายุอยู่ในช่วง 61-70 ปี และยังสามารถดูแลสุขภาพตนเองมาถึงปัจจุบันได้ค่อนข้างดี และอีกส่วนหนึ่งเป็นผู้สูงอายุที่เข้ามาอยู่ในศูนย์คามิลเลียน ในช่วงอายุ 71-80 ปีพอดี (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

3. จำแนกตามการศึกษา ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามการศึกษา (n = 37)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	3	8.10
ประถมศึกษา 6 หรือต่ำกว่า	20	54.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	13.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	2	5.40
จบปริญญาตรีหรือ ปวส.	7	18.90
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	37	100.00

จากตาราง 7 พบว่า ผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียนนั้น มากกว่าครึ่งหนึ่งคือร้อยละ 54.10 จบการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 6 หรือต่ำกว่า และกลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือ จบมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. เพียงร้อยละ 5.40 เป็นที่น่าสังเกตว่ามีผู้สูงอายุจบปริญญาตรี หรือ ปวส. ถึงร้อยละ 18.90

การที่ผู้สูงอายุดังกล่าวนี้มีการจบปริญญาตรีหรือ ปวส. ถึงร้อยละ 18.90 นั้น อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุเหล่านั้นทำงานอาชีพเดิมเป็นข้าราชการหรือทำงานภาครัฐที่ต้องอาศัยคุณวุฒิในการศึกษาเพื่อสอบเข้าทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในตาราง 8 ที่มีผู้สูงอายุรับราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ เป็นอาชีพเดิมร้อยละ 24.30

ส่วนที่เหลือจนถึงร้อยละ 81.10 จบต่ำกว่าปริญญาตรีหรือ ปวส. เนื่องจากผู้สูงอายุที่มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี อาจจะได้ไม่ได้เรียนหนังสือมากเพราะอาชีพพื้นฐานในจันทบุรีนั้นจะเป็นเรื่องการทำพลอย ทำสวน ทำไร่ ทำประมงซึ่งไม่ต้องใช้คุณวุฒิในการศึกษามาเป็นฐานในการประกอบอาชีพ (ธัญญรัตน์ ฉายแสง, 2558 : 37)

4. จำแนกตามอาชีพเดิม ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามอาชีพเดิม (n = 37)

อาชีพเดิม	จำนวน	ร้อยละ
เกษตร	2	5.40
ลูกจ้าง	3	8.10
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานรัฐ	9	24.30
ธุรกิจส่วนตัว	6	16.20
พ่อบ้านแม่บ้าน	4	10.80
อื่น ๆ	13	35.10
รวม	37	100.00

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง 8 พบว่า ผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียนนี้มีสัดส่วนรับราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานรัฐ มากที่สุดถึงร้อยละ 24.30 เป็นที่น่าสังเกตว่าถึงแม้ข้าราชการจะมีสวัสดิการหลังเกษียณ เช่น การรักษาพยาบาล เป็นต้น แต่กลุ่มนี้กลับมีสัดส่วนมาอยู่ที่บ้านพักคนชรามากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการกลุ่มนี้ซึ่งมีรายได้จากเงินสะสมและบำนาญบางส่วนจากราชการ เมื่อเขา

มาคำนวณค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตแล้วอาจคิดว่าสามารถมาอยู่อาศัยที่ศูนย์คามิลเลียน ได้อย่างมั่นคงดีกว่าอยู่ในครอบครัวเดิม นอกจากนี้การอยู่ในศูนย์คามิลเลียน ก็ไม่สร้างความลำบากเดือดร้อนให้ลูกหลาน รวมถึงมีความปลอดภัยมากกว่าอยู่คนเดียวในบ้านเดิม (ทัศนีย์ กิจจานนท์. สัมภาษณ์. 2563)

ในกรณีของกลุ่มอื่น ๆ ตามตารางที่ไม่ระบุซึ่งมีถึงร้อยละ 35.10 นั้นจะพบว่าเป็นอาชีพเดิมที่มีลักษณะกระจายกระจาย เช่น การไม่ได้ประกอบอาชีพจนกระทั่งถึงอาชีพอิสระนอกกรอบไม่ว่าจะเป็นช่างไม้ ช่างไฟ ช่างตัดผม เป็นต้น

5. จำแนกตามการนับถือศาสนา

ตาราง 9 ร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามการนับถือศาสนา (n=37)

ศาสนา	จำนวน	ร้อยละ
พุทธ	32	86.50
คริสต์	5	13.50
รวม	37	100.00

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียนนั้น ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธถึงร้อยละ 86.5 และนับถือศาสนาคริสต์เพียงร้อยละ 13.5 เป็นที่น่าสังเกตว่า แม้ศูนย์คามิลเลียนจะดำเนินการโดยคณะนักบวชนักบุญคามิลโล ซึ่งเป็นองค์กรหนึ่งของประศาสนจักรคาทอลิก แต่ผู้สูงอายุที่มารับบริการในบ้านพักกลับเป็นผู้นับถือศาสนาพุทธเสียเป็นส่วนใหญ่ ที่เป็นเช่นนี้อาจมีสาเหตุประการหนึ่งก็คือกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงานของศูนย์คามิลเลียนนั้นไม่ได้เจาะจงที่จะให้บริการเฉพาะคริสตศาสนิกชนเท่านั้น แต่ยังให้บริการผู้สูงอายุที่นับถือศาสนาอื่น โดยเฉพาะศาสนาพุทธด้วย และประกอบกับผู้นับถือศาสนาพุทธมีสัดส่วนที่สูงที่สุดในประเทศไทย จึงมีผู้สูงอายุที่นับถือศาสนาพุทธเข้ามาใช้บริการมากตามไปด้วย นอกจากนี้การเข้ามาอยู่อาศัยของผู้สูงอายุที่นับถือศาสนาพุทธไม่ได้ถูกบังคับหรือมีข้อกำหนดว่า จะต้องเข้าร่วมพิธีกรรมของศาสนาคริสต์แต่เพียงอย่างเดียว ในบางกรณีเมื่อศูนย์คามิลเลียน มีพิธีกรรมทางศาสนาผู้สูงอายุที่นับถือศาสนาพุทธอาจจะสมัครใจเข้าร่วมพิธีของคริสต์ศาสนาได้ เช่น การเข้าร่วมพิธีมิสซา การไหว้พระ เป็นต้น (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

6. จำแนกตามภูมิลำเนาจังหวัด ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 ร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามภูมิลำเนาจังหวัด (n = 37)

ภูมิลำเนา จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
จันทบุรี	19	51.4
ชลบุรี	3	8.1
กรุงเทพฯ	3	8.1
ฉะเชิงเทรา	2	5.4
อื่น ๆ	10	27.0
รวม	37	100.0

จากตาราง 10 พบว่า ผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียนนั้น ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดจันทบุรี คิดเป็นร้อยละ 51.40 ส่วนที่เหลืออยู่ในจังหวัดชลบุรี และกรุงเทพฯ ร้อยละ 8.10 นอกนั้นเป็นผู้ที่มาจากจังหวัดฉะเชิงเทรา ร้อยละ 5.40 ส่วนในกรณีของอื่น ๆ ที่มีถึงร้อยละ 27.00 เป็นกลุ่มคนที่มาจากภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ โดยเฉพาะในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดพิจิตร จังหวัดพะเยา จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดนครปฐม จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดระยอง

เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้สูงอายุมาจากหลากหลายทุกภูมิภาคของประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นกรุงเทพฯ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือแม้กระทั่งภาคใต้ แต่อย่างไรก็ดีพบว่า ผู้สูงอายุมากกว่าครึ่งหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตจังหวัดจันทบุรี ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรีนั้นอยู่ใกล้กับศูนย์คามิลเลียน ทำให้สะดวกในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการเชื่อมญาติก็ไม่สูง

การที่ผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียน มีภูมิลำเนาเดิมมาจากทั่วประเทศนั้นเหตุผลส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะมีการประชาสัมพันธ์บอกต่อ ๆ กันมา และบางครั้งโยกโยมาเป็นครอบครัว อีกส่วนหนึ่งได้รับข่าวสารมาจากการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต นอกนั้นก็มาจากญาติหรือผู้ดูแล ผู้สูงอายุเดิมย้ายมาทำงานในเขตพื้นที่ ก็ถือโอกาสนำผู้สูงอายุเดินทางมาฝากให้ทางศูนย์ดูแลต่อ (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของบ้านพักผู้สูงอายุของคณะคามิลเลียน โซเชียล เซ็นเตอร์ จันทบุรี

1. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของศูนย์คามิลเลียน ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของศูนย์คามิลเลียน (n = 37)

กิจกรรมที่ให้บริการ	μ	σ	การตีความ	ลำดับที่
1. การทำความสะอาดเสื้อผ้า	4.57	0.60	พอใจมาก	1
2. งานวันสำคัญทางพุทธศาสนา	4.24	1.28	พอใจมาก	2
3. การจัดงานฉลองนักบุญคามิลโลประจำปี	4.19	1.29	พอใจค่อนข้างมาก	3
4. การจัดงานวันคริสต์มาส	4.19	1.31	พอใจค่อนข้างมาก	3
5. การจัดงานวันลอยกระทง	4.14	1.25	พอใจค่อนข้างมาก	5
6. การจัดงานวันพ่อ	4.13	1.15	พอใจค่อนข้างมาก	6
7. การทำกิจกรรมรวมหมู่	4.05	1.43	พอใจค่อนข้างมาก	7
8. การจัดการป้องกันการลักขโมย	3.86	1.67	พอใจค่อนข้างมาก	8
9. การจัดงานวันสงกรานต์	3.76	1.80	พอใจค่อนข้างมาก	9
10. การทำกายภาพบำบัด	3.70	1.71	พอใจค่อนข้างมาก	10
11. การจัดงานวันแม่	3.65	1.65	พอใจค่อนข้างมาก	11
12. การออกกำลังกายตอนเช้า	3.62	1.88	พอใจค่อนข้างมาก	12
13. การเช็ดตัวอาบน้ำผู้สูงอายุ	3.54	1.88	พอใจค่อนข้างมาก	13
14. การเสริมคุณค่าทางโภชนาการ ของอาหาร	3.51	1.12	พอใจค่อนข้างมาก	14
15. การทำกิจกรรมดนตรีบำบัด	3.46	1.45	พอใจค่อนข้างมาก	15
16. การจัดอาหารที่ถูกปาก	3.32	1.10	พอใจปานกลาง	16
รวม	3.87	1.41	พอใจค่อนข้างมาก	-

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมของการให้บริการในศูนย์อยู่ในระดับค่อนข้างมากในภาพรวม ($\mu = 3.87$) โดยมีกิจกรรมที่มีความพึงพอใจสูงใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ การทำความสะอาดเสื้อผ้า งานวันสำคัญทางพุทธศาสนา การจัดงานวันคริสต์มาส และการจัดงานฉลองวัดนักบุญคามิลโลประจำปี

และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นแล้ว เราสามารถแบ่งความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมดังกล่าว ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ กิจกรรมที่ได้รับความพอใจมาก กิจกรรมที่ได้รับความพึงพอใจค่อนข้างมาก และกิจกรรมที่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง ดังนี้

กิจกรรมที่ได้รับความพึงพอใจมาก ได้แก่ การทำความสะอาดเสื้อผ้า งานวันสำคัญทางพุทธศาสนา

กิจกรรมที่ได้รับความพึงพอใจค่อนข้างมาก ได้แก่ การจัดงานฉลองวัดนักบุญคามิลโลประจำปี การจัดงานวันคริสต์มาส การจัดงานวันลอยกระทง การจัดงานวันพ่อ การทำกิจกรรมร่วมกันทั้งศูนย์ (วันพฤหัสบดี และวันจันทร์บ่าย) การจัดการป้องกันการลักขโมยในศูนย์ การจัดงานวันสงกรานต์ การทำกายภาพบำบัด การจัดงานวันแม่ การออกกำลังกายตอนเช้าทุกวัน การเช็ดตัวอาบน้ำผู้สูงอายุ คุณค่าทางโภชนาการของอาหาร และการทำกิจกรรมดนตรีบำบัด (วันอังคาร)

กิจกรรมที่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ รสชาติอาหาร คุณภาพอาหาร

เมื่อวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมการให้บริการผู้สูงอายุของศูนย์คามิลเลียน ผู้วิจัยจะขอนำเสนอพฤติกรรมดังกล่าวซึ่งเป็นข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 กิจกรรมเกี่ยวกับการทำความสะอาดเสื้อผ้า กิจกรรมเกี่ยวกับการทำความสะอาดเสื้อผ้าในศูนย์คามิลเลียน จะพบว่า มีพฤติกรรมการให้บริการที่เป็นแบบแผนที่เป็นกิจวัตรประจำวัน โดยมีกิจกรรมย่อยที่สำคัญคือ เริ่มต้นทางศูนย์คามิลเลียน จะใช้บุคลากรในการทำทำความสะอาดเสื้อผ้าทั้งหมด 6 คน แยกงานออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกจะรับผิดชอบเกี่ยวกับผ้าปูเตียง และผ้าขาว ส่วนกลุ่มที่สองจะรับผิดชอบเกี่ยวกับเสื้อผ้าของผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ของศูนย์คามิลเลียนจะเป็นผู้รวบรวมเสื้อผ้าของผู้สูงอายุแต่ละคน โดยทางศูนย์คามิลเลียน จะให้ผู้สูงอายุนำเสื้อผ้าที่ใช้แล้ววางไว้ที่ตะกร้าหน้าห้อง หลังจากเก็บรวบรวมแล้วเจ้าหน้าที่จะนำเสื้อผ้าไปทำความสะอาดโดยใช้เครื่องซักผ้าเป็นสำคัญ หลังจากนั้นจะนำเข้าเครื่องอบผ้าก่อนนำไปตากแดดให้แห้ง หลังจากทำความสะอาดเสื้อผ้าแล้วเจ้าหน้าที่ก็จะนำไปให้ผู้สูงอายุโดยจะนำไปไว้หน้าห้อง ในกระบวนการทำความสะอาดเสื้อผ้าของผู้สูงอายุนั้นพบว่าไม่ได้นำเสื้อผ้าไปรีดทุกคน เนื่องจากมีข้อจำกัดของเวลา เจ้าหน้าที่จะรีดเสื้อผ้าเฉพาะผู้สูงอายุที่จะออกไปนอกศูนย์คามิลเลียน หรือไปร่วมกิจกรรม

ทางสังคม ในบางครั้งถ้าเสื้อผ้าชำรุด เจ้าหน้าที่ก็ต้องมีการเย็บซ่อมเสื้อผ้าด้วย (สุริ เกตสุวรรณ. สัมภาษณ์. 2563) กิจกรรมเกี่ยวกับการทำความสะอาดของศูนย์คามิลเลียน ถือว่าเป็นงานบริการที่ผู้สูงอายุมีความพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งนั้น เราสามารถสะท้อนได้จากคำกล่าวของผู้สูงอายุที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (สมพร พงศ์ภมร. สัมภาษณ์. 2563) ที่ว่า

“เสื้อผ้าที่ศูนย์มีใหม่ทุกวันและมีกลิ่นหอมด้วย”

กิจกรรมที่ 2 กิจกรรมเกี่ยวกับงานวันสำคัญทางพุทธศาสนา กิจกรรมเกี่ยวกับงานวันสำคัญทางพุทธศาสนา ตัวอย่างเช่น วันมาฆบูชา ทางศูนย์คามิลเลียน ได้กำหนดให้เป็นงานประจำปีที่จะจัดขึ้นทุกปีโดยทางบาทหลวงผู้รับผิดชอบ จะปรึกษาเรื่องการจัดงานและพิธีกรรมกับทางคณะสงฆ์ของวัดไผ่ล้อม ซึ่งเป็นพระอารามหลวง ในจังหวัดจันทบุรี หลังจากนั้นทางศูนย์คามิลเลียน ก็จะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัด โดยใช้สถานที่ภายในศูนย์คามิลเลียน คือ ศาลาเอนกประสงค์เป็นหลัก เพื่อความสะดวกกับผู้สูงอายุในการร่วมกิจกรรม แบบแผนการจัดงานวันมาฆบูชา ทางศูนย์จะเชิญพระภิกษุสงฆ์จากวัดไผ่ล้อม จำนวน 9 รูป เพื่อรับบิณฑบาตในตอนเช้า หลังจากนั้นทางพระภิกษุก็ฉันอาหารและสวดมนต์และให้พร รวมถึงกรวดน้ำอุทิศบุญส่วนกุศลไปให้ผู้ล่วงลับไปแล้วหลังจากฉันเสร็จ การจัดงานวันมาฆบูชา นอกจากจะเป็นการจัดที่ให้บริการกับผู้สูงอายุที่เป็นพุทธศาสนิกชนแล้ว ยังพบว่าเป็นโอกาสที่บุคลากรของศูนย์คามิลเลียน ซึ่งนับถือพุทธศาสนาเป็นส่วนใหญ่ก็จะได้มีโอกาสร่วมงานบุญนี้ด้วย (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563) จากการประเมินการจัดงานวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของศูนย์คามิลเลียน ก็พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับสองของการให้บริการตามที่เราสามารถสะท้อนได้จากคำกล่าวของผู้สูงอายุที่เคยร่วมงานวันมาฆบูชาคนหนึ่ง (นภาพรณ จิตกุลรัตน์. สัมภาษณ์. 2563) ที่ว่า

“ถึงวันพระใหญ่ก็มีการทำบุญ รู้สึกได้ศกบาตรแล้วสบายใจ”

กิจกรรมงานสำคัญทางพุทธศาสนาไม่ใช่ว่าจะเป็นที่สนใจสำหรับผู้สูงอายุเท่านั้น แต่เจ้าหน้าที่ในศูนย์คามิลเลียน ก็มีความกระตือรือร้นและสนใจร่วมทำบุญร่วมกับผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมโดยผ่านทางชมรมอภิบาล ก็มีส่วนร่วมในการทำบุญด้วยโดยแต่ละแผนกได้มีการเตรียมของมาทำบุญโดยช่วยกันจ่ายคนละ 50 บาท 100 บาท แล้วนำมาทำบุญร่วมกันดูแลโดยชมรมอภิบาล (กรรณลดา ลิ้มเจริญ. สัมภาษณ์. 2563; นภาพรณ บุนนาค. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการฉลองนักราชามิลโล

กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการฉลองนักราชามิลโล ทางศูนย์คามิลเลียน ได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีโดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ เป็นการฉลองนักราชามิลโล ซึ่งเป็นองค์อุปถัมภ์ของศูนย์คามิลเลียน เป็นการฉลองวัดหรือฉลองบ้านเปิดให้ประชาชนต่าง ๆ เข้ามาร่วมงาน และเป็นการระลึกถึงบาทหลวงนักบวชที่ประจำอยู่ที่ศูนย์คามิลเลียน

กิจกรรมนี้ถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญของศูนย์คามิลเลียน ที่จัดขึ้นในวันอาทิตย์ที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 เริ่มโดยการจัดงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์คามิลเลียน ผู้สูงอายุที่อาศัยในศูนย์คามิลเลียน ญาติของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในศูนย์คามิลเลียน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ได้มาร่วมแรงร่วมใจกัน โดยจัดให้มีพิธีบูชามิสซาขึ้นในวันงานเวลา 10.00 น. โดยมีพระสังฆราชมาเป็นประธาน หลังจากนั้นก็มีกิจกรรมการแสดงจากโรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ และโรงเรียนลาซาล ซึ่งเป็นโรงเรียนที่อยู่ในชุมชนอาสนวิหารพระนางมารีอาปฏิสนธิ์นรมล จันทบุรี ชาวบ้านก็นำอาหารมาร่วมบริจาคโดยจัดให้มีรูปแบบโรงทานขึ้นบางส่วนก็ทำเป็นสำเร็จรูปมาแจก และบางส่วนก็ร่วมกันประกอบที่ภายในศูนย์คามิลเลียน เพื่อให้ได้เมนูอาหารที่หลากหลายประมาณ 30 อย่าง เพื่อให้ประชาชนที่มาร่วมงานได้รับประทานอาหารกันอย่างพอเพียง

สำหรับกิจกรรมนี้ทางศูนย์คามิลเลียน ไม่ได้บังคับให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากพิธีบางส่วนเป็นกิจกรรมทางศาสนาคริสต์ อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในศูนย์ก็ร่วมงานกันอย่างพร้อมเพรียงด้วยความยินดีทั้งผู้สูงอายุที่แข็งแรงเดินเองได้ และผู้สูงอายุที่ต้องนั่งรถเข็นก็จะมาร่วมกัน ส่วนผู้สูงอายุที่ติดเตียงไม่ได้มาร่วมกิจกรรมนี้เนื่องจากไม่สามารถเคลื่อนย้ายมาร่วมงานได้ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในศูนย์ชอบที่จะร่วมกิจกรรมนี้ เพราะมีอาหารทานจำนวนมาก และยังเป็นโอกาสได้พบญาติที่มาเยี่ยมเยียนกันในวันงานด้วย

จากการประเมิน กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการฉลองนักราชามิลโลของศูนย์คามิลเลียน ก็พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับสามของการให้บริการตามที่เราสามารถสะท้อนได้จากคำกล่าวของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมงานว่า

“รอคอยมาทั้งปีอยากร่วมงานมีของกินมากมายหลายอย่าง มีคนมาเยี่ยมเรามาก พบญาติพี่น้องด้วย” (พิสมัย วงศ์ศิริ, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 4 กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดงานวันคริสต์มาส กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดงานวันคริสต์มาส ทางศูนย์คามิลเลียน ได้กำหนดให้เป็นงานประจำปีที่จะจัดขึ้นในวันที่ 24 ธันวาคมของทุกปี โดยมีรูปแบบที่ผสมผสานระหว่างงานและการแสดงเพื่อระลึกถึงการกำเนิดของพระเยซู องค์ประมุขของศาสนา และการจัดงานเลี้ยงฉลองของผู้สูงอายุที่อยู่ในบ้านเนื่องจากเป็นวันใกล้

วันปีใหม่ของคนไทย “งานจะประกอบไปด้วยงานภาคกลางปายและภาคค่า ภาคปายจะเป็นการเยี่ยมชมและมีการร้องเพลงคริสต์มาสไปตามบ้านต่าง ๆ โดยจัดไปตามสายและทางวัดแม่พระปฏิสนธินิรมล จะจัดตารางมารับผู้สูงอายุที่ยังแข็งแรงไปร่วมงานและจัดของรางวัล ณ บริเวณรอบวัดแม่พระปฏิสนธินิรมล ซึ่งผู้สูงอายุจะชอบมากที่ได้ออกไป นอกศูนย์กลางคามิลเลียน ประหนึ่งเหมือนได้ออกไปเที่ยว ส่วนภาคค่าจะเริ่มตั้งแต่เวลา 18.00 น. จะมีการแสดงเทวาศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งแสดงโดยพนักงานของศูนย์กลางคามิลเลียน และการแสดงบางส่วนก็จะมีผู้สูงอายุในศูนย์กลางคามิลเลียน เข้าร่วมแสดงด้วย เช่น คุณยายด้อมแสดงเป็นแกะ เป็นต้น นอกจากนี้ทางศูนย์กลางคามิลเลียน ได้จัดชุดของขวัญ (กิฟต์เซต) ซึ่งประกอบไปด้วยสบู่ แป้ง แปรงสีฟัน ยาสีฟัน และหวี เพื่อจัดให้ผู้สูงอายุทุกท่านเป็นของขวัญ และยังมีการรางวัลที่มีผู้บริจาคมาให้และทางศูนย์กลางคามิลเลียน จัดให้เพิ่ม เช่น พัดลม หมอนตุ๊กตา เป็นต้น ทั้งนี้งานทั้งหมดจะต้องเสร็จภายใน 20.00 น. เพราะบาทหลวงและเจ้าหน้าที่ของศูนย์กลางคามิลเลียน บางส่วนต้องไปช่วยงานคริสต์มาสที่จัดขึ้นเป็นงานใหญ่ที่วัดแม่พระปฏิสนธินิรมล โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ประจำรถปฐมพยาบาล และรถพยาบาลที่ต้องไปจอดเตรียมพร้อมตลอดเวลาในงานคริสต์มาสดังกล่าว” (บาทหลวงเกรียงไกรสุขจิต, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 5 กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดงานวันลอยกระทง กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดงานวันลอยกระทง ทางศูนย์กลางคามิลเลียน ได้กำหนดให้เป็นงานประจำปี โดยมีการจัดทำสะพานชั่วคราวขึ้นมาบริเวณลานอเนกประสงค์เป็นกรณีพิเศษเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ลอยกระทงที่ทางศูนย์จัดไว้ให้ตามประเพณี และมีการประกวดนายขนมต้ม และนางนพมาศทั้งในส่วนผู้สูงอายุและพนักงาน “อีกทั้งมีการแสดงของพนักงาน ประกวดกระทง ทำกระทงให้ผู้สูงอายุลอย ในจำนวนนี้มีส่วนหนึ่งที่นักเรียนจากโรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์จัดทำให้ผู้สูงอายุได้ลอยกระทง มีขนมอาหารมาเลี้ยงด้วย ผู้สูงอายุที่สามารถนั่งรถเข็นได้ก็จะมาร่วมงานซึ่งจัดขึ้นบริเวณลานอเนกประสงค์ ผู้สูงอายุก็จะมี การประกวดประชันกันเรื่องการแต่งตัว มีการแต่งสวยกว่าปกติหนึ่ง โดยงานเริ่มประมาณ 10.00 น. หลังอาหารเช้า จะเสร็จก่อน 11.30 น. เพื่อรับประทานอาหารเที่ยงต่อเลย” (ปณณภา นพพรพิทักษ์, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 6 กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดงานวันพ่อ กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดงานวันพ่อ ทางศูนย์กลางคามิลเลียน ได้กำหนดให้เป็นงานประจำปี วัดอุประสงค์เพื่อเทิดทูนพระเกียรติคุณของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร และเพื่อเทิดทูนพระคุณของพ่อ และยกย่องบทบาทของพ่อที่มีต่อครอบครัวและสังคม โดยวันงานประกอบไปด้วยพิธีแสดงความเคารพต่อพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ 9) และพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรรามาธิบดี ศรีสินทร มหาอริยราชมงคล พระวชิระเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 10) ต่อด้วยการมอบดอกกุหลาบให้กับผู้สูงอายุที่เป็นชายทุกคน และมีการมอบรางวัลพ่อดีเด่น

“โดยรางวัลพิจารณาจากการมีส่วนร่วมและการมีญาติพี่น้องมาเยี่ยมชมอย่างสม่ำเสมอ โดยรางวัลจะมีสองคนซึ่งพิจารณาจากที่เด็กที่อาศัยของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ และในการนี้ก็คือเป็นโอกาสที่ผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในศูนย์คามิลเลียน ได้มอบดอกกุหลาบและอวยพรให้บาทหลวงที่ทำงานในศูนย์คามิลเลียนทุกคน อวยพรให้บาทหลวงได้มีสุขภาพแข็งแรงอยู่เป็นมั่งขวัญของผู้สูงอายุต่อไป” (ปณณภา นพพรพิทักษ์, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 7 กิจกรรมเกี่ยวกับการทำกิจกรรมรวมหมู่ กิจกรรมเกี่ยวกับการทำกิจกรรมรวมหมู่ ทางศูนย์คามิลเลียนได้จัดให้มีกิจกรรมรวมหมู่กันทั้งหมดทั้งศูนย์ โดยผู้สูงอายุที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้จะมารวมกันที่หอประชุมเอนกประสงค์ โดยจะจัดให้มีกิจกรรมนี้ทุกวันพฤหัสบดี โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้สูงอายุได้มารวมกัน รู้จัก และทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน กิจกรรมนี้ทางแผนกกายภาพจะเป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงาน โดยงานกิจกรรมจะเริ่มประมาณ 09.00 น. ผู้สูงอายุจะมาพร้อมกันโดยผู้สูงอายุที่สามารถเดินมาได้เอง ก็จะเดินมาเองแล้วนั่งที่เก้าอี้ที่ล้อมวงกัน ส่วนผู้สูงอายุที่เดินไม่สะดวก ผู้ช่วยพยาบาลจะให้นั่งรถเข็น แล้วเข็นมารวมกันที่ลานเอนกประสงค์ ล้อมเป็นวงกลมใหญ่วงเดียวกันทั้งหมด ซึ่งผู้สูงอายุที่มาร่วมกิจกรรมนี้จะประมาณ 50 - 60 คน และเจ้าหน้าที่ที่มาร่วมกิจกรรมด้วยประมาณ 20 คน โดยเจ้าหน้าที่แบ่งหน้าที่เป็นพิธีกรเพื่อดำเนินรายการ นักร้องเพลงประกอบดนตรีคาราโอเกะ ผู้เตรียมกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน ตัวอย่างกิจกรรมที่ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เช่น กิจกรรมที่นำมาใช้กิจกรรมรวมหมู่ ในวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 จะพบว่า นอกจากผู้สูงอายุจะได้มีส่วนร่วมในการร่วมร้องเพลงคาราโอเกะแล้ว ยังมีการทำของหวานร่วมกันด้วย “ผู้สูงอายุมีการทำบัวลอยไข่หวาน โดยผู้สูงอายุจะมีการปั้นแป้งสำหรับบัวลอย และผู้สูงอายุบางท่านก็มาตอกไข่เพื่อใส่ในบัวลอย หลังจากทำกิจกรรมเสร็จก็มีการแจกของหวานที่ทำขึ้นให้กับผู้สูงอายุทุกท่านที่มาร่วมกิจกรรม และจากการสังเกตพบว่าบาทหลวงก็มาพูดคุยกับผู้สูงอายุอย่างเป็นกันเองอีกด้วย กิจกรรมจะดำเนินไปจนถึงเวลาประมาณ 11.30 น. ก็จะรับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน” (ปณณภา นพพรพิทักษ์, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 8 กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการป้องกันการลักขโมย ทางศูนย์คามิลเลียนได้จัดให้มีมาตรการในการป้องกันการลักขโมยโดยจัดเป็น 2 ระบบคือ ป้องกันการลักขโมยจากภายนอก และการป้องกันการลักขโมยจากภายใน “การป้องกันการลักขโมยจากภายนอก จัดให้มีประตูของศูนย์คามิลเลียน โดยมีเวลาเปิดปิดและมีเวลาเยี่ยมที่แน่นอน มีกล้องวงจรปิดที่จะคอยบันทึกเหตุการณ์ภายในศูนย์คามิลเลียน มีการลงบันทึกเวลาเข้าออกเยี่ยมผู้สูงอายุ ส่วนการป้องกันการลักขโมยจากภายในผู้สูงอายุด้วยตนเอง ทางศูนย์คามิลเลียน ได้ออกมาตรการโดยไม่ให้ผู้สูงอายุมีของมีค่ามากนัก และมีการเก็บเงินเท่าที่พอใช้ และมีการฝากเงินไว้กับทางศูนย์คามิลเลียน โดยทางศูนย์ได้จัดทำบัญชีเงินฝากของผู้สูงอายุแต่ละท่านไว้” (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 9 กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดงานวันสงกรานต์ ทางศูนย์คามิลเลียน ได้กำหนดให้เป็นงานประจำปี ในวันที่ 15 เมษายน ทุกปี “พิธีสงกรานต์เป็นพิธีกรรมที่เกิดขึ้น ในสมาชิกผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียน มีการใช้น้ำเป็นองค์ประกอบหลักในพิธี ใ้รดให้แกกันเพื่อความชุ่มชื้น มีการสรงน้ำพระเพื่อเป็นสิริมงคลทำบุญตักบาตรไหว้พระ และขอพรจากผู้ใหญ่” (ปณณภา นพรพิทักษ์. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 10 กิจกรรมเกี่ยวกับการทำกายภาพบำบัด เนื่องจากผู้สูงอายุที่อยู่ในศูนย์คามิลเลียนนั้นมีสถานภาพในการช่วยเหลือตนเองแตกต่างกันการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นในกรณีเช็ดตัว ดังนั้นกิจกรรมการทำกายภาพบำบัดจึงต้องจัดออกมาหลายรูปแบบให้เหมาะสมกับสภาพของผู้สูงอายุในแต่ละคน “สำหรับผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้หรือนั่งรถเข็นจะจัดให้มีการออกกำลังกายในช่วงเช้าตั้งแต่ 09.00-11.30 น. โดยมีกิจกรรมที่สำคัญคือ ฝึกเดินโดยใช้ราวประคองการเดิน การปั่นจักรยาน การฝึกดึงมือ และการฝึกเดินขึ้นบันได แต่ในการจัดกายภาพสำหรับผู้สูงอายุในกลุ่มนี้จะไม่มีการกำหนดหรือระดมผู้สูงอายุมาโดยตรงแต่จะขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้สูงอายุที่จะมาร่วม ในกรณีของผู้สูงอายุที่นอนติดเตียงไม่สามารถที่เคลื่อนย้ายมาห้องกายภาพเพื่อร่วมกิจกรรมได้ ทางศูนย์ก็จะจัดกายภาพให้ในช่วงบ่าย 13.30-15.00 น. โดยเน้นการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ รวมทั้งกระดูกและข้อเป็นหลัก” (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

นอกจากนี้ทางศูนย์คามิลเลียน ยังจัดกิจกรรมเสริมที่เกี่ยวข้องกับกายภาพบำบัด โดยแบ่งออกเป็นอีก 2 รูปแบบคือ กิจกรรมสำหรับคนกลุ่มใหญ่ และกิจกรรมเฉพาะกลุ่ม โดยกิจกรรมเสริมด้านกายภาพสำหรับคนกลุ่มใหญ่ จะจัดให้มีขึ้นในวันพฤหัสบดีตอนเช้ารวมกันทั้งศูนย์คามิลเลียน และเจ้าหน้าที่ทุกแผนกก็จะมาร่วมกันดูแลผู้สูงอายุในคราวเดียวกัน โดยเริ่มจากให้ผู้สูงอายุได้มาออกกำลังกายร่วมกัน โดยการยืดเหยียดขา ร้องเพลง หรือเล่นเกมส์ ส่วนกิจกรรมเฉพาะกลุ่ม จะจัดให้เป็นกิจกรรมเสริมฝึกเรื่องการใช้มือ ได้แก่ การทำขนม ทำยาฉม ทำแซนด์วิช ที่ทำได้ไม่ยาก

กิจกรรมที่ 11 กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดงานวันแม่ ทางศูนย์คามิลเลียน ได้กำหนดให้เป็นงานประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเทิดพระเกียรติและแสดงถึงความจงรักภักดีแด่สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถและยังแสดงออกถึงความกตัญญูกตเวทิต่อแม่ผู้มีพระคุณ โดยงานประกอบไปด้วยพิธีแสดงความจงรักภักดีแด่สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ หลังจากนั้นจะมีการมอบเข็มกลัดดอกมะลิให้กับผู้สูงอายุที่เป็นหญิงทุกคน “ผู้สูงอายุที่เป็นหญิงจะมาร่วมงานกันเป็นจำนวนมาก อันเนื่องมาจากผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในศูนย์คามิลเลียน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ตามด้วยการแสดงของพนักงานให้ผู้สูงอายุได้ดู ซึ่งส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับทีมงานในแต่ละปี

ปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมาเป็นการเดินประกอบดนตรีเพลงเกาหลี และมีการรำไทยด้วย และท้ายสุดก็มีกิจกรรมประกวดแม่ดีเด่น ซึ่งก็พิจารณาจากการที่ผู้สูงอายุที่เป็นผู้หญิงมีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และทางญาติพี่น้องมาเยี่ยมอยู่เป็นประจำ” (ธีรนนท์ จันทะโร, สัมภาษณ์, 2563) และในปี พ.ศ. 2563 มีกิจกรรมแจกพวงมาลัยให้ผู้สูงอายุที่เป็นผู้หญิง และมีการอวยพรผู้สูงอายุนำโดยบาทหลวงเกรียงไกร และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์คามิลเลียน ได้อวยพรให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพแข็งแรง “ผู้สูงอายุบางท่านร้องไห้ หลังจากนั้นผู้สูงอายุที่แข็งแรง ร่วมกับเจ้าหน้าที่ได้ร่วมกันตัดตกแต่งกิ่งไม้บริเวณทางเข้าศูนย์คามิลเลียน” (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต, สัมภาษณ์, 2563)

“ขอให้แม่ทุกคนมีสุขภาพแข็งแรง ขอให้ลูก ๆ กตัญญูต่อพ่อแม่” (พิศมัย วงศ์ศิริ, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 12 กิจกรรมเกี่ยวกับการออกกำลังกายตอนเช้า กิจกรรมเกี่ยวกับการออกกำลังกายตอนเช้า ทางศูนย์คามิลเลียน ไม่ได้บังคับให้ผู้สูงอายุต้องมาออกกำลังกายในตอนเช้าทุกวัน แต่เนื่องจากพื้นที่ในศูนย์คามิลเลียนค่อนข้างกว้างขวาง จึงทำให้มีผู้สูงอายุบางส่วนโดยเฉพาะผู้ที่ยังมีร่างกายแข็งแรงและตื่นนอนแต่เช้าได้มาเดินออกกำลังกาย หรือยืดเหยียดขาบริเวณสนามรอบ ๆ อาคารที่พักภายในศูนย์คามิลเลียน ซึ่งนอกเหนือจากมีสุขภาพแข็งแรงแล้ว “ผู้สูงอายุยังได้รู้จักกันเหมือนเป็นการเข้าสังคมด้วย ตาสันติ และตาสันชัย ที่มีการเดินหรือวิ่งเหยาะรอบ ๆ บ้าน ตอนเย็นมีการเข็นรถ เดินรอบบ้านกันหลายคน” (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 13 กิจกรรมเกี่ยวกับการเช็ดตัวอาบน้ำผู้สูงอายุ เป็นการที่ศูนย์กำหนดขึ้นเมื่อทางศูนย์คามิลเลียน พิจารณาจากจำนวนผู้สูงอายุที่ทางศูนย์คามิลเลียน รับผิดชอบกับผู้ดูแลผู้สูงอายุในการเช็ดตัว โดยผู้ช่วยพยาบาลที่ช่วยในการเช็ดตัวมีจำนวนทั้งสิ้น 25 คน รวมถึงที่พักผู้สูงอายุที่กระจายอยู่ตามอาคารต่าง ๆ ทั้งหมด 6 อาคาร อย่างไรก็ตามสภาพของผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียนนั้นก็มีความสามารถในการดูแลตนเองแตกต่างกัน ในกรณีของการเช็ดตัวนั้นจะพบว่าเราสามารถแบ่งผู้สูงอายุเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มที่ช่วยเหลือตัวเองได้บ้างและกลุ่มที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ในกรณีผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้นั้น ผู้สูงอายุก็สามารถที่จะอาบน้ำด้วยตนเองได้ โดยมีผู้ช่วยพยาบาลคอยเตรียมช่วยเหลือหากผู้สูงอายุต้องการ “ส่วนในกรณีของผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ก็จะต้องอาศัยผู้ช่วยพยาบาลในการเช็ดตัวซึ่งบางครั้งอาจจะต้องใช้ผู้ช่วยพยาบาลถึง 2 คนในการเช็ดตัวถ้าผู้สูงอายุมีร่างกายรูปร่างใหญ่ กระบวนการเช็ดตัวนั้นก็จะเริ่มจากการประคบสวกปากคนไข้ เริ่มตั้งแต่การดูแลช่องปาก เช็ดตัว และทำความสะอาดบริเวณอวัยวะสืบพันธุ์ เตรียมอุปกรณ์เพื่อทำการเช็ดตัวดังกล่าว หลังจากนั้นเดินมาที่

เตียงผู้ป่วยว่าจะทำความสะอาดร่างกาย ผู้ป่วยจะได้รับความร่วมมือ เริ่มด้วยการทำความสะอาดช่องปาก รวมถึงการแปรงฟัน หลังจากนั้นใช้กะละมังที่หนึ่งรวมถึงผ้าไว้เช็ดทำความสะอาดผ้าเช็ดหน้า เช็ดตัวด้านหน้าทั้งหมด หลังจากนั้นตะแคงตัวเช็ดด้านหลังจนถึงเท้า ซึ่งอาจจะต้องมีคนช่วยกันตะแคงตัวหรือพลิกตัว เช็ดสบู่แล้วเปลี่ยนเป็นเช็ดน้ำ ซับให้แห้ง หลังจากนั้นจึงทำความสะอาดอวัยวะสืบพันธุ์ และรูทวารด้านนอก และเสร็จด้วยการล้างมือล้างเท้า” (ธีรนนท์ จันทะโร. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 14 กิจกรรมเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าทางโภชนาการของอาหาร กิจกรรมเกี่ยวกับคุณค่าทางโภชนาการของอาหาร ทางศูนย์คามิลเลียน ได้คำนึงถึง 2 อย่างคือ คุณค่าทางโภชนาการ และการควบคุมน้ำหนักตัวของผู้สูงอายุไม่ให้มากขึ้น “ในด้านคุณค่าทางโภชนาการอาหารให้ครบ 5 หมู่ ซึ่งประกอบไปด้วย อาหารประเภทคาร์โบไฮเดรต หรือแป้ง เช่นข้าว ก๋วยเตี๋ยว ผัก และมันสำปะหลัง ผู้สูงอายุจึงควรทานอาหารกลุ่มนี้แต่พออิ่ม อาหารประเภทโปรตีนหรือเนื้อสัตว์ และถั่วและงา อาหารประเภทนี้ช่วยในการซ่อมแซมและสร้างเนื้อเยื่อที่สำคัญต่อร่างกาย อาหารประเภทไขมัน ได้แก่ ไขมันจากพืช และไขมันจากสัตว์ ซึ่งจะให้พลังงานแก่ร่างกายและยังช่วยดูดซึมวิตามินบางอย่างด้วย อาหารประเภทผักต่าง ๆ ผักจะให้วิตามินและเกลือแร่ที่จำเป็นต่อร่างกาย และมีใยอาหารช่วยให้ระบบขับถ่ายขับถ่ายเป็นปกติ และสุดท้ายอาหารประเภทผลไม้ ให้วิตามิน เกลือแร่ใยอาหาร ทางศูนย์คามิลเลียนได้ส่งแม่ครัวไปปรับการอบรมเรื่องการทำอาหารสำหรับผู้สูงอายุอยู่เป็นระยะ ๆ เพื่อจัดเตรียมอาหารที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ อย่างไรก็ดีการจัดเมนูอาหารต่าง ๆ ให้มีความหลากหลายอาจต้องใช้โภชนากรมาช่วยดูหรือปรับเมนูอาหารให้เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุแต่ละคนด้วยโดยบางครั้งมีหน่วยงานจากกรุงเทพฯ มาอบรมพนักงานของศูนย์คามิลเลียนด้วย” (ไพจิตรรา จิตจำลอง. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 15 กิจกรรมเกี่ยวกับการทำกิจกรรมดนตรีบำบัด กิจกรรมเกี่ยวกับการทำกิจกรรมดนตรีบำบัด ทางศูนย์คามิลเลียนได้จัดให้มีกิจกรรมนี้เป็นประจำทุกสัปดาห์ในวันอังคารตอนบ่าย โดยจัดดำเนินการให้ผู้สูงอายุที่ยังแข็งแรงและสามารถร่วมกิจกรรมได้มาร่วมกัน และได้ร้องเพลงหรือตอบมือเพื่อเข้าจังหวะกับเพลง “เมื่อก่อนมีห้องคาราโอเกะ ระยะเวลาไม่มีคนไปจึงเปลี่ยนเป็นห้องพักแม่บ้าน ห้องนี้ติดแอร์อย่างดี ตอนเช้าคุณพ่อเปิดเพลงเวลา 07.30 น. อาจเป็นแนวลูกทุ่ง ลูกกรุง แนวอะคูสติคบ้าง แล้วจึงไปทานอาหารโดยเปิดเป็นเพลงเบา ๆ คลอ ๆ ไปโดยเปิดจากยูทูป แล้วคุณพ่อก็ไปทานอาหาร” (ไพจิตรรา จิตจำลอง. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 16 กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดอาหารที่ถูกปาก

กิจกรรมในการจัดการเกี่ยวกับการจัดอาหารที่ถูกปากของผู้สูงอายุนั้น ทางศูนย์คามิลเลียน จะมีแนวทางในการดำเนินการ โดยคำนึงถึงปัญหาของสุขภาพของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ

เช่น ผู้สูงอายุบางรายมีปัญหาเรื่องโรคไตจึงไม่เน้นการจัดอาหารที่มีรสเค็ม นอกจากนี้ผู้สูงอายุหลายคนก็จะไม่กินรสเผ็ด ดังนั้นจึงต้องจัดอาหารที่ไม่เน้นรสเผ็ด แต่จะให้เค็มรสเผ็ดเองตามต้องการ เช่น การจัดน้ำปลาพริกไว้ต่างหาก ตัวอย่างเมนูอาหารที่ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว เช่น ในการจัดอาหารในวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2563 “อาหารในวันนี้มีเชื้อ ข้าวต้มหมู เป็นหลัก ส่วนมื้อกลางวันเป็นข้าวมันไก่ และมื้อเย็นก็จะเป็นต้มจืดวุ้นเส้น และแกงส้ม เป็นต้น” (มะลิวัลย์ มณฑา. สัมภาษณ์. 2563) อย่างไรก็ตามแนวทางในการจัดทำอาหารของศูนย์คามิลเลียนดังกล่าวจะพบว่าสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุเพียงแค่ระดับปานกลาง ดังมีคำกล่าวของผู้สูงอายุให้สัมภาษณ์คนหนึ่งที่ว่า

“รสชาติของอาหารมันจืดเกินไป ทานแล้วไม่อร่อย”

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบ้านพักผู้สูงอายุของคณะคามิลเลียน โซเชียล เซ็นเตอร์ จันทบุรี

ในบทนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบ้านพักผู้สูงอายุของคณะคามิลเลียน โซเชียล เซ็นเตอร์ จันทบุรี ได้แก่ ระบบการให้บริการที่ทางคณะคามิลเลียนออกแบบขึ้น โดยผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 5 ระบบย่อยคือ

1. ระบบความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ระบบความเป็นธรรมในการให้บริการ
3. ระบบความต่อเนื่องในการให้บริการ
4. ระบบความพอเพียงของการจัดทรัพยากรบริการ
5. ระบบการสร้างความก้าวหน้าในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลการให้บริการในที่นี้จะนำเสนอตามระบบย่อยของการให้บริการทั้ง 5 ประการดังนี้

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

1. ระบบความรวดเร็วในการให้บริการ ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระบบความรวดเร็วในการให้บริการ (n = 37)

1. กิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบความรวดเร็วในการให้บริการ	μ	σ	การตีความ	ลำดับที่
1. การจัดอาหารให้รวดเร็วพร้อมทานทานได้ ภายในไม่เกิน 30 นาที	4.70	0.91	ประจำ	1
2. การเช็ดตัว เพื่อเปลี่ยนเสื้อผ้าใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที	4.11	1.41	บ่อยครั้ง	2
3. กายภาพบำบัดสามารถเสร็จสิ้นภายใน 1 ชั่วโมง	3.92	1.69	บ่อยครั้ง	3
4. การมีเจ้าหน้าที่มาดูแลผู้สูงอายุเมื่อเกิดปัญหาฉุกเฉินภายใน 5 นาที	3.86	1.38	บ่อยครั้ง	4
รวม	4.41	1.35	มีความรวดเร็วค่อนข้างมาก	-

จากตาราง 12 พบว่า ระบบให้บริการแก่กลุ่มผู้สูงอายุของศูนย์คามิลเลียน มีความรวดเร็วค่อนข้างมากในภาพรวม ($\mu = 4.41$) โดยกิจกรรมที่ให้บริการรวดเร็วแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ถือว่าการให้บริการรวดเร็วเป็นประจำ และกลุ่มที่ถือว่าการให้บริการรวดเร็วได้บ่อย ๆ ครั้ง

กิจกรรมที่ถือว่าการให้บริการรวดเร็วอย่างเป็นประจำ ได้แก่ การจัดอาหารให้รวดเร็วพร้อมทานทานได้ภายในไม่เกิน 30 นาที

กิจกรรมที่ถือว่าการให้บริการรวดเร็วบ่อยครั้ง ได้แก่ การเช็ดตัว ใส่เสื้อผ้าใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที กายภาพบำบัดสามารถเสร็จสิ้นภายใน 1 ชั่วโมง และกรณีที่มีผู้สูงอายุเกิดปัญหาฉุกเฉินจะมีเจ้าหน้าที่มาดูแลภายใน 5 นาที

เมื่อพิจารณาถึงระบบการให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความรวดเร็วของการบริการนั้น จะพบว่าทางศูนย์คามิลเลียน ได้จัดกิจกรรมที่อยู่ในระบบเป็น 4 กิจกรรมด้วยกันคือ การจัดอาหาร

การเช็ดตัวก่อนใส่เสื้อผ้า การกายภาพบำบัด และการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาฉุกเฉิน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ให้เห็นถึงรายละเอียดในการทำกิจกรรมการให้บริการทั้ง 4 กิจกรรมดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การจัดอาหารให้รวดเร็วพร้อมทาน ทานได้ ภายในไม่เกิน 30 นาที ในการจัดอาหารของศูนย์คามิลเลียน จะจัดแบ่งออกเป็น 3 มื้อ คือ อาหารเช้า อาหารเที่ยง และอาหารเย็น โดยอาหารเช้าจะจัดให้เสร็จสิ้นในช่วงเวลาตั้งแต่ 07.30-8.00 น. ส่วนอาหารเที่ยงจัดในช่วงเวลา 11.30-12.00 น. และส่วนอาหารเย็นจัดในช่วงเวลา 16.00-16.30 น. ในการจัดอาหารให้รวดเร็วภายในเวลาที่กำหนดดังกล่าว หมายความว่าเมื่อถึงเวลาอาหารแต่ละมื้อนั้นทางศูนย์จะต้องเตรียมอาหารให้ผู้สูงอายุ ดูแลการทานอาหาร และจัดเก็บอาหารให้ได้ภายในเวลา 30 นาที ในการนี้ทางศูนย์คามิลเลียน ต้องเตรียมงานอย่างเป็นกระบวนการตั้งแต่การจัดทีมแม่ครัวถึง 7 คน ช่วยกันทำงานเป็นทีมเพื่อสามารถเตรียมอาหารได้ทันก่อนเวลาอาหาร ในกรณีที่คาดว่าจะเตรียมอาหารไม่ทันเวลาอาหาร ทางศูนย์ก็ต้องมีการกะเกณฑ์ผู้ช่วยพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรของศูนย์คามิลเลียน มาช่วยเป็นลูกมือให้กับทีมแม่ครัวด้วย หลังจากที่ทำอาหารเสร็จแล้ว ทีมแม่ครัวก็จะนำอาหารไปส่งตามห้องที่ผู้สูงอายุพักอาศัยอยู่ โดยมีผู้ช่วยพยาบาลเป็นผู้ช่วยในการจัดอาหารให้กับผู้สูงอายุแต่ละคน เมื่อรับอาหารเสร็จแล้วผู้สูงอายุต้องทานอาหารให้เสร็จในเวลาที่กำหนด โดยทีมแม่ครัวก็จะมาเก็บจานชาม และอาหารที่เหลือไป และทำความสะอาดจานชามให้ผู้สูงอายุด้วย (มะลิวัลย์ มณฑา. สัมภาษณ์. 2563) โดยไม่มีอาหารว่าง แต่ผู้สูงอายุอาจจะซื้ออาหารจากทางโรงครัวหรือหาซื้อจากพ่อค้าแม่ค้าที่เข้ามาขายของ

กิจกรรมที่ 2 การเช็ดตัว เพื่อเปลี่ยนเสื้อผ้าใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที โดยการเช็ดตัวดังกล่าวให้ใช้เวลาไม่เกิน 15 นาทีนั้น เป็นการที่ศูนย์กำหนดขึ้นเมื่อทางศูนย์คามิลเลียน พิจารณาจากจำนวนผู้สูงอายุที่ทางศูนย์คามิลเลียน รับผิดชอบกับผู้ดูแลผู้สูงอายุในการเช็ดตัว โดยผู้ช่วยพยาบาลที่ช่วยในการเช็ดตัวมีจำนวนทั้งสิ้น 25 คน รวมถึงที่พักผู้สูงอายุที่กระจายอยู่ตามอาคารต่าง ๆ ทั้งหมด 6 อาคาร อย่างไรก็ตามสภาพของผู้สูงอายุในศูนย์คามิลเลียนนั้นก็มีความสามารถในการดูแลตนเองแตกต่างกัน ในกรณีของการเช็ดตัวนั้นพบว่าสามารถแบ่งผู้สูงอายุเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มที่ช่วยเหลือตัวเองได้บ้างและกลุ่มที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ในกรณีผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้นั้น ผู้สูงอายุก็สามารถที่จะอาบน้ำด้วยตนเองได้ โดยมีผู้ช่วยพยาบาลคอยเตรียมช่วยเหลือหากผู้สูงอายุต้องการ ส่วนในกรณีของผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ก็จะต้องอาศัยผู้ช่วยพยาบาลในการเช็ดตัวซึ่งบางครั้งอาจจะต้องใช้ผู้ช่วยพยาบาลถึง 2 คนในการเช็ดตัวถ้าผู้สูงอายุมีร่างกายรูปร่างใหญ่ กระบวนการเช็ดตัวนั้น ก็จะเริ่มจากการประเมินผู้ป่วยก่อน แล้วเตรียมอุปกรณ์สำหรับการทำความสะอาดช่องปาก ทำความสะอาดอวัยวะสืบพันธุ์ และผ้าเช็ดตัว 2 ผืน เริ่มต้นโดยทำความสะอาดช่องปาก ล้างหน้า แปรงฟัน เช็ดร่างกายตั้งแต่ส่วนบนไปถึงส่วนล่างของร่างกาย

แล้วพลิกตัว ทำความสะอาดด้านหลัง และทำความสะอาดอวัยวะสืบพันธุ์เป็นลำดับสุดท้าย หลังจากนั้น ก็ทำความสะอาดมือ แขนมือ แขนเท้า (ธีรนนท์ จันทะโร. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 3 กายภาพบำบัดสามารถเสร็จสิ้นภายใน 1 ชั่วโมง เนื่องจากผู้สูงอายุที่อยู่ในศูนย์คามิลเลียนนั้นมีสถานภาพในการช่วยเหลือตนเองแตกต่างกันการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในกรณีเช็ดตัว ดังนั้นกิจกรรมการทำกายภาพบำบัดจึงต้องจัดออกมาหลายรูปแบบให้เหมาะสมกับ สภาพของผู้สูงอายุในแต่ละคน กล่าวคือ สำหรับผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้หรือนั่งรถเข็นจะจัด ให้มีการออกกำลังกายในช่วงเช้าตั้งแต่ 09.00-11.30 น. โดยมีกิจกรรมที่สำคัญคือ ฝึกเดินโดยใช้ราว ประคองการเดิน การปั่นจักรยาน การฝึกดึงมือ และการฝึกเดินขึ้นบันได แต่ในการจัดกายภาพ สำหรับผู้สูงอายุในกลุ่มนี้จะไม่มีการกำหนดหรือระดมผู้สูงอายุมาโดยตรงแต่จะขึ้นอยู่กับ ความสนใจของผู้สูงอายุที่จะมาร่วม ในกรณีของผู้สูงอายุที่นอนติดเตียงไม่สามารถที่เคลื่อนย้าย มาห้องกายภาพเพื่อร่วมกิจกรรมได้ ทางศูนย์ก็จะจัดกายภาพให้ในช่วงบ่าย 13.30-15.00 น. โดยเน้นการเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อ รวมทั้งกระดูกและข้อเป็นหลัก

นอกจากนี้ทางศูนย์คามิลเลียน ยังจัดกิจกรรมเสริมที่เกี่ยวข้องกับกายภาพบำบัด โดยแบ่งออกเป็นอีก 2 รูปแบบ คือ กิจกรรมสำหรับคนกลุ่มใหญ่ และกิจกรรมเฉพาะกลุ่ม โดยกิจกรรมเสริมด้านกายภาพสำหรับคนกลุ่มใหญ่ จะจัดให้มีขึ้นในวันพฤหัสบดีตอนเช้ารวมกัน ทั้งศูนย์คามิลเลียน และเจ้าหน้าที่ทุกแผนกก็จะมาร่วมกันดูแลผู้สูงอายุในคราวเดียวกัน โดยเริ่มจาก ให้ผู้สูงอายุได้มาออกกำลังกายร่วมกัน โดยการยืดเหยียดร่างกาย ร้องเพลง หรือเล่นเกมส์ ส่วนกิจกรรม เฉพาะกลุ่ม จะจัดให้เป็นกิจกรรมเสริมฝึกเรื่องการใช้มือ ได้แก่ การทำงานม ทำยาคม ทำแซนด์วิช ที่ทำได้ไม่ยาก

โดยพบปัญหาที่เกิดขึ้นปัญหาแรก เกี่ยวกับผู้สูงอายุว่าบางครั้งไม่ยอมลงมาก่อออกกำลังกาย หรือขอเดินออกกำลังกายเอง ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะไม่ได้คะยั้นคะยอ ปัญหาที่สอง อุปกรณ์บางอย่าง เริ่มเสีย เช่น เฉพาะจักรยานที่ฝึกปั่น โดยความหนักเริ่มเสียจะปรับระดับไม่ได้ ทางเจ้าหน้าที่ก็ปรับ มาใช้ในผู้ป่วยที่ต้องการฝึกปั่นรอบขาเฉย ๆ โดยไม่ได้ใช้ความหนัก ปัญหาสุดท้าย เรื่องบุคลากร ถ้าอยู่กันสองคนก็สามารถปรึกษากันได้ถ้าอยู่คนเดียวงานก็จะหนักเกินไป (ปณณภา นพพรพิทักษ์. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 4 การมีเจ้าหน้าที่มาดูแลผู้สูงอายุเมื่อเกิดปัญหาฉุกเฉินภายใน 5 นาที การมี เจ้าหน้าที่มาดูแลผู้สูงอายุเมื่อเกิดปัญหาฉุกเฉินภายใน 5 นาที ผู้สูงอายุโดยทั่วไปอาจเกิดปัญหา ที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน เช่น มีอาการไม่รู้สึกตัว ปวดหัว ปวดท้อง ท้องเสีย หรือเป็นลม ศูนย์คามิลเลียน ได้จัดระบบการดูแลแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ และได้ดำเนินการให้มีการคัดออก เพื่อเรียกผู้ช่วยพยาบาลได้เข้ามาดูแลอย่างทันท่วงที แต่จะพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในศูนย์คามิลเลียน

มีสุขภาพแข็งแรง และไม่ค่อยมีปัญหาการเงินให้เจ้าหน้าที่ดูแลมากนัก ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ต้องการความช่วยเหลือฉุกเฉินนั้นก็พบว่าไม่ค่อยได้กดออกเนื่องจาก ในช่วงเวรบ่ายหรือเวรดึกนั้น ผู้สูงอายุหรือผู้สูงอายุร่วมห้องมักจะมาเรียกผู้ช่วยพยาบาลที่อยู่เวรเลยมากกว่ากดออกที่หัวเตียง นอกจากนี้ ผู้สูงอายุบางท่านก็เกรงใจที่จะกดออกและออกบางห้องก็มักเสียซึ่งอยู่ในระหว่างที่ดำเนินการซ่อมแซมอยู่ (ไพโรจิตรา จิตรจำลอง, สัมภาษณ์. 2563)

การดูแลปัญหาที่ฉุกเฉินต้องใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ปัญหาด้านสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าปัญหานั้นอาจมีอันตรายแก่ชีวิตได้ ดังคำบอกเล่าของผู้ดูแลที่ว่า

“มีอยู่ครั้งหนึ่งเพื่อนของผู้สูงอายุกดออกให้ไปดูผู้สูงอายุมีอาการเหงื่อออก และมีอาการซึมลง ได้แก้ไขโดยตรวจดูน้ำตาลจากการเจาะปลายนิ้ว และพบว่าระดับน้ำตาลในเลือดต่ำแค่ 50 mg/dl จึงได้ให้ผู้สูงอายุท่านนั้นดื่มน้ำตาลหวานไปหนึ่งแก้ว หลังจากนั้นผู้สูงอายุท่านนั้นก็มีอาการกลับมากเป็นปกติอย่างรวดเร็ว” (ไพโรจิตรา จิตรจำลอง, สัมภาษณ์. 2563)

2. ระบบความเป็นธรรมในการให้บริการ ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระบบความเป็นธรรมในการให้บริการ (n = 37)

2. กิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบความเป็นธรรมในการให้บริการ	μ	σ	การตีความ	ลำดับที่
1. การจัดให้มีการทำความสะอาดห้องตามลำดับก่อนหลัง	4.70	0.94	ประจำ	1
2. การจัดให้มีการทำกายภาพบำบัดตามลำดับก่อนหลัง	4.51	1.22	ประจำ	2
3. การจัดให้มีการช่วยเหลือตัวตามลำดับก่อนหลัง	4.27	1.61	ประจำ	3
4. การจัดทำตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้สูงอายุ	1.59	1.40	ไม่เคย	4
5. ทางศูนย์ขึ้นค่าห้องพักฟรีรายเดือนโดยไม่มีเหตุผลเพียงพอ	1.32	1.13	ไม่เคย	5
รวม	3.29	1.26	มีความเป็นธรรมค่อนข้างสูง	-

จากตาราง 13 พบว่า ระบบให้บริการแก่กลุ่มผู้สูงอายุของศูนย์คามิลเลียน มีความเป็นธรรมค่อนข้างสูง ในภาพรวม ($\mu = 3.29$) โดยกิจกรรมที่ให้บริการในด้านความเป็นธรรม สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมอย่างเป็นประจำ และกลุ่มที่ไม่เคยให้บริการเลย

กิจกรรมที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมเป็นประจำ ได้แก่ การจัดให้มีการทำความสะอาดห้องตามลำดับก่อนหลัง ตามด้วยการจัดให้มีการทำกายภาพบำบัดตามลำดับก่อนหลัง และการจัดให้มีการช่วยเช็ดตัวตามลำดับก่อนหลัง

กิจกรรมให้บริการที่ผู้สูงอายุไม่เคยใช้บริการเลย ได้แก่ การจัดทำผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้สูงอายุ และการขึ้นค่าห้องพักรายเดือนโดยไม่มีเหตุผลเพียงพอ

เมื่อพิจารณาถึงระบบความเป็นธรรมในการให้บริการของศูนย์คามิลเลียน พบว่ามีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอยู่ 5 กิจกรรมด้วยกันคือ การทำความสะอาดห้อง การทำกายภาพบำบัด การเช็ดตัว การจัดผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และการขึ้นค่าห้องพัก ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ของการวิจัยเชิงคุณภาพมานำเสนอ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การจัดให้มีการทำความสะอาดห้องตามลำดับก่อนหลัง ทางศูนย์คามิลเลียน จะมีการดำเนินการตามลำดับโดยพิจารณาจากตึกที่พักของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ โดยการทำทำความสะอาดแต่ละตึกจะเริ่มทำความสะอาดพื้นภายในห้อง ห้องน้ำ ระเบียง การลำดับที่พักของผู้สูงอายุจะเริ่มทำความสะอาดตึกชนวม ตึกเฟื่องฟ้า ซึ่งเป็นตึกด้านหน้าก่อน ช่วงบ่ายทำตึกด้านหลัง รวมทั้งหมด 4 ตึก ได้แก่ ตึกชนวม ประกอบไปด้วย เตียงผู้สูงอายุชาย 22 เตียง เตียงผู้สูงอายุหญิง 18 เตียง ตึกเฟื่องฟ้า ประกอบไปด้วย เตียงผู้ป่วยชั้นล่าง 31 เตียง และเฟื่องฟ้าชั้นบน VIP 3 เตียง ตึกมะลิ หรือผู้ป่วยติดเตียงหญิง 25 เตียง และตึกดาวเรืองหรือผู้ป่วยติดเตียงชาย 25 เตียง รวมทั้งสิ้น 129 เตียง โดยมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 7 คน ซึ่งก็ถือว่าเพียงพอ (วรรณา บุญรอด. สัมภาษณ์. 2563)

ในส่วนของการทำความสะอาดพื้นที่บริเวณเตียงนอน การปูผ้าปูเตียง และพื้นที่บริเวณหัวนอนถือเป็นหน้าที่ของผู้ช่วยพยาบาลที่ดูแลผู้สูงอายุของแต่ละห้อง โดยจะเริ่มดำเนินการทำความสะอาดในตอนเช้าประมาณ 08.30 น. โดยเริ่มจากห้องแรกก่อน ในแต่ละห้องจะมีเตียงผู้สูงอายุอยู่ 3 เตียง และทำไล่ไปเรื่อย ๆ จนจบทุกห้อง ประมาณ 6-7 ห้อง (ไพโรจิตรา จิตรจำลอง. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 2 การจัดให้มีการทำกายภาพบำบัดตามลำดับก่อนหลัง การทำกายภาพบำบัดจะดำเนินการในตอนเช้าเป็นออกกำลังภายในผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตนเองได้ หรือนั่งรถเข็นได้ การจัดลำดับก่อนหลังจะไม่ใช้การนัดล่วงหน้า โดยใครที่พร้อมก็จะมารออยู่ห้อง

กายภาพบำบัดเลยเพราะถ้าผู้สูงอายุมารอคอยพร้อม ๆ กันจะเกิดปัญหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ก็จะไม่เพียงพอ แต่ถ้าใครมาก่อนก็จะได้ทำกายภาพตามลำดับ (ปณณภา นพพรพิทักษ์, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 3 การจัดให้มีการช่วยเช็ดตัวตามลำดับก่อนหลัง ทางศูนย์คามิลเลียน ได้จัดให้มีการดำเนินการเช็ดตัวผู้สูงอายุ โดยจัดแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรก เริ่มต้นที่เวลา 05.00 น. โดยผู้ช่วยพยาบาลที่อยู่เวรตึกเป็นผู้รับผิดชอบพาผู้สูงอายุเข้าห้องน้ำและอาบน้ำหรือเช็ดตัว ดังนั้นพบว่า ผู้สูงอายุร้อยละ 70 จะได้รับการเช็ดตัวเรียบร้อยในกลุ่มที่หนึ่ง ผู้ช่วยพยาบาลจะช่วยเช็ดตัวผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อยก่อน ส่วนผู้ที่ช่วยเหลือตัวเองได้ก็จะเช็ดตัวหรืออาบน้ำเอง ส่วนกลุ่มที่สองจะถูกจัดให้มีการเช็ดตัวหรืออาบน้ำเวลาประมาณ 08.20 น. หลังรับประทานอาหารเสร็จ โดยผู้ช่วยพยาบาลที่อยู่เวรเช้า (ไพโรจิตรา จิตรจำลอง, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 4 การจัดทำผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้สูงอายุ ทางศูนย์คามิลเลียน ได้มีการวางระบบเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้สูงอายุ เป็น 2 ระบบคือ การร้องเรียนผ่านตัวบุคคลและการร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการร้องเรียนผ่านตัวบุคคล อาจร้องทุกข์โดยตรงต่อบาทหลวงหรือเจ้าหน้าที่ห้องธุรการ ส่วนการร้องทุกข์ผ่านผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ทางศูนย์จะติดต่อไว้ที่ตึกด้านหน้าให้ผู้สูงอายุได้หยอดเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ ซึ่งผู้สูงอายุบางส่วนไม่ค่อยได้ใช้บริการ เพราะมีความยุ่งยากในการต้องนำกระดาษมาเพื่อเขียน และกลัวว่าเรื่องจะไม่ถึงผู้บริหารของศูนย์คามิลเลียน โดยสะท้อนจากคำพูดของผู้ป่วยที่ไม่นิยมที่จะเขียนเรื่องราวร้องทุกข์แล้วหย่อนใส่ตู้แต่ชอบที่จะบอกบาทหลวงโดยตรงดีกว่าเพราะว่าสะดวกรวดเร็ว “พี่คุณพ่อเลยดีกว่า ที่จะเขียนเรื่องราวร้องทุกข์” (กัลยา คำรังศิริ, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 5 การขึ้นค่าห้องพักรายเดือน โดยไม่มีเหตุผลเพียงพอ เนื่องจากการดำเนินการโดยทางศูนย์คามิลเลียน มีวัตถุประสงค์ไม่ได้แสวงหากำไรเป็นหลัก แต่เพื่อให้องค์กรดำเนินอยู่ได้ ดังนั้นทางศูนย์จึงพยายามไม่ขึ้นราคาค่าห้องพักรายเดือน จากประสบการณ์ของบาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต ที่คุณพ่อย้ายมารับตำแหน่งที่ศูนย์คามิลเลียน ช่วงแรกมีผู้สูงอายุประมาณ 90 คน และทางศูนย์ขาดทุนประมาณหนึ่งถึงสองแสนบาทต่อเดือน คุณพ่อได้ปรับปรุงระบบบริการกับเจ้าหน้าที่ให้บริการให้ดีขึ้น ทำให้มีผู้สูงอายุเข้ามาบริการในศูนย์คามิลเลียน มากขึ้น จนปัจจุบันมีผู้สูงอายุประมาณ 120 คน ซึ่งทำให้มีผลการดำเนินงานเป็นบวก ซึ่งทำให้ไม่ต้องขึ้นค่าห้องพักรายเดือนก็สามารถอยู่ได้ (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต, สัมภาษณ์, 2563)

3. ระบบความต่อเนื่องในการให้บริการ ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระบบความต่อเนื่องในการให้บริการ ($n = 37$)

3. กิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบความต่อเนื่องในการให้บริการ		μ	σ	การตีความ	ลำดับที่
1.	การจัดให้มีการทำกายภาพบำบัดทุกวันในตอนเช้า	4.22	1.49	ประจำ	1
2.	การจัดให้มีการสวดมนต์หรือภาวนาเป็นประจำทุกวัน	4.00	1.37	บ่อยครั้ง	2
3.	การจัดให้มีการออกกำลังกายที่เหมาะสมอย่างน้อย 3 ครั้งต่อสัปดาห์ทุกสัปดาห์	3.70	1.75	บ่อยครั้ง	3
4.	การจัดให้มีการร้องเพลงคาราโอเกะหรือการเคาะตามจังหวะดนตรีอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ทุกสัปดาห์	3.62	1.58	บ่อยครั้ง	4
รวม		3.89	1.55	มีความต่อเนื่องค่อนข้างมาก	

จากตาราง 14 พบว่า ระบบให้บริการแก่กลุ่มผู้สูงอายุของศูนย์คามิลเลียนมีความต่อเนื่องในการให้บริการค่อนข้างมาก ในภาพรวม ($\mu = 3.89$) โดยกิจกรรมที่มีความต่อเนื่องในการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ให้บริการด้วยความต่อเนื่องเป็นประจำ และกลุ่มที่ให้บริการด้วยความต่อเนื่องได้บ่อย ๆ ครั้ง

กิจกรรมที่ให้บริการด้วยความต่อเนื่องเป็นประจำ ได้แก่ การจัดให้มีการทำกายภาพบำบัดทุกวันในตอนเช้า

กิจกรรมที่ให้บริการด้วยความต่อเนื่องได้บ่อยครั้ง ได้แก่ การจัดให้มีการสวดมนต์หรือภาวนาเป็นประจำทุกวัน การจัดให้มีการออกกำลังกายที่เหมาะสมอย่างน้อย 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และการจัดให้มีการร้องเพลงคาราโอเกะหรือการเคาะตามจังหวะดนตรีอย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์

เมื่อพิจารณาถึงระบบความต่อเนื่องในการให้บริการของศูนย์คามิลเลียน ผู้วิจัยพบว่า มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยกัน 4 กิจกรรม คือ การทำกายภาพบำบัด การสวดมนต์หรือภาวนา การออกกำลังกายและการร้องเพลง ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ในรายละเอียดของให้บริการโดยความต่อเนื่องเป็นประจำ ในการให้บริการของศูนย์คามิลเลียน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ของการวิจัยเชิงคุณภาพมานำเสนอ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การจัดให้มีการทำกายภาพบำบัดทุกวันในตอนเช้า ทางศูนย์คามิลเลียน ได้จัดให้มีการทำกายภาพแก่ผู้สูงอายุ อย่างเป็นสม่ำเสมอในตอนเช้าของทุกวันตั้งแต่วันจันทร์จนถึงวันศุกร์ เว้นวันเสาร์อาทิตย์ เพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงของกล้ามเนื้อและข้อ และฟื้นฟูกล้ามเนื้อ และข้อที่อาจจะเสียหายที่ไป ซึ่งจะดำเนินการโดยแผนกายภาพ ซึ่งจัดให้มีนักกายภาพ 2 คน และผู้ช่วยนักกายภาพอีก 2 คนคอยช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มาทำกายภาพ (ปทุมมา นพพรพิทักษ์. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 2 การจัดให้มีการสวดมนต์หรือภาวนาเป็นประจำทุกวัน ทางศูนย์คามิลเลียน แม้ว่าจะเป็นองค์การที่จัดดำเนินการโดยมูลนิธินักบุญคามิลโล ซึ่งเป็นหน่วยงานองค์การของศาสนาคริสต์ แต่ทางศูนย์คามิลเลียนไม่ได้บังคับให้ผู้สูงอายุต้องเข้าร่วมกิจกรรมคริสต์ศาสนา แต่ก็ให้สิทธิแก่ผู้สูงอายุได้มีโอกาสสวดมนต์หรือภาวนาตามหลักศาสนาที่ตนเองนับถืออยู่ โดยทั่วไป การจัดสวดมนต์หรือภาวนาในศูนย์คามิลเลียน จะแยกออกเป็น 2 ศาสนาคือ ศาสนาคริสต์ และศาสนาพุทธ กิจกรรมของศาสนาคริสต์ก็จะมีกิจกรรมการสวดสายประคำ และร่วมพิธีบูชามิสซา ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกวันอาทิตย์ และมีวัดให้สำหรับสวดภาวนา ส่วนผู้สูงอายุที่นับถือศาสนาพุทธ ก็จะมีการสวดมนต์ไหว้พระก่อนนอนเป็นประจำทุกวัน (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

การกระทำความดีกล่าวสะท้อนมาจากคำบอกเล่าของเจ้าหน้าที่ว่า “คุณยายเงิน นับถือศาสนาคริสต์ สวดสายประคำทุกวันในตอนบ่าย คุณยายทัศนีย์ คุณยายประมวล นับถือศาสนาพุทธ คุณยายทัศนีย์ ไหว้พระทุกวัน และคุณยายประมวล สวดชินบัญชร ทุกวันหลังอาหารเช้า” (ไพโรวิตรา จิตรจำลอง. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 3 การจัดให้มีการออกกำลังกายที่เหมาะสมอย่างน้อย 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ทุกสัปดาห์ โดยทางศูนย์คามิลเลียนไม่ได้จัดให้ผู้สูงอายุต้องออกกำลังกายเป็นประจำทุกสัปดาห์ เนื่องจากผู้สูงอายุมีสภาพร่างกายไม่เหมือนกัน ผู้สูงอายุบางท่านตื่นเช้า ก็จะออกมายืดเส้นยืดสายบริเวณหน้าห้องนอน ผู้สูงอายุบางท่านที่แข็งแรงหน่อยก็เดินไปรอบ ๆ ศูนย์คามิลเลียน (ธีรนนท์ จันทโร. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 4 การจัดให้มีการร้องเพลงคาราโอเกะหรือการเคาะตามจังหวะดนตรี อย่างน้อย 1 ครั้งต่อสัปดาห์ทุกสัปดาห์ ทางศูนย์คามิลเลียนมีการดำเนินการร้องเพลงคาราโอเกะหรือการเคาะจังหวะ โดยถือว่าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ผู้สูงอายุจะทำพร้อม ๆ กัน คือในวันพฤหัสบดี

ตอนเช้าหลังจากออกกำลังกาย แต่ก็พบว่ายังมีผู้สูงอายุบางท่านไม่ชอบร้องเพลง หรือไม่ให้ความสนใจก็จะไม่ยอมไปร่วมด้วย (ปยุตตนา นพรพิทักษ์, สัมภาษณ์, 2563) แต่ถ้าผู้สูงอายุที่ชอบร้องรำทำเพลงก็จะเข้าร่วมกิจกรรมเสมือนกับว่าเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน เช่น กลุ่มผู้สูงอายุดังกล่าวจะร่วมกันอยู่ในศาลาอย่างสนุกสนาน เป็นต้น (วรรณา บุญรอด, สัมภาษณ์, 2563)

4. ระบบความพอเพียงของการจัดทรัพยากรบริการ ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระบบความพอเพียงของการจัดทรัพยากรบริการ (n = 37)

4. กิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบความเพียงพอของการจัดทรัพยากรบริการ	μ	σ	การตีความ	ลำดับที่
1. การจัดให้มีพัดลมในห้องพัก พร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.95	0.23	ประจำ	1
2. การจัดให้มีอาหารเพียงพอให้ท่าน จนอิ่มในทุกมื้อ	4.92	0.28	ประจำ	2
3. การจัดให้มีรถพยาบาลพร้อมให้บริการ ทุกครั้งที่จำเป็นต้องการใช้	4.92	0.36	ประจำ	2
4. การจัดห้องพักของผู้สูงอายุที่เพียงพอ กับจำนวนผู้สูงอายุ	4.84	0.44	ประจำ	4
5. การจัดให้มีผู้ดูแลที่พร้อมจะให้บริการ อย่างเพียงพอเมื่อมีปัญหาฉุกเฉิน ด้านสุขภาพ	4.41	1.01	ประจำ	5
6. การจัดให้มียาสามัญประจำบ้าน ที่เพียงพอให้ใช้ตามอาการที่จำเป็น	4.38	1.06	ประจำ	6
7. การจัดให้มีผู้ดูแลที่ตรงกับปัญหา สุขภาพของผู้สูงอายุ	4.03	1.30	บ่อยครั้ง	7
8. การจัดให้มีบุคลากรทางการแพทย์ มาตรวจร่างกาย	2.10	1.78	นาน ๆ ครั้ง	8
รวม	4.32	0.81	มีความ เพียงพอมาก	-

จากตาราง 15 พบว่า ระบบให้บริการแก่กลุ่มผู้สูงอายุของศูนย์คามิลเลียน มีการจัดทรัพยากรการบริการให้เพียงพออย่างมากในภาพรวม ($\mu = 4.32$) โดยกิจกรรมที่จัดทรัพยากรการบริการนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่สามารถจัดทรัพยากรการบริการได้อย่างเพียงพอเป็นประจำ กลุ่มที่สามารถจัดทรัพยากรการบริการได้อย่างพอเพียงบ่อยครั้ง และกลุ่มที่สามารถจัดทรัพยากรการบริการเพียงพอได้เป็นนาน ๆ ครั้ง

กิจกรรมที่สามารถจัดทรัพยากรการบริการได้อย่างเพียงพอเป็นประจำได้แก่ ห้องพักให้มีพัดลมพร้อมให้บริการตลอดเวลา การจัดให้มีอาหารเพียงพอให้ทานจนอิ่มในทุกมื้อ จัดให้มีรถพยาบาลพร้อมให้บริการทุกครั้งที่เป็นต้องการใช้ การจัดห้องพักของผู้สูงอายุที่เพียงพอกับจำนวนผู้สูงอายุ จัดให้มีผู้ดูแลที่พร้อมจะให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อมีปัญหาด้านสุขภาพ และการจัดให้มีอาสาสมัครประจำบ้านที่เพียงพอให้ใช้ตามอาการที่จำเป็น

กิจกรรมที่สามารถจัดทรัพยากรการบริการได้อย่างเพียงพอบ่อยครั้งได้แก่ จัดให้มีผู้ดูแลที่ตรงกับปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ

กิจกรรมที่สามารถจัดทรัพยากรการบริการเพียงพอได้เป็นนาน ๆ ครั้ง ได้แก่ การจัดให้มีการตรวจร่างกายด้วยบุคลากรทางการแพทย์อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

เมื่อพิจารณาถึงระบบความเพียงพอของการจัดทรัพยากรการบริการโดยศูนย์คามิลเลียน ผู้วิจัยพบว่า มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยกัน 8 กิจกรรม คือ การจัดพัดลมในห้องพัก การจัดอาหาร การจัดรถพยาบาล การจัดห้องพัก การจัดผู้ดูแลปัญหาสุขภาพฉุกเฉิน การจัดอาสาสมัครประจำบ้าน การจัดผู้ดูแลที่ตรงกับปัญหาสุขภาพและการจัดแพทย์ตรวจสุขภาพ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ในรายละเอียดของการจัดความพอเพียงของทรัพยากรการบริการ โดย นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ของการวิจัยเชิงคุณภาพมานำเสนอ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การจัดให้มีพัดลมในห้องพักพร้อมให้บริการตลอดเวลา ทางศูนย์คามิลเลียน ได้มีการจัดให้มีพัดลมในห้องพักพร้อมให้บริการตลอดเวลา โดยทางศูนย์คามิลเลียน ได้จัดพัดลมส่วนรวมของห้องไว้ให้ในห้องทุกห้อง ๆ ละ 1 เครื่อง แต่จะพบปัญหาว่าผู้สูงอายุบางท่านก็ชี้หนาว บางท่านก็ชี้ร้อน ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องเตรียมพัดลมตั้งโต๊ะไว้กันเกือบทุกคนเพื่อใช้เปิดโดยไม่รบกวนใคร (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 2 การจัดให้มีอาหารเพียงพอให้ทานจนอิ่มในทุกมื้อ ทางศูนย์คามิลเลียน มีการวางแผนให้ผู้สูงอายุทุกท่านได้ทานอาหารให้มีความอิ่มเพียงพอกับความต้องการของแต่ละคน โดยเจ้าหน้าที่จะมีการจัดเตรียมอาหารไว้เป็นเบื้องต้นก่อน หากผู้สูงอายุท่านใดต้องการดื่มน้ำก็สามารถดื่มน้ำได้ตลอด นอกจากนี้แล้วผู้สูงอายุบางท่านชอบทานอาหารอย่างอื่น บางครั้งก็ฝากเจ้าหน้าที่ซื้อเข้ามาให้จากตลาด อาหารเหล่านั้นได้แก่ หนุ่ยปิ้ง ไก่ย่าง ไข่พะโล้ เป็นต้น

ในมือกลางวันบางครั้งเจ้าหน้าที่ส่งอาหารจากทางแบริบฟู้ด ซึ่งเป็นการส่งออนไลน์ ผู้สูงอายุบางท่านก็ฝากเจ้าหน้าที่ส่งมาให้ด้วย

กิจกรรมที่ 3 การจัดให้มีรถพยาบาลพร้อมให้บริการทุกครั้งที่เป็นต้องการใช้ทางศูนย์คามิลเลียน ได้จัดบริการรถพยาบาลไว้ 2 คันให้เพียงพอกับความต้องการของผู้สูงอายุในศูนย์ โดยให้บริการทั้งในช่วงกลางวันซึ่งส่วนใหญ่ผู้สูงอายุบางท่านมีนัดตรวจกับแพทย์ที่โรงพยาบาล และช่วงกลางคืน ซึ่งทางศูนย์คามิลเลียน ก็จัดให้มีรถพยาบาลพร้อมให้บริการทุกครั้งที่เป็นต้องการใช้ ซึ่งได้แก่ผู้สูงอายุป่วยเป็นโรคที่ทางศูนย์คามิลเลียนไม่สามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ เช่น กรณียาปวดท้องและสงสัยว่าเป็นไส้ติ่งอักเสบ ต้องส่งไปตรวจรักษาที่โรงพยาบาล พระปกเกล้า หรือเป็นโรคหัวใจขาดเลือด หรือโรคอัมพฤกษ์ที่เป็นปัจจุบันทันด่วน โดยผู้สูงอายุจะเสียค่าบริการครั้งละ 100 บาทต่อครั้ง อีกทั้งทางศูนย์คามิลเลียน ก็จัดให้มีพนักงานขับรถเข้าเวรยามกันเพื่อขับรถพยาบาลได้ทันทั่วทั้งตามความต้องการ (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563) นอกจากนี้ในกรณีที่ไม่มีคนขับรถ ผู้ช่วยพยาบาลก็สามารถจะตามบาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต มาขับรถไปส่งผู้ป่วยที่โรงพยาบาลพระปกเกล้าได้ (ธีรนนท์ จันทโร. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 4 การจัดห้องพักของผู้สูงอายุที่เพียงพอกับจำนวนผู้สูงอายุ การจัดให้มีจำนวนห้องพักของผู้สูงอายุที่เพียงพอกับจำนวนผู้สูงอายุ โดยแบ่งห้องพักเป็น 3 ประเภท คือ ห้องพักเดี่ยว ซึ่งมีเตียงเดี่ยว ขนาดพื้นที่ประมาณ 30 ตารางเมตร ห้องพักร่วม สามารถนอนพักได้ 2 คน โดยมีเตียง 2 เตียงตั้งห่างกันประมาณ 2 เมตร และห้องพักรวมซึ่งเป็นเตียงเดี่ยว แต่ตั้งรวมกันประมาณ 10 เตียง เนื่องจากต้องใช้ผู้ช่วยดูแลติดตามอาการของผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด เนื่องจากผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเองได้น้อย และทางศูนย์คามิลเลียน จะดำเนินการโดยจัดจำนวนเตียงให้เพียงพอ กับจำนวนห้องและเตียงที่มีอยู่ รวมถึงกำลังของเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูแลได้ โดยมองในภาพรวม การให้บริการที่จะทำให้มีรายได้เพียงพอที่จะดำเนินกิจการดูแลผู้สูงอายุต่อไปได้ โดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไรเป็นหลัก (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 5 การจัดให้มีผู้ดูแลที่พร้อมจะให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อมีปัญหาด้านสุขภาพ ด้วยทางศูนย์แบ่งการดูแลผู้สูงอายุเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกกลุ่มผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย หรือคิดเตียง จะมีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องสุขภาพตลอดเวลาโดยเน้นการดูแลเรื่องอาหารการกิน การเช็ดตัว ทำความสะอาดร่างกาย ช่วยเวลาปัสสาวะหรืออุจจาระ และคอยพลิกตัวเพื่อป้องกันแผลกดทับ และมีการทำกายภาพเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อติด รวมทั้งจัดหาให้ผู้สูงอายุได้รับประทานตามแพทย์สั่ง ส่วนกลุ่มที่ 2 ที่ช่วยเหลือตัวเองได้ ก็จะมีการให้ความรู้ด้านสุขภาพโดยทั่วไปเรื่องโรคเบาหวาน โรคความดัน โรคกระดูกและข้อ โรคไขข้อในเลือดสูง เป็นต้น (ธีรนนท์ จันทโร. สัมภาษณ์. 2563)

การจัดให้มีผู้ดูแลที่พร้อมจะให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อมีปัญหาด้านสุขภาพ จะดำเนินการโดยให้ผู้สูงอายุได้แจ้งปัญหาทางด้านสุขภาพแก่ผู้ช่วยพยาบาลที่ดูแล หรือแจ้งได้ที่ห้องพยาบาลของศูนย์คามิลเลียน ทั้งนี้ทางศูนย์คามิลเลียนได้จัดให้มีผู้ช่วยพยาบาลเป็นผู้ดูแลหลักในการดูแลผู้สูงอายุ การที่ไม่สามารถจ้างบุคลากรทางการแพทย์ที่สูงกว่านี้ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เช่น ประสบการณ์ของการดูแลโรงพยาบาลซานคามิลโลน พบว่า ค่าใช้จ่ายไปกับบุคลากรทางวิชาชีพถึงร้อยละ 55-58 หากมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้นผู้สูงอายุย่อมจะต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว (บาทหลวงไพรัช ศรีประเสริฐ, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 6 การจัดให้มียาสามัญประจำบ้านที่เพียงพอให้ใช้ตามอาการที่จำเป็น การจัดให้มียาสามัญประจำบ้านที่เพียงพอให้ใช้ตามอาการที่จำเป็น จะดำเนินการโดยการสั่งซื้อรายการยาสามัญประจำบ้านที่มีการใช้บ่อย ๆ มาไว้ใช้ในศูนย์คามิลเลียน ยาสามัญประจำบ้านที่ทางศูนย์คามิลเลียน จัดดำเนินการไว้ประกอบไปด้วย กลุ่มยาสมุนไพร เช่น ยาน้ำแก้ไอมะแว้ง สำหรับรักษาอาการไอ ยาหอมตราห้าเจดีย์สำหรับแก้ลมเวียน กลุ่มยาสามัญประจำบ้าน ได้แก่ ยาธาตุน้ำแดงสำหรับแก้ท้องอืด ยาธาตุน้ำขาวสำหรับแก้ปวดท้อง นอกจากนี้ยังมีกลุ่มยาดับกลิ่น เช่น ยาพาราเซตามอลสำหรับลดไข้ ยาละลายเสมหะอิมมูซิลสำหรับแก้เสมหะมาก ยาแก้ไอหัด คีโคลเจน ยาคอลฟีนนิลามีนสำหรับแก้แพ้ ยาครามามีนแก้เวียนศีรษะ ยาบิสสะโคดิลสำหรับแก้ท้องผูก ยาอะม็อกซิซิลินสำหรับค่าเชื้อโรคจากการเจ็บคอ ยาแอมโมเนียสำหรับแก้อาการเป็นลม ยาทาไทรแอมซิโนโลนสำหรับทาผิวหนังแก้คัน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำแผลได้แก่ น้ำยาไฮโดรเจนเพอร์ร็อกไซด์ น้ำยาแอลกอฮอล์สำหรับล้างแผล น้ำยาเบตาดีนสำหรับใส่แผล พลาสเตอร์ยา ทรานสפורสำหรับปิดแผล เป็นต้น (ชินันท์ จันทโร, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 7 การจัดให้มีผู้ดูแลที่ตรงกับปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ การจัดให้มีผู้ดูแลที่ตรงกับปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ จะดำเนินการโดยทางศูนย์คามิลเลียน ได้ให้ผู้สูงอายุแจ้งความต้องการ หากปัญหาทางสุขภาพนั้นไม่สามารถแก้ไขได้ ก็จะดำเนินการผ่านห้องพยาบาล และนัดหมายแพทย์ หรือส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาอย่างทันทั่วทั้งที่ถ้ามีความรีบด่วน (ชินันท์ จันทโร, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 8 การจัดให้มีการตรวจร่างกายด้วยบุคลากรทางการแพทย์อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง การจัดให้มีการตรวจร่างกายด้วยบุคลากรทางการแพทย์อย่างน้อยเดือนละหนึ่ง จะช่วยให้สามารถตรวจพบความผิดปกติของผู้สูงอายุได้ตั้งแต่แรก ๆ ทางศูนย์คามิลเลียนเคยมีแพทย์จิตอาสามาช่วยตรวจผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีปัญหาเรื่องข้อ แต่ระยะหลังแพทย์ท่านนั้นไม่ได้มาออกตรวจแล้วเนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพของแพทย์เอง ในปัจจุบันจึงไม่มีการให้บริการตรวจด้วยแพทย์ (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต, สัมภาษณ์, 2563) แต่อย่างไรก็ดีพบว่าในบ้านพัก

เครือคามิลเลียนบางบ้าน เช่น ศูนย์สามพรานได้มีความร่วมมือกับทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (รพ.สต.) และโรงพยาบาลรามาริบัติ จากกรุงเทพฯ ในการส่งแพทย์ พยาบาลมาดูแลการผู้สูงอายุ ที่อาศัยอยู่ในบ้านพักสูงอายุเป็นประจำทุกเดือน

5. ระบบการสร้างความก้าวหน้าในการให้บริการ ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากรจำแนกตามระบบความก้าวหน้าในการให้บริการ (n = 37)

5. กิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบการสร้าง ความก้าวหน้าของการให้บริการ	μ	σ	การตีความ	ลำดับที่
1. การจัดให้มีกลุ่มเพิ่มเติมเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน	4.00	1.39	บ่อยครั้ง	1
2. การจัดบุคลากรให้คำปรึกษา เมื่อเกิดปัญหา	3.81	1.39	บ่อยครั้ง	2
3. การจัดให้มีกิจกรรมศิลปะบำบัด เช่น การวาดรูป	3.49	1.63	บ่อยครั้ง	3
4. การพัฒนาเมนูอาหารให้มี ความหลากหลายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ	3.24	1.32	บางครั้ง	4
5. มีการจัดการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับ สุขภาพและการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ	1.81	1.22	นาน ๆ ครั้ง	5
6. การจัดให้มีไวไฟที่จะเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตได้	1.81	1.84	นาน ๆ ครั้ง	5
7. การจัดให้มีเครื่องวัดความดันอัตโนมัติ ที่ผู้สูงอายุสามารถวัดได้เอง	1.22	0.92	ไม่เคย	7
8. การจัดให้มีการตรวจโรคโดยแพทย์ โดยตรง	1.05	0.23	ไม่เคย	8
รวม	2.55	1.23	มีความก้าวหน้า ค่อนข้างน้อย	-

จากตาราง 16 พบว่า ระบบให้บริการแก่กลุ่มผู้สูงอายุของศูนย์คามิลเลียนนั้น มีการสร้างความก้าวหน้าของการให้บริการค่อนข้างน้อยในภาพรวม ($\mu = 2.55$) โดยกิจกรรมที่พัฒนาความก้าวหน้าของการบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ให้บริการด้วยความก้าวหน้าบ่อยครั้ง กลุ่มที่ให้บริการด้วยความก้าวหน้าเป็นบางครั้ง กลุ่มที่ให้บริการด้วยความก้าวหน้านาน ๆ ครั้ง และกลุ่มที่ยังไม่ก้าวหน้าในการให้บริการเลย

กิจกรรมที่ให้บริการด้วยความก้าวหน้าบ่อยครั้ง ได้แก่ การจัดให้มีกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน มีบุคลากรพร้อมให้คำปรึกษาทุกครั้งที่ต้องการเมื่อเกิดปัญหา และการจัดให้มีกิจกรรมศิลปะบำบัด เช่น การวาดรูป เป็นต้น

กิจกรรมที่ให้บริการด้วยความก้าวหน้าเป็นบางครั้ง ได้แก่ การพัฒนาเมนูอาหารให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ

กิจกรรมที่ให้บริการด้วยความก้าวหน้านาน ๆ ครั้ง ได้แก่ มีการจัดการอบรมเกี่ยวกับสุขภาพและการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ และการจัดให้มีไวไฟพร้อมที่จะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้

กิจกรรมบริการที่ยังไม่ก้าวหน้าเลย ได้แก่ การจัดให้มีเครื่องวัดความดันอัตโนมัติ ผู้สูงอายุสามารถวัดได้เอง และการจัดให้มีการตรวจโรคโดยหมอ

เมื่อได้พิจารณาถึงการสร้างความก้าวหน้าของการให้บริการของศูนย์คามิลเลียน ผู้วิจัยพบว่า มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยกัน 8 กิจกรรม คือ การจัดความสัมพันธ์ การจัดบุคลากรให้คำปรึกษา การจัดศิลปะบำบัด การพัฒนาเมนูอาชีพ การจัดอบรม การจัดไวไฟ การจัดเครื่องวัดความดันอัตโนมัติ และการจัดตรวจโดยแพทย์ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์รายละเอียดของการสร้างความก้าวหน้าของการให้บริการโดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ของการวิจัยเชิงคุณภาพมานำเสนอ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การจัดให้มีกลุ่มเพิ่มเติมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน การจัดให้มีกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน จะดำเนินการโดยทางศูนย์จะดำเนินการโดยจัดให้ผู้สูงอายุได้มีการร่วมทำกิจกรรมร่วมกันในทุก ๆ วัน ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รู้จักกันเหมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน รูปแบบที่เป็นทางการ ได้แก่ การที่ศูนย์คามิลเลียน ได้จัดทำกิจกรรม ในช่วงเช้าหรือช่วงบ่ายของทุก ๆ วันเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ร่วมกิจกรรม เช่น การทำกายภาพบำบัด การร่วมกิจกรรมการวาดรูป การทำอาหาร หรือการประดิษฐ์ดอกไม้อย่างง่าย กิจกรรมการร้องเพลง เป็นต้น หรือกิจกรรมการรวมกลุ่มรูปแบบไม่เป็นทางการ โดยผู้สูงอายุที่มีเวลาว่าง เช่น หลังจากรับประทานอาหารมื้อต่าง ๆ ก็มารวมตัวกันพูดคุยกันบริเวณหน้าวัด (ธีรนนท์ จันทโร, สัมภาษณ์, 2563)

กิจกรรมที่ 2 การจัดบุคลากรให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ผู้สูงอายุจะมีปัญหาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ นอกจากปัญหาด้านร่างกายโดยเฉพาะโรคเบาหวาน โรคความดัน และโรคหัวใจ ทางด้านจิตใจผู้สูงอายุบางรายอาจพบว่ามีความวิตกกังวลบางอย่างที่เป็นสัญญาณว่าเราอาจจะต้องดูแลอย่างใกล้ชิด เช่น มีการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ เกิดความรู้สึกหงว้าว เบื่อหน่าย หรือไม่เห็นคุณค่าในตัวเอง ค่อย ๆ แยกตัวออกมาจากสังคม หรือไม่อยากทำอะไร หรือขาดกำลังใจซึ่งเป็นอาการที่จะนำไปสู่ภาวะซึมเศร้า จึงควรมีการจัดบุคลากรที่พร้อมให้คำปรึกษาแก่ผู้สูงอายุ (Counselor) เพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วย ซึ่งพบว่าทางศูนย์คามิลเลียน ได้จัดให้มีบุคลากรพร้อมให้คำปรึกษาทุกครั้งที่ต้องการเมื่อเกิดปัญหา จะดำเนินการโดยผู้สูงอายุจะบอกกับผู้ช่วยพยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ได้ทุกคน ตลอดเวลา หรือผู้สูงอายุจะเดินมาบอกปัญหากับเจ้าหน้าที่ธุรการที่นั่งอยู่ในห้องทางด้านหน้าของศูนย์ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ (ธีรนนท์ จันทโร, สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 3 การจัดให้มีกิจกรรมศิลปะบำบัด แนวคิดการจัดให้มีกิจกรรมศิลปะบำบัด เช่น การวาดรูป เป็นต้น จะดำเนินการโดยแผนกกายภาพบำบัดเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ฝึกใช้มือ และความสามารถในการทำงานศิลปะ เช่น งานวาดรูป แต่ก็ถือว่าเป็นเพียงกิจกรรมเบื้องต้นในการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้แสดงออกผ่านผลงานการวาดรูป (ปณณภา นพพรพิทักษ์, สัมภาษณ์. 2563) อย่างไรก็ตามการใช้กิจกรรมศิลปะบำบัด สามารถต่อยอดได้ดังจะเห็นได้จาก บ้านพักสูงอายุราชสีมา ที่มีแนวความคิดที่จะนำประโยชน์จากศิลปะแขนงต่าง ๆ เป็นสื่อเพื่อใช้ในการสนับสนุนส่งเสริมสุขภาพและเพื่อการบำบัดทางด้านร่างกาย จิตใจ และด้านที่เกี่ยวกับอารมณ์-ความรู้สึก รวมทั้งการมีคุณภาพชีวิต อีกทั้งการได้ทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกันเพื่อการได้มีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารศิลปะบำบัด (Art Therapy) โดยส่วนนี้จะไม่เน้นที่ผลงานศิลปะแต่เน้นที่กระบวนการและผลลัพธ์ที่ผู้รับบริการจะได้ประโยชน์ทางด้านร่างกาย จิตใจ และด้านที่เกี่ยวกับอารมณ์-ความรู้สึกมากกว่า (ชิดชนก ชาญพรหมราช, สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 4 การพัฒนาเมนูอาหารให้มีความหลากหลายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การจัดให้มีการพัฒนาเมนูอาหารให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ จะดำเนินการโดยกำหนดรายการอาหารล่วงหน้าเป็นเดือน ๆ ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าผู้สูงอายุต้องการอาหารเพิ่มเติมที่อยากทาน ทางแม่ครัวก็จะจัดให้เป็นราย ๆ (มะลิวัลย์ มณฑา, สัมภาษณ์. 2563) เป็นที่น่าสังเกตว่ายังไม่มีนักโภชนาการในการคำนวณคุณค่าของอาหารให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ทางศูนย์ได้ประสานให้มีการอบรมทางด้านโภชนาการบำบัด เช่น เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 จัดให้มีการบรรยายเรื่อง โภชนาการในผู้สูงอายุ โดยมีวิทยากรที่มาให้การอบรมครั้งนี้ คุณอัญญาณี อิศรางกูร ณ อยุธยา อดีตหัวหน้าฝ่ายโภชนาการและโภชนบำบัด โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย คุณกัญชลี ทิมาภรณ์ อดีตหัวหน้าโภชนาการ โรงพยาบาลพระรามเก้า คุณบุญวาทน์ วิเชยนาสตร์

นักโภชนาการ คุณอศพร ขจรชีพ พยาบาลวิชาชีพ และคุณวรัญ จันทร์กุลไพศาล พยาบาลวิชาชีพ (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 5 มีการจัดการอบรมเกี่ยวกับสุขภาพและการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ การจัดการให้มีการอบรมเกี่ยวกับสุขภาพและการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ จะดำเนินการโดยทางศูนย์คามิลเลียน ได้เชิญวิทยากรจากภายนอกศูนย์มาเพื่อให้คำบรรยายเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่และผู้สูงอายุได้มีความรู้ในการดูแลสุขภาพต่าง ๆ นำไปสู่การปฏิบัติ โดยวิทยากรที่เชิญมา มีทั้งวิทยากรจากภาคเอกชน และจากภาคราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 6 การจัดให้มีไวไฟที่จะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ในยุคสมัยปัจจุบันปัจจุบันนิยมใช้ไวไฟเพื่อต่อกับอินเทอร์เน็ต โดยอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องเล่นเกมส์ โทรศัพท์สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต กล้องดิจิทัลและเครื่องเสียงดิจิทัล สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ผ่านอุปกรณ์ที่เรียกว่าแอคเซสพอยต์หรือ ฮอตสปอต และบริเวณที่ระยะทำการของแอคเซสพอยต์ครอบคลุมอยู่ที่ประมาณ 20 เมตรในอาคาร แต่ระยะนี้จะไกลกว่าถ้าเป็นที่โล่งแจ้ง ทางศูนย์คามิลเลียน ได้จัดให้มีไวไฟพร้อมที่จะใช้ต่อเชื่อมกับอินเทอร์เน็ตได้ฟรี แต่พบว่ามีเฉพาะในพื้นที่ติดด้านหน้า ไม่มีในติดด้านหลังทำให้การเข้าถึงอาจจะมีจำกัดในบางพื้นที่ อย่างไรก็ตามพบว่าจำนวนผู้สูงอายุที่ใช้การสื่อสารผ่านไวไฟยังมีไม่มากนัก และผู้สูงอายุบางคนก็ใช้แพคเกจของโทรศัพท์ที่มีไวไฟเองอยู่แล้วจึงไม่ได้ใช้ไวไฟฟรีที่ทางศูนย์คามิลเลียนจัดให้ (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

กิจกรรมที่ 7 การจัดให้มีเครื่องวัดความดันอัตโนมัติที่ผู้สูงอายุสามารถวัดได้เอง เครื่องวัดความดันอัตโนมัติเป็นเครื่องมือที่ได้รับการพัฒนาทางเทคโนโลยีจนมีความแม่นยำเที่ยงตรงเทียบเท่าการวัดด้วยเครื่องวัดความดันชนิดปรอทซึ่งเป็นเครื่องวัดความดันแบบมาตรฐาน อีกทั้งผู้สูงอายุที่มีความเข้าใจกระบวนการวัดสามารถวัดความดันได้ด้วยตนเอง ทำให้ตระหนักถึงความดันโลหิตที่อาจจะสูงและหาค้นพบช้าอาจจะมียาอันตรายแก่ชีวิตได้ ทางศูนย์คามิลเลียนมีความตั้งใจที่จะให้ผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตนเองได้สามารถที่จะตรวจวัดความดันโลหิตของตัวเองได้ด้วยตนเอง และผู้สูงอายุบางท่านมีโรคประจำตัวเป็นโรคความดันโลหิตสูงอยากวัดความดันเองทุกวัน แต่ปัจจุบันยังไม่สามารถทำได้เนื่องจากทางศูนย์คามิลเลียนยังไม่มีเครื่องวัดความดันโลหิตสูงแบบอัตโนมัติ (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

และกิจกรรมที่ 8 การจัดให้มีการตรวจโรคโดยแพทย์โดยตรง การจัดให้มีการตรวจโรคโดยแพทย์ โดยทางศูนย์ได้ดำเนินการเชิญแพทย์ที่มีจิตอาสาในการดูแลผู้สูงอายุในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องกระดูกและข้อให้มาให้การดูแลผู้สูงอายุ แต่กิจกรรมนี้บางครั้งจะดำเนินการ

ไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากแพทย์ที่มีจิตอาสาสมัครมีจำนวนไม่มาก และหากคิดฐานะ หรือแพทย์มีภารกิจไม่สามารถมาร่วมงานต่อได้ กิจกรรมนี้ก็จะต้องหยุดไป หากพบว่าผู้สูงอายุมีการเจ็บป่วยหรือมีความจำเป็นต้องพบแพทย์ในเบื้องต้น ทางศูนย์ได้จัดรถพยาบาลพร้อมเจ้าหน้าที่พาผู้ป่วยไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลพระปกเกล้า หรือโรงพยาบาลพระปกเกล้าสาขาเมือง (บาทหลวงเกรียงไกร สุขจิต. สัมภาษณ์. 2563)

ในการวิเคราะห์ถึงระบบการให้บริการของบ้านพักผู้สูงอายุคามิลเลียน โซเซียล เซ็นเตอร์ จันทบุรี ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน r (Pearson's r) ซึ่งบ่งบอกถึงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Association และจะวิเคราะห์ปัจจัยในเชิงเหตุ (Causation) โดยใช้ทฤษฎีมาช่วยในการวิเคราะห์ ดังนี้ (ตาราง 17)

ตาราง 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างระบบการให้บริการและความพึงพอใจในบริการของผู้สูงอายุ

ระบบการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ	r
1. ระบบความรวดเร็วในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ	0.33
2. ระบบความก้าวหน้าในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ	0.24
3. ระบบความเป็นธรรมในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ	0.08
4. ระบบความต่อเนื่องในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ	0.08
5. ระบบความพอเพียงในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ	0.05

ในการตีความค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อพิจารณาถึงขนาด (Magnitude) ของความสัมพันธ์จะใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่า r	การตีความ
0.0	ไม่มีความสัมพันธ์
0.10-0.25	มีความสัมพันธ์น้อย

0.26-0.50	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51-0.75	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างมาก
0.76-1.00	มีความสัมพันธ์มาก

จากเกณฑ์ดังกล่าวเราสามารถสรุปการตีความได้ว่า

1. ระบบความรวดเร็วในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = 0.33$)
2. ระบบความก้าวหน้าในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ระดับน้อย ($r = 0.24$)
3. ระบบความเป็นธรรมในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ระดับน้อย ($r = 0.08$)
4. ระบบความต่อเนื่องในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ระดับน้อย ($r = 0.08$)
5. ระบบความพอเพียงในการให้บริการและความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ระดับน้อย ($r = 0.05$)

ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุจะใช้ทฤษฎีความพึงพอใจในบริการของจอห์นดีมิลล์ท (คณะพัฒนาสังคมร่วมกับสมาคมพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2538 : 10) มาช่วยในการวิเคราะห์ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระบบความรวดเร็วในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ
2. ระบบความก้าวหน้าในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ
3. ระบบความเป็นธรรมในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ
4. ระบบความต่อเนื่องในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ
5. ระบบความพอเพียงในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้สูงอายุ