

รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ.2558



นางสาวอรปภัทร์ วงศ์ศรีธรรม
ผู้วิจัย

ราชา มากันธา

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

บุริม โอทกานนท์

M.B.A.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรรณพ ตันละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือที่ดียิ่ง จากการให้คำแนะนำแนวทาง และคำปรึกษา ด้วยความอนุเคราะห์ของ ดร.ราชามหากันธา ที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความรู้ คำแนะนำ คำชี้แนะ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเสียสละและเอาใจใส่ในทุกขั้นตอนการศึกษา เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ที่สุด ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณไว้อย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ เจ้าของกิจการและเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการบ้านพักหลังเกษียณ ที่ได้สละเวลาให้ข้อมูล แนวความคิด และแนะแนวทางการทำธุรกิจบ้านพักหลักเกษียณ อันเป็นประโยชน์สูงสุดในการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

กราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว พี่ๆ น้องๆ และเพื่อนๆ ทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจ คอยช่วยเหลือ ส่งเสริมในทุกๆ กิจกรรมทางการศึกษาในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ จะทำการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต

อรปภัทร์ วงศ์รัศมีธรรม

รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
MODEL BUSINESS RETIREMENT HOMES IN BANGKOK.

อรปภัทร์ วงศ์ศรีธรรม 5750317

กจ.ม

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ราชามหากันธา, Ph.D., นูริม โอทกานนท์, M.B.A., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
พัลลภา ปีติสันต์, Ph.D.

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์เรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่ม Generation Y โดยเก็บรวบรวมเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการบ้านพักหลังเกษียณ จำนวน 3 ราย และกลุ่ม Generation Y ที่คาดว่าจะเข้าใช้บริการบ้านพักหลังเกษียณ ในอนาคตจำนวน 5 ราย เก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในฐานข้อมูลต่างๆ ที่เชื่อถือได้จากเว็บไซต์ บทความทางวิชาการ และเอกสารต่าง ๆ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในเลือกการเข้าใช้บริการบ้านพักหลังเกษียณของกลุ่ม Generation Y และปัจจัยที่ผู้ประกอบการบ้านพักหลังเกษียณมีการให้ความสำคัญมีความสัมพันธ์กันและสามารถแบ่งออกมาได้ 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสถานที่ จะต้องถูกสุขลักษณะ และมีพื้นที่รองรับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้พักอาศัย 2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะต้องมีการดูแลและมีมาตรการควบคุมเพื่อให้เหมาะสมกับการเป็นที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และ สันติ เป็นหลัก 3) ปัจจัยภายในบ้านพักหลังเกษียณ ซึ่งประกอบไปด้วย บุคลากรที่มีความชำนาญ สิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับกับการทำกิจกรรมประจำวันของผู้พักอาศัย และ กิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้พักอาศัยได้มีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับสังคม เพื่อลดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุ

คำสำคัญ : รูปแบบธุรกิจ / บ้านพักหลังเกษียณ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|----------|
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| บทคัดย่อ | ค |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญภาพ | ช |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 คำถามงานวิจัย | 2 |
| 1.3 วัตถุประสงค์ในการทำงานวิจัย | 2 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| 1.5 ขอบเขตงานวิจัย | 3 |
| 1.6 นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| 2.1 ความหมายและคำสำคัญ | 4 |
| 2.1.1 ผู้สูงอายุ | 4 |
| 2.1.2 สังคมผู้สูงอายุ | 5 |
| 2.1.3 สถานบริการดูแลระยะยาว (Institutional long-term Care) | 6 |
| 2.1.4 รูปแบบการบริการแบบสถาบัน | 7 |
| 2.2 ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.2.1 แนวคิดเครือข่ายทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัว | 7 |
| 2.2.3 แนวคิดแบบจำลองธุรกิจ (Business Model Canvas) | 12 |
| 2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านสังคม | 14 |
| 2.2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านจิตวิทยา | 16 |
| 2.2.6 ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory Study) | 17 |
| 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 18 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทที่ 3 | |
| ระเบียบวิธีการดำเนินงานวิจัย | 23 |
| 3.1 ประเภทของงานวิจัย | 23 |
| 3.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย | 24 |
| 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 25 |
| 3.3.1 ประชากร | 25 |
| 3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง | 25 |
| 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 25 |
| 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 26 |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมุลผล | 26 |
| 3.7 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย | 27 |
| บทที่ 4 | |
| ผลการวิจัย | 28 |
| 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทฤษฎี | 28 |
| 4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่ม Generation Y | 31 |
| 4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึก | 39 |
| บทที่ 5 | |
| สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 53 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา | 53 |
| 5.1.1 ส่วนที่ 1 ความคาดหวังของกลุ่ม Generation Y | 53 |
| 5.1.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เป็นแนวทางการประกอบธุรกิจ บ้านพักหลังเกษียณ | 54 |
| 5.2 อภิปรายผล | 55 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 56 |
| 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการในการนำไปใช้ประโยชน์ | 56 |
| 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำงานวิจัยต่อไป | 56 |
| บรรณานุกรม | 58 |
| ภาคผนวก | 62 |
| ภาคผนวก ก แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) | 63 |
| ประวัติผู้วิจัย | 64 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 4.1 | แสดงการคัดกรองข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ | 29 |
| 4.2 | แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก | 32 |
| 4.3 | แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก | 40 |



สารบัญภาพ

| ภาพ | หน้า |
|---|------|
| 1.1 แสดงประมาณการประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปของประเทศไทย ข้อสมมติภาวะเจริญพันธุ์ ปานกลางพ.ศ. 2545 – 2570 | 2 |
| 2.1 โครงสร้างในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ (Business Model Canvas) | 12 |
| 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่อง รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณใน เขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล | 24 |
| 4.1 แสดงตัวอย่างการให้รหัสตามแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) เรื่อง “ปัจจัยด้านกิจกรรม” | 38 |
| 4.2 แสดงองค์ประกอบของแบบจำลองธุรกิจ Canvas Business Model ของกิจการบ้านพักหลังเกษียณ | 48 |
| 4.3 แสดงแบบจำลองธุรกิจ Canvas Business Model ของกิจการบ้านพักหลังเกษียณ | 50 |

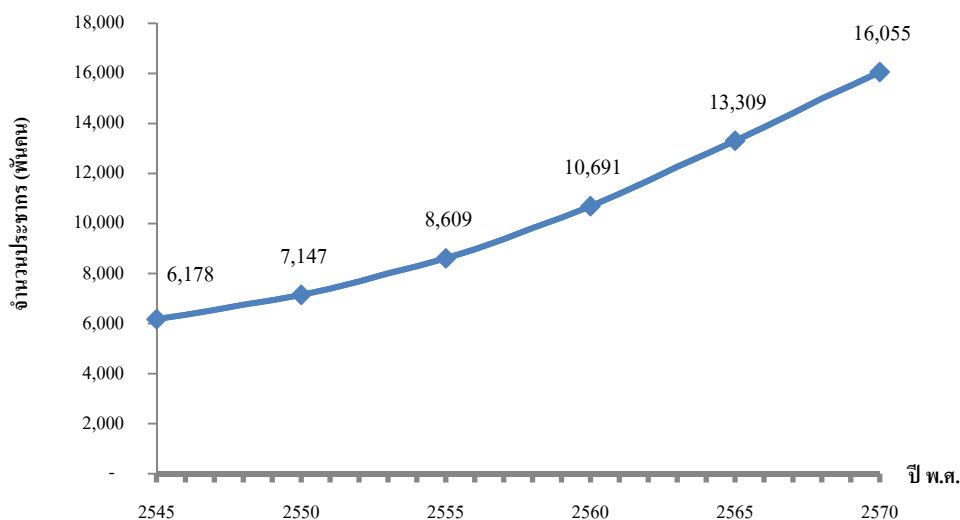
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทย มีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีอายุยืนยาวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง จากข้อมูล การคาดประมาณประชากรของสหประชาชาติ และสำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2545 พบว่าสัดส่วนประชากรสูงอายุก่อนปี 2513 มีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 4.8 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 10.5 ในปี 2548 คาดว่าจะเพิ่มเป็นร้อยละ 21.4 ในปี 2573 ซึ่งเพิ่มขึ้น 2 เท่าตัว ในระยะเวลา 25 ปี โดยพบว่าเพศหญิงจะมีอายุขัยเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย เพศหญิงมีอายุขัยเฉลี่ยสูงขึ้นไป 96.5 ปี ส่วนเพศชายมีอายุขัยเฉลี่ย 87 ปี เมื่ออายุมากขึ้น ร่างกายย่อมมีการเปลี่ยนแปลงและเสื่อมถอย เป็นผลให้เกิดการเจ็บป่วย โดยเฉพาะ โรคเรื้อรัง และภาวะพิการทุพพลภาพ ซึ่งต้องการการดูแลจากลูกหลาน แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่บีบคั้นและมีภาระการแข่งขันสูง ทำให้ลูกหลานซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยแรงงานไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้สูงอายุต้องอยู่ตามลำพัง (สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545)

ประเทศไทย มีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและมีอายุยืนยาวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง จากการคาดการณ์สถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทยที่จะเพิ่มขึ้นจาก 6,178 พันคนในปี พ.ศ 2545 เป็น 16,055 พันคน ในปี พ.ศ 2570 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี, 2545) ในภาพที่ 1 พบว่า จำนวนประชากรในประเทศไทยที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นเกือบ 3 เท่าในระยะเวลาเพียง 25 ปี



ภาพที่ 1.1 แสดงประมาณการประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปของประเทศไทย ข้อสมมติภาวะเจริญพันธุ์ปานกลางพ.ศ. 2545 – 2570

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี (2545)

1.2 คำถามงานวิจัย

1. ความคาดหวังของกลุ่ม Generation Y ที่วางแผนเข้าพักอาศัยในบ้านพักหลังเกษียณเป็นอย่างไร
2. รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณที่รองรับกลุ่ม Generation Y ควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในการทำงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของกลุ่ม Generation Y ที่มีต่อบ้านพักหลังเกษียณ
2. เพื่อสร้างรูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณที่สอดคล้องกับความคาดหวังและรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่ม Generation Y ในอนาคต

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการสามารถนำรูปแบบจำลองธุรกิจใช้เป็นแนวทางพัฒนารูปแบบธุรกิจบ้านพักคนชราให้สอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่ม Generation Y ในอนาคต

2. ใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่ม Generation Y ในอนาคต

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรศึกษา

1.1 เจ้าของกิจการ หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบ้านพักคนชรา

1.2 กลุ่ม Generation Y ทั้งเพศหญิงและชาย ที่มีสัญชาติไทย ที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่ เดือนกันยายน ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษา รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยอ้างอิงจากบทสัมภาษณ์ความคาดหวังของกลุ่มผู้บริโภค และแนวคิดการดำเนินธุรกิจจากผู้เชี่ยวชาญ

1.6 นิยามศัพท์

คนชรา หรือ ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทยทั้งเพศหญิงและชายที่พักอาศัยในบ้านพักคนชรา อย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป

สถานบริการดูแลระยะยาว (Institutional long-term Care) หมายถึง สถานที่ให้บริการทางเลือกรตามชีวิตความเป็นอยู่ (Lifestyle) เพื่อตอบสนองความต้องการการดูแลของผู้สูงอายุและความต้องการของผู้สูงอายุตลอดกระบวนการสูงอายุ โดยมีศักยภาพให้บริการดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป

ผู้ปฏิบัติงานให้บริการการดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ให้บริการที่อยู่ในสถานบริการการดูแลผู้สูงอายุ เช่น แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยผู้ดูแล นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ (Volunteer) และอื่นๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และรูปแบบการทำธุรกิจเกี่ยวกับบ้านพักคนชราในต่างประเทศ รวมถึงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบจำลองธุรกิจ โดยในบทนี้จะแบ่งออกเป็นดังนี้

1. ความหมายและคำสำคัญ
2. ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและคำสำคัญ

2.1.1 ผู้สูงอายุ

มีผู้ให้ความหมาย และนิยามของผู้สูงอายุ ดังนี้

องค์การสหประชาชาติ (2549) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า คือ ประชากรทั้งเพศชาย และเพศหญิงซึ่งมีอายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป โดยเป็นการนิยาม นับตั้ง แต่อายุเกิด

องค์การอนามัยโลก (2553) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ เมื่อนับตามวัย หรือผู้ที่สังคมยอมรับว่าสูงอายุจากการกำหนดของสังคม เนื่องจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก มีการนิยาม ผู้สูงอายุต่างกัน ทั้งนิยามตามอายุเกิด ตามสังคม (Social) วัฒนธรรม (Culture) และสภาพร่างกาย (Functional markers) เช่น ในประเทศที่เจริญแล้ว มักจัดผู้สูงอายุ นับจากอายุ 65 ปีขึ้นไปหรือ บางประเทศ อาจนิยามผู้สูงอายุ ตามอายุกำหนดให้เกษียณงาน (อายุ 50 หรือ 60 หรือ 65 ปี) หรือนิยามตามสภาพของร่างกาย โดยผู้หญิงสูงอายุอยู่ในช่วง 45-55 ปี ส่วนชายสูง อายุอยู่ในช่วง 55-75 ปี

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ (2546) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่าเป็นบุคคลซึ่ง มีอายุเกินกว่า 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย (นักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2552)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ:สสช (2541) ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่าเป็นบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิง ซึ่งในการศึกษารวบรวมข้อมูลประชากรผู้สูงอายุได้แบ่ง ผู้สูงอายุเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้สูงอายุตอนต้น และผู้สูงอายุตอนปลาย ดังนี้

1. ผู้สูงอายุตอนต้น คือ บุคคลที่มีอายุ 60-69 ปี ทั้งชายและหญิง
2. ผู้สูงอายุตอนปลาย คือ บุคคลที่มีอายุ 70 ปี ขึ้นไป ทั้งชายและหญิง

โดยสรุป ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุเกินกว่า 60 ปีบริบูรณ์นับจากปีเกิด โดยไม่มีการแบ่งเพศ หรือ ภูมิภาค

2.1.2 สังคมผู้สูงอายุ

มีผู้ให้ความหมาย และนิยามของสังคมผู้สูงอายุ ดังนี้

สำนักงานสถิติแห่งชาติ:สสช ให้ความหมายสังคมผู้สูงอายุ(Aging Society) ว่าเป็นสังคมที่มีสัดส่วนของประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้ความหมายสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ว่าเป็น สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 10 ขึ้นไป หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 7 ขึ้นไป

องค์การสหประชาชาติ United Nations:UN ให้นิยามไว้สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) 3 ระดับ คือ ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) และระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) โดยความหมายในนิยามของทุกระดับของสังคมผู้สูงอายุได้ใช้เป็นสากลทั่วโลก ดังนี้

1. ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
2. ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์
3. ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) หมายถึงสังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่า ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

โดยสรุปสังคมผู้สูงอายุ หมายถึง สังคมที่มีสัดส่วนของประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 10 ขึ้นไป หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 7 ขึ้นไป

2.1.3 สถานบริการดูแลระยะยาว (Institutional long-term Care)

หมายถึง สถานที่ให้บริการทางเลือกตามชีวิตความเป็นอยู่ (Life Style) เพื่อตอบสนองความต้องการการดูแลของผู้สูงอายุและความต้องการของผู้สูงอายุตลอดกระบวนการสูงอายุ โดยมีศักยภาพให้บริการดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป ผู้ให้บริการอาจมาจากภาครัฐ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กรมประชาสงเคราะห์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภาคเอกชน ทั้งที่หวังผลกำไร และองค์กรการกุศล แบ่งออกเป็น 5 ประเภท (สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2551) ดังนี้

1. บ้านพักคนชรา (Residential home) หรือ ชุมชนสำหรับผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้ (Independent living communities) หรือชุมชนผู้เกษียณอายุ (Retirement communities) หมายถึง สถานที่ให้บริการห้องพักสำหรับผู้ที่ยังช่วยเหลือตัวเองได้ ผู้พักอาศัยจะต้องสามารถเดินเองได้ เดินโดยไม้เท้า (Cane) ไม้เท้าช่วยเดิน (Crutches) หรือ อุปกรณ์ช่วยเดิน (Walker) แต่ผู้พักอาศัยไม่ได้ต้องการการดูแลจากพยาบาลวิชาชีพหรือผู้ช่วยดูแล ให้บริการช่วยเหลือในด้านดูแลส่วนบุคคล เช่น การอาบน้ำ การแต่งตัว

2. สถานที่ให้การช่วยเหลือในการดำรงชีวิต (Assisted living setting) เป็นสถานที่พักอาศัยสำหรับผู้ที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกายที่เกี่ยวข้องกับอายุหรือความพิการที่ต้องการช่วยเหลือในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันบางอย่าง ไม่สามารถพักอาศัยอยู่ที่บ้านได้อย่างปลอดภัยแต่ต้องการอยู่อย่างอิสระมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ มีบริการการดูแลส่วนบุคคล และการดูแลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ผู้พักอาศัยสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องมีผู้ที่คอยกำกับดูแลและไม่ต้องการการดูแลที่ต้องใช้ทักษะทางการแพทย์หรือการพยาบาล มีห้องรับประทานอาหารและมีระบบการขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน

3. สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล (Long-Stay Hospital) หมายถึง สถานที่ให้การรักษายาบาลทั่วไป ที่ให้บริการการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไปซึ่งอาจเป็นโรงพยาบาลของรัฐหรือโรงพยาบาลเอกชน

4. สถานบริบาล (Nursing home) หมายถึง เป็นสถานที่ให้การดูแลระยะยาวสำหรับผู้ป่วยที่มีอาการป่วยไม่มากที่จะต้องรับการรักษาอยู่ในโรงพยาบาลแต่ไม่สามารถอยู่ที่บ้านได้ และเป็นสถานที่ให้บริการการดูแลที่ต้องใช้ทักษะทางการแพทย์ 24 ชั่วโมงต่อวัน หรือให้บริการกำกับดูแลในด้านการรับประทานยา การรับประทานอาหารและการช่วยเหลือด้านปฏิบัติกิจวัตรประจำวันบางอย่าง แต่ผู้สูงอายุที่มีภาวะเปราะบางและ/หรือมีโรคเรื้อรัง มีความพิการทางด้านร่างกาย หรือด้านการรับรู้ด้านเชาวน์ปัญญา (สมองเสื่อม) หรือพิการทั้งสองอย่าง

5. สถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย (Hospice care) หมายถึง สถานที่ให้การดูแลผู้ป่วยก่อนเสียชีวิต เพื่อช่วยในการดูแลอาการเจ็บปวด หรืออาการอื่นๆ โดยมุ่งเน้นการให้ความสุขสบายและเปิดโอกาสให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวและเพื่อนๆ เป้าหมายในการดูแลก็คือ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยไปอย่างสงบในวันสุดท้ายของชีวิตโดยไม่ให้การรักษา

2.1.4 รูปแบบการบริการแบบสถาบัน

หมายถึง การให้บริการสุขภาพ และบริการทางสังคมแก่ผู้สูงอายุโดยสถาบัน ซึ่งสามารถจำแนกได้ (สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2551) ดังนี้

การบริการสุขภาพในสถาบัน

1. สถานพยาบาลทั้งของภาครัฐและเอกชน เน้นการรักษาพยาบาลและการส่งเสริมสุขภาพ แต่ไม่รวมถึงการบริการที่ต้องอยู่เป็นเวลานานหรืออาการเรื้อรังให้ความสำคัญกับบริการการแพทย์ ในลักษณะเฉียบพลันมากกว่าและบางแห่งมีการบริการคลินิกผู้สูงอายุที่ให้บริการ เกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น คลินิกวัยทองที่ให้การดูแลปัญหาเฉพาะตั้งแต่วัยก่อนสูงอายุและมีแนวโน้มขยาย บริการมากขึ้นทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและรักษาและบริการข้อมูลข่าวสาร

2. สถานบริบาลผู้สูงอายุ (Nursing home) รับผิดชอบเฉพาะผู้สูงอายุในลักษณะเป็นการพยาบาล (Nursing care) หากผู้สูงอายุเจ็บป่วยต้องส่งไปรักษาที่โรงพยาบาล ดำเนินการโดยแพทย์ และผู้ที่ไม่ใช่แพทย์ส่วนใหญ่เป็นการดำเนินงานของภาคเอกชนที่หวังผลกำไรและอยู่ในกรุงเทพมหานคร เป็นส่วนใหญ่

3. ศูนย์/สถานบริการสุขภาพ เน้นกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพทั่วไปไม่เฉพาะสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ ให้บริการที่พัก พร้อมสถานที่ และอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย โดยคิดค่าบริการ โรงพยาบาลรัฐบาลบางแห่งมีการขยายงานบริการสุขภาพในลักษณะศูนย์/สถานบริการนี้มากขึ้น

2.2 ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิดเครือข่ายทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัว

ครอบครัวไทยยึดถือประเพณีวัฒนธรรมในการดูแลผู้สูงอายุไว้ในครอบครัว มีค่านิยมความกตัญญูกตเวทีการเคารพอาวุโส โดยปฏิบัติต่อผู้สูงอายุด้วยความเคารพรัก อย่างไรก็ตามครอบครัวในปัจจุบันได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม ทำให้การทำหน้าที่ของครอบครัวในการดูแลผู้สูงอายุลดน้อยลง และกระทบต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ มากน้อยแตกต่างกันตามความสามารถ

ของสมาชิกในครอบครัว ครอบครัวจำนวนหนึ่ง ไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้จึงมีลักษณะการทอดทิ้ง ให้อยู่ตามลำพัง บางส่วนสามารถดูแลได้บ้าง แต่ไม่สมบูรณ์ บางครอบครัวผู้สูงอายุจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ เกื้อหนุนดูแลสมาชิกในครอบครัวแทน การได้รับการดูแล

นิศา ชูโต (2525) ได้ศึกษาข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ปัจจุบันผู้สูงอายุอยู่อาศัยใน คริวเรือน 4 ลักษณะ ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

1. ผู้สูงอายุที่อยู่อาศัยในครัวเรือนขนาดใหญ่ เมื่อพิจารณาตามนัยทางประชากรศาสตร์ โดยอาศัยจำนวน ผู้อาศัยในครัวเรือนของผู้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ที่โดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คน และถือว่า ครอบครัวที่มี ผู้อาศัยเกินกว่านี้ (ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป) เป็นครอบครัวขนาดใหญ่

2. ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนขนาดเล็ก เมื่อพิจารณาโดยใช้เกณฑ์ตามจำนวนผู้อยู่อาศัยในบ้าน โดยถือว่าครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนตั้งแต่ 4 คน ลงมาเป็นครัวเรือน ขนาดเล็ก ซึ่งนับว่าโดยส่วนใหญ่ผู้สูงอายุในประเทศไทยมีการอาศัยในครอบครัวลักษณะนี้มากที่สุด

3. ผู้สูงอายุที่อยู่อาศัยตามลำพัง มีหลายลักษณะ ได้แก่ การอยู่อาศัยเพียงคนเดียว เนื่องจาก เป็นม่าย โสด หรือ ภาวะการดูแลผู้สูงอายุของครอบครัวในปัจจุบัน เนื่องจาก ไม่มีบุตรหลานดูแล รวมทั้งการอยู่อาศัยตามลำพัง แต่มีการปลูกบ้านอยู่อาศัยใน บริเวณบ้านญาติหรือผู้อื่น

4. ผู้สูงอายุที่อยู่อาศัยกับสถาบันทางสังคมต่าง ถึงแม้จะไม่เป็นการอยู่อาศัยในครอบครัว ตามความเข้าใจทั่วไป แต่เมื่อพิจารณาเงื่อนไขทางข้อกำหนดและความสัมพันธ์ภายในสถาบันแล้ว สถาบันบางแห่งอาจนับได้ว่าเป็น “ครอบครัว” ลักษณะหนึ่งของผู้สูงอายุ เช่น สถานสงเคราะห์คนชรา โดยผู้สูงอายุที่เข้าอยู่เป็นผู้ที่ไร้ญาติขาดผู้อุปการะดูแล หรือมีปัญหาในการปรับตัวกับบุคคลในครอบครัว หรือภาวะทางร่างกายเสื่อมถอย อย่างมากจนไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้จึงต้องพึ่งพาสถาบันทาง สังคม ทั้งของรัฐและเอกชน

จากสถานการณ์ดังกล่าว ได้สะท้อนให้เห็นถึงกลุ่มบุคคลหรือสถาบันที่ ช่วยเหลือครอบครัว ในการดูแลผู้สูงอายุจนเป็นเครือข่ายการดูแลผู้สูงอายุซึ่ง ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2544: 86-89) กล่าวถึง แนวคิดเครือข่ายทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัว การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และประชากรมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตใน ครอบครัวของบุคคลเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ครอบครัวที่มีผู้สูงอายุอาศัยอยู่ด้วย ซึ่งมักเกิดปัญหาในการอุปการะเลี้ยงดูอาทิจการจัดหาผู้ดูแล การแสวงหาเครือข่ายและแหล่ง บริการสังคมต่าง ๆ ยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน ครอบครัวมีขนาดเล็ก มีสมาชิกจำนวนไม่มากและ ต่างมีภารกิจประจำวันของตนเอง ทำให้ปัญหาในเรื่องนี้เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น เครือข่ายทางสังคมจึง ได้ถูกนำมาพิจารณาเพื่อทดแทน และเสริมสร้างบทบาทที่ขาด ไปของครอบครัว ซึ่งถือว่าเป็นการ ดูแลทางสังคม (Social Care) รูปแบบหนึ่ง

การดูแลทางสังคม (Social Care) ได้รับการอธิบายในหลายความหมาย แต่ในที่นี้พิจารณา การดูแลทางสังคมได้ 2 ลักษณะกล่าวคือลักษณะแรก หมายถึง เครือข่ายที่ให้การ ดูแลอย่างเป็นทางการ (Formal Networks) และไม่เป็นทางการ (Informal Networks) เพื่อให้ การเกี่ยวพันในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆในชีวิตประจำวัน รวมทั้งการเกี่ยวพันที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพ และการเกี่ยวพันทางด้าน จิตใจ อีกความหมายหนึ่ง หมายถึง การใช้สัมพันธภาพ ของบุคคลและกลุ่ม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน ให้บุคคลดำเนินชีวิตต่อไปได้

การพิจารณาถึงระดับความต้องการของบุคคลต่อการดูแลทางสังคมจะมีมากหรือน้อย เพียงใดนั้น ถูกกำหนดโดยความสามารถของผู้ที่ต้องการเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถ ในการช่วยเหลือตนเองในกิจกรรมที่จำเป็น สำหรับการดำเนินชีวิตประจำวัน (Activities of Daily Living ADLS) ซึ่งได้แก่ การทำหน้าที่ของบุคคลในกระบวนการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้แก่การทำอาหาร การทำความสะอาดบ้านเรือน การซื้อสิ่งของ การซ่อมแซมบ้าน การทำสวนและการจัดการด้านการเงิน เป็นต้น กิจกรรมพื้นฐานในชีวิตประจำวัน เป็นภาระงานที่จำเป็นต้องมีผู้ช่วยและผู้ดูแลอย่างน้อย ให้ได้มาตรฐานที่บุคคลพึงมีและเป็น ไปตามความพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายนอกจากนั้นอาจรวมถึง การช่วยเหลือที่มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ขอความช่วยเหลือประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับ การดูแลตนเองการกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่น การช่วยให้สิ่งที่บกพร่องทางจิตใจดีขึ้น คล้ายกับเป็น การช่วยเหลือทางด้านจิตใจและอารมณ์ บางครั้งอาจเป็นการกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น โดยตรง เช่น การสร้าง ความพึงพอใจในชีวิต การให้ความหวังว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะดีขึ้น และการเพิ่มพูน เกียรติและศักดิ์ศรี เป็นต้น

การที่จะให้บรรลุดัตถประสงค์เพื่อการดูแลทางสังคมดังกล่าวนี้จะต้อง ดำเนินการผ่าน เครือข่ายทางสังคม (Social Networks) ซึ่งแบ่งออกได้หลายรูปแบบ โดยอาจแบ่ง ตามขนาดของ เครือข่ายเป็นเครือข่ายรวม (Total Network) และเครือข่ายย่อย (Partial Network) หรือการแบ่งตาม ลักษณะความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน โดยแบ่งเป็นเครือข่ายตรง (Direct Network) และเครือข่ายอ้อม (Indirect Network) แต่หากพิจารณาจากความสัมพันธ์ที่มีต่อกันแล้ว เครือข่ายแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

1. เครือข่ายอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Networks) เป็นเครือข่ายของ กลุ่มเบื้องต้น ที่มีสัมพันธภาพใกล้ชิดกัน ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน และเพื่อนบ้าน ที่ทำหน้าที่ ช่วยเหลือทั้งเรื่องทั่วไป และจิตใจ โดยทั่วไปแล้วการดูแลโดยเครือข่ายอย่างไม่เป็นทางการเป็น บริการที่ไม่มีค่าบริการ เกิด จากความรู้สึกผูกพันกันเป็นเวลานาน เป็นความรับผิดชอบเกิดจาก แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นจาก ปัจจัยหนึ่ง หรือหลายปัจจัย ได้แก่ ความรักที่มีต่อกัน บรรทัดฐาน ทางสังคมที่ต้องแสดงความรับผิดชอบ ซึ่งกันและกัน หรือแม้แต่ความต้องการหลีกเลี่ยงการทำ ความผิดเหล่านี้ เป็นต้น

ถึงแม้ว่าการให้บริการ โดยปกติขึ้นอยู่กับคุณลักษณะทั้งผู้ให้การดูแลและผู้รับการดูแลก็ตาม โดยทั่วไปผู้สูงอายุก่อนข้างจะชอบการช่วยเหลืออย่างไม่เป็นทางการจากบุคคลผู้ใกล้ชิดมากกว่า และเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องมากที่สุดในชีวิตประจำวันของเขา ซึ่งผลการศึกษาระหว่างการดูแลผู้สูงอายุของครอบครัวในปัจจุบัน หลายเรื่องพบว่าผู้ที่เป็นเครือญาติ ซึ่งได้แก่ คู่สมรสและบุตร ตามด้วยเพื่อนและเพื่อนบ้าน จะเป็นที่ต้องการของผู้สูงอายุมากเรียงตามลำดับ อย่างไรก็ตามการดูแลโดยครอบครัวมักสร้างปัญหาในเรื่องความแตกต่างด้านเพศ โดยเพศหญิงจะถูกคาดหวังจากครอบครัวมากกว่าเพศชาย

2. เครือข่ายอย่างเป็นทางการ (Formal Networks) เป็นลักษณะของเครือข่ายทางอ้อมลักษณะหนึ่ง เป็นการทำหน้าที่ของบุคคล องค์กร สถาบัน ในลักษณะของการบริการที่มีจุดมุ่งหมายในการจัดขึ้นเพื่อให้บริการเฉพาะอย่างหรือเพื่อช่วยเหลือครอบครัวให้สามารถทำหน้าที่ต่อไปได้ เครือข่ายประเภทนี้บางครั้งมีการคิดค่าบริการ ด้วยเครือข่ายอย่างเป็นทางการของผู้สูงอายุเป็นลักษณะของการให้บริการในที่อยู่อาศัย และการจัดบริการโดยชุมชน เช่น การดูแลส่วนบุคคล การดูแลโดยศูนย์บริการกลางวัน การดูแลโดยเพื่อนบ้าน รวมถึงการดูแลในภาวะสุดท้ายด้วย

หน้าที่ของเครือข่ายอย่างเป็นทางการจะเกิดขึ้นต่อเมื่อเครือข่ายอย่างไม่เป็นทางการไม่สามารถกระทำหน้าที่ได้แล้วจึงถูกส่งต่อมาให้ทำหน้าที่ของเครือข่ายอย่างเป็นทางการ คือลักษณะของการจัดการอย่างถาวรสำหรับผู้สูงอายุให้อาศัยอยู่ในสถานพยาบาลหรืออยู่ในสถานะเวดล้อมที่มีความเป็นส่วนตัวน้อย ผู้ดูแลอย่างเป็นทางการจะเป็นผู้กำหนดวิธีการดำเนินชีวิตและช่วยกำหนดความคาดหวังต่างๆ ให้กับผู้สูงอายุด้วย กล่าวโดยสรุป การดูแลในครอบครัวไม่สามารถจะประสบความสำเร็จโดยเครือข่ายใดเครือข่ายหนึ่งได้ต้องอาศัยความร่วมมือและใช้ทรัพยากรจากทั้งสองเครือข่ายร่วมด้วยอย่างเหมาะสมที่จะมีส่วนช่วยเหลือหนุนแก่ผู้สูงอายุในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. การเกื้อหนุนทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุในครอบครัว

แม้ผู้สูงอายุโดยทั่วไปจะมีปัจจัยเกื้อหนุนทางสังคมอ่อนแอกว่าประชากรวัยอื่นก็ตามแต่ผู้สูงอายุเกือบทุกคนมีระบบเกื้อหนุนบางอย่างอยู่บ้าง ระบบดังกล่าวมีความสำคัญต่อการช่วยให้การดำเนินต่อไปได้ และสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ให้ความเกื้อหนุนอย่างมากและเป็นตัวแทนเครือข่ายและทรัพยากรทางสังคมที่สำคัญของผู้สูงอายุ ครอบครัวเป็นระบบเกื้อหนุนทางสังคมที่สำคัญระบบหนึ่งของผู้สูงอายุเป็นระบบที่สร้างการตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุครอบครัวมีบทบาทในการเกื้อหนุนผู้สูงอายุด้านต่างๆ อาทิ การทำกิจกรรมร่วมกัน การยกย่องเคารพนับถือ

2. การเกื้อหนุนทางอารมณ์และจิตใจ

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต่างได้รับการเกื้อหนุนทางด้านอารมณ์และจิตใจจากบุคคลในครอบครัว เพื่อนบ้าน บุคคลในชุมชนและจากกลุ่มของผู้สูงอายุด้วยกันเอง สำหรับครอบครัวนั้นผู้ที่ให้การเกื้อหนุน

มากที่สุดคือ คู่สมรส (ภรรยาเป็นผู้ดูแลและช่วยเหลือผู้สูงอายุมากกว่าบุคคลอื่น) ลักษณะการเกื้อหนุนทางอารมณ์และจิตใจเป็นการแสดงออกโดยการแสดงความรักความห่วงใย การเอาใจใส่ การยอมรับฟัง พูดคุยด้วยเหตุและผล เป็นต้น

3. เกื้อหนุนด้านสิ่งของและบริการ

ลักษณะการสนับสนุนด้านสิ่งของและบริการต่าง ๆ นั้น ครอบครัวมีส่วนในการสนับสนุนด้านการเงิน เสื้อผ้าและของใช้ในชีวิตประจำวันมากกว่าอย่างอื่น รวมทั้งด้านอาหารการกิน การสนับสนุนด้านการเงินนั้นเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุปรารถนามากกว่าการสนับสนุนอย่างอื่น ส่วนการสนับสนุนเกี่ยวกับเสื้อผ้า ถึงแม้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะได้รับนาน ๆ ครั้ง บางรายเพียงปีละ 1 ครั้ง แต่เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุรู้สึกพึงพอใจมาก การเกื้อหนุนด้านบริการนั้นพิจารณาจากบริการสวัสดิการสังคมที่จัดขึ้นสำหรับผู้สูงอายุโดยภาครัฐและเอกชน ซึ่งบริการสวัสดิการสังคมที่ผู้สูงอายุต้องการมากที่สุด คือ บริการด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นบริการด้านการป้องกันรักษาและฟื้นฟูสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ บริการสวัสดิการสังคมด้านอื่น ๆ นั้น เป็นบริการที่เกิดจากการจัดขึ้นเป็นครั้งคราว โดยภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้บริการเฉพาะด้านแก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลและยากจน ได้แก่ บริการจังหวัดเคลื่อนที่ บริการแพทย์เคลื่อนที่ เป็นต้น บริการอีกประเภทหนึ่งเป็น บริการที่เกิดจากสิทธิของความเป็นผู้สูงอายุที่รัฐให้ได้แก่การมีสิทธิในการได้รับบัตรประจำตัว ผู้สูงอายุการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพหรือบริการที่จัดขึ้นเฉพาะกลุ่มที่เป็นสมาชิก ได้แก่ ฌาปนกิจ สงเคราะห์การเงินกู้เพื่อประกอบอาชีพ และบริการอื่น ๆ ที่กลุ่มจัดขึ้นในโอกาสสำคัญต่างๆ ซึ่งจะเห็นว่า บริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุยังมีน้อย ไม่ครอบคลุมทุกประเภท

4. การเกื้อหนุนด้านข้อมูลข่าวสาร

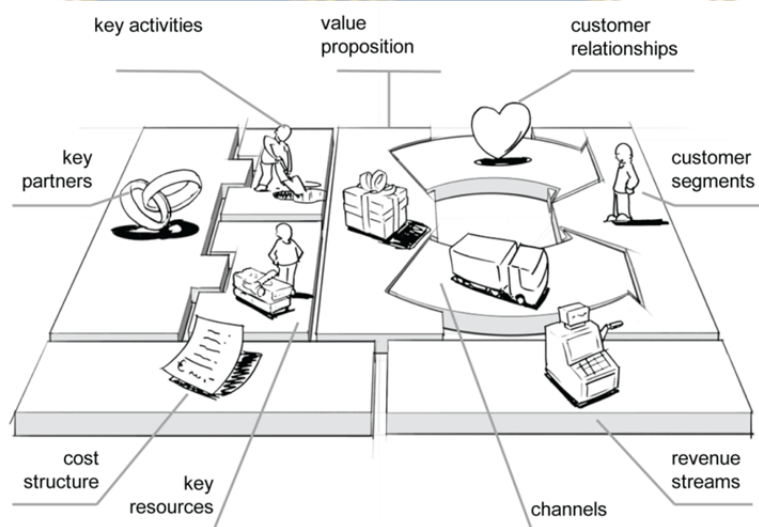
เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุได้รับจากครอบครัวค่อนข้างน้อยมากเมื่อเทียบกับการเกื้อหนุน ด้านอื่นๆ แต่ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งสามารถแสวงหาได้ด้วยตนเอง โดยเปิดรับจากสื่อต่างๆซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุในการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมนับเป็นการสร้างการเรียนรู้ภาวะการดูแลผู้สูงอายุของครอบครัวในปัจจุบัน เพื่อการปรับใช้ในการเข้าใจตนเอง เข้าใจบุคคลรอบข้างและสังคม จะสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ

กล่าวโดยสรุป ผู้สูงอายุในครอบครัวนั้นเป็นหน้าที่ที่ครอบครัวจะต้องให้การดูแล แต่การที่จะช่วยให้การดูแลมีคุณภาพและมีความเข้มแข็งมากขึ้นต้องได้รับการสนับสนุนทางสังคมหรือเครือข่ายความช่วยเหลือในหลายๆ ด้าน จึงถือว่าการเกื้อหนุนทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการดูแล ผู้สูงอายุในครอบครัว

2.2.3 แนวคิดแบบจำลองธุรกิจ (Business Model Canvas)

Business Model Canvas ถูกพัฒนาขึ้นจากหนังสือเรื่อง Business Model Generation โดย Alexander Osterwalder และถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์รูปแบบของการดำเนินธุรกิจ เพื่อกำหนดแนวทาง (Direction) และหลักการ (Concept) ที่องค์กรสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย รวมทั้งเป็นการกำหนดรูปแบบ และโครงสร้างขององค์กรที่จะใช้ดำเนินการ หรือทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานในการผลิต ทำการตลาด และส่งมอบคุณค่า (Value) แก่ลูกค้าอย่างสมดุลกับการลงทุนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร และความมั่นคงของธุรกิจในระยะยาว

แบบจำลองธุรกิจ The Business Model Canvas แบ่งโครงสร้างในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ออกเป็น 9 ก่อ่ง (building block) ซึ่งทั้ง 9 ก่อ่งนี้ มีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน และช่วยให้ธุรกิจเห็นภาพได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน The Business Model Canvas ประกอบด้วยส่วนหลักๆ คือ ลูกค้า สินค้า/บริการของธุรกิจ โครงสร้างของ ธุรกิจ และความอ่อนไหวทางการเงิน The Business Model Canvas เปรียบเสมือนพิมพ์เขียวของยุทธวิธีดำเนินการผ่านโครงสร้างองค์กร กระบวนการ และระบบ ซึ่งจะช่วยในการวางแผนธุรกิจอย่างรอบด้าน



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ (Business Model Canvas)
ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (2557)

โครงสร้างในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ (Business Model Canvas) ได้แก่

1. กลุ่มของลูกค้า (Customer Segments) เป็นการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเข้าถึง การระบุกลุ่มเป้าหมายได้ถูกต้องเป็นหัวใจสำคัญของการทำ Business model กลุ่มเป้าหมายต้องเป็นกลุ่มที่ทำเงินให้ธุรกิจ การระบุกลุ่มเป้าหมายสามารถระบุได้จาก ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

พฤติกรรม และคุณลักษณะอื่นๆ กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนทำให้ธุรกิจสามารถนำเสนอ สินค้าและบริการ ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. การนำเสนอคุณค่าของสินค้า/บริการ (Value Proposition) คือการระบุว่าสินค้า/บริการ ของธุรกิจสร้างคุณค่าอย่างไรสำหรับลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลูกค้าเลือกสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของเรา แทนที่จะเลือกของกลุ่มคู่แข่ง คุณค่าของสินค้า/บริการ อาจเป็นนวัตกรรม หรือการนำเสนอสิ่งใหม่หรือมี การเพิ่มคุณสมบัติพิเศษที่ทำให้คุณค่าเพิ่มขึ้น ตัวอย่างสิ่งที่เป็นคุณค่ากับลูกค้า ได้แก่ ความแปลกใหม่ คุณภาพของสินค้า/บริการ การออกแบบสินค้า/บริการได้ตามความต้องการเฉพาะลูกค้าแต่ละราย, ภาพลักษณ์ของตราสินค้า(Brand) กลยุทธ์ด้านราคา การลดต้นทุน การลดความเสี่ยง ความสะดวกใน การเข้าถึงสินค้า/บริการ และ ง่ายต่อการใช้งาน เป็นต้น

3. ช่องทางการติดต่อลูกค้า (Channels) หมายถึง ช่องทางในการสื่อสาร ช่องทางการ จัดจำหน่าย ช่องทางการขาย ช่องทางการตลาด ที่บริษัทใช้ในการสื่อสารและติดต่อกับลูกค้า ช่องทาง เหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจในหลายๆด้าน เช่น การสร้างความตระหนักรู้ในสินค้า/บริการของบริษัท ลูกค้าสามารถประเมินคุณค่าของสินค้า/บริการของบริษัท เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถระบุความต้องการ ที่เฉพาะเจาะจง บริษัทสามารถถ่ายทอดคุณค่าของสินค้า/บริการผ่านช่องทางเหล่านี้ และ ช่วยให้บริษัท สามารถให้บริการหลังการขายกับลูกค้า เป็นต้น

ดังนั้น การเลือกส่วนผสมของช่องทางที่ลงตัวและเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายจึงมีความสำคัญ และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อธุรกิจ

4. ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationships) ธุรกิจควรระบุรูปแบบของ สัมพันธภาพที่ต้องการมีกับลูกค้า ซึ่งมีระดับที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ การใช้เครื่องตอบรับหรือเครื่องทำงาน อัตโนมัติ ไปจนถึงการใช้บุคลากรที่มีความละเอียดอ่อนและให้ความสำคัญกับลูกค้า ตัวอย่างของระดับ สัมพันธภาพ เช่น การใช้เครื่องทำงานอัตโนมัติ การบริการตนเอง การให้บริการโดยบุคลากร การบริการ แบบเลขาส่วนตัว

5. กระแสรายได้ (Revenue Streams) หมายถึง เงินสดที่ธุรกิจจะได้รับหลังหักค่าใช้จ่ายแล้ว ในแผนธุรกิจ ลูกค้าเปรียบเสมือนหัวใจ กระแสรายรับก็คือเส้นเลือดที่หล่อเลี้ยงหัวใจ ธุรกิจต้องถาม ตัวเองว่า คุณค่าอะไรที่ลูกค้ายินดีจ่ายเงิน คำตอบที่ถูกต้องจะสามารถช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ในการดึงเงินจากลูกค้า กระแสรายรับอาจเป็นการที่ลูกค้าซื้อสินค้า/บริการเพียงครั้งเดียว หรือเกิดจา การซื้อซ้ำ หรือการซื้อบริการต่อเนื่อง หรือการซื้อบริการหลังการขาย

6. ทรัพยากรหลัก (Key Resources) หมายถึง ทรัพยากรที่สำคัญของบริษัทที่มีความสำคัญ ต่อการทำให้แผนธุรกิจสัมฤทธิ์ผล ทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ต่างๆ และที่เป็นรูปธรรม เช่น เครื่องจักร ทรัพยากรการเงิน ทรัพย์สินทางปัญญา และทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

7. กิจกรรมหลัก (Key Activities) หมายถึง การระบุกิจกรรมสำคัญๆ ที่ธุรกิจต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ กิจกรรมหลัก ได้แก่ การผลิต การให้บริการ สินค้า/บริการที่แก้ปัญหาให้ลูกค้า การสร้างเวทีของธุรกิจ การสร้างเครือข่าย เป็นต้น

8. คู่ค้าสำคัญในการดำเนินธุรกิจ (Key Partners) ในการทำธุรกิจทุกวันนี้การสร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ข้อดีของการมีหุ้นส่วนทางธุรกิจ คือ เพื่อประโยชน์สูงสุดของธุรกิจ เพื่อลดความเสี่ยง และเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรในทางธุรกิจ ประเภทของหุ้นส่วนทางธุรกิจ ได้แก่ พันธมิตรทางธุรกิจ การร่วมหุ้นเพื่อพัฒนาธุรกิจใหม่ พันธมิตรระหว่างคู่ค้า

9. โครงสร้างด้านต้นทุน (Cost Structure) หมายถึงถึงต้นทุนทั้งหมดที่จะเกิดขึ้นในการดำเนินการตามรูปแบบธุรกิจที่บริษัทกำหนด เช่น ต้นทุนในการสร้างคุณค่าสินค้า/บริการ ต้นทุนในการรักษาลูกค้า ต้นทุนด้านทรัพยากร ต้นทุนในการ ให้บริการ เป็นต้น การคำนวณต้นทุนสามารถคำนวณได้ตาม ทรัพยากรหลัก (Key Resources) กิจกรรมหลัก (Key Activities) และคู่ค้าสำคัญในการดำเนินธุรกิจ (Key Partners)

2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านสังคม

1. ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) กล่าวว่า มนุษย์เราทุกคนต่างพยายามดิ้นรน เพื่อต่อสู้สู่จุดมุ่งหมายของตนเอง แต่เนื่องจากการที่มนุษย์มีความแตกต่างกัน ฉะนั้นการที่จะได้รับการตอบสนองถึงขั้นไหนย่อมขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล (Maslow, 2497) จากรูปแบบที่แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์สามารถแบ่งได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นระดับความต้องการปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ได้แก่ ปัจจัย 4 อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เช่น ปราศจากการประสบอุบัติเหตุการบาดเจ็บ การเจ็บป่วย เศรษฐกิจตกต่ำ การถูกข่มขู่จากบุคคลอื่นและการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการยอมรับการเข้าเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม (Esteem or Ego Needs) มาสโลว์ได้ให้ความหมายไว้ 2 ประการ คือ ประการที่ 1 ความต้องการการยกย่องนับถือ และประการที่ 2 ความต้องการที่เกี่ยวกับการมีชื่อเสียง

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ (Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงของมนุษย์ เป็นความพยายามของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือตนเองรวมกับความต้องการ

และความสำเร็จของตนเอง ซึ่งมาสโลว์เรียกว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) มาสโลว์ได้กล่าวเน้นว่า ความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ต้องเกิดเป็นลำดับขั้น และจะไม่มีการข้ามขั้น ถ้าขั้นที่ 1 ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในลำดับขั้นที่ 2 – 5 ก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ การตอบสนองที่ได้รับในแต่ละขั้นไม่จำเป็นต้องได้รับทั้ง 100% แต่ต้องได้รับบ้าง เพื่อจะได้เป็นบันไดนำไปสู่การพัฒนา ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นในลำดับขั้นต่อไป

2. ทฤษฎีบุคลิกภาพ หรือ ทฤษฎีจิตสังคม (Psychosocial theory of personality) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย Erikson โดยจะมีทั้งหมด 8 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นความไว้วางใจขัดแย้งกับความไม่ไว้วางใจ (Basic trust vs. Mistrust) ช่วงอายุ 0 – 2 ปี ในระยะขวบปีแรกทารกจะต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นในการดูแลเอาใจใส่ทุกด้าน เมื่อทารกได้รับความรักความพอใจทั้งทางร่างกายและอารมณ์แล้ว ทารกก็จะเรียนรู้ที่จะไว้วางใจในสิ่งแวดล้อม

ขั้นที่ 2 ขั้นความเป็นตัวของตัวของตัวเองขัดแย้งกับความละอายและสงสัย (Autonomy vs. Shame and Doubt) ช่วงอายุ 2 – 3 ปีขั้นนี้ เด็กเริ่มเรียนรู้ที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง หากได้รับการสนับสนุนและกระตุ้นให้เด็กได้กระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองตามสมควร เด็กจะมีพัฒนาตัวเองไปในลักษณะที่มีโอกาสเลือกเองและอยู่ในระเบียบวินัยไปในตัว

ขั้นที่ 3 ขั้นมีความคิดริเริ่มในตนเองขัดแย้งกับความรู้สึกผิด (Initiative vs. Guilt) ช่วงอายุ 3 – 6 ปี เป็นระยะที่เด็กมีการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง มีความอยากรู้อยากเห็น ชอบลองอะไรใหม่ๆ ชอบเล่นก่อนสร้างอะไรขึ้นมาตามความคิดของตน และในขั้นนี้เด็กจะย่างขึ้นสู่ความรู้สึกไวในบริเวณอวัยวะสืบพันธุ์ ถ้าเด็กได้รับความรักความเข้าใจและได้รับการสนับสนุนในการทำกิจกรรมต่างๆ จากทั้งพ่อและแม่ เด็กย่อมมีความมั่นใจในตนเองซักถาม มีความคิดริเริ่ม ในการแก้ปัญหาและพร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ

ขั้นที่ 4 ขั้นความขยันหมั่นเพียรขัดแย้งกับความรู้สึกต่ำต้อย (Industry vs. Inferiority) ช่วงอายุ 6 – 12 ปี เป็นระยะที่เด็กเรียนรู้ที่จะสร้างสรรค์มีความคิดและพยายามทำกิจกรรมด้วยตัวเอง หากได้รับการสนับสนุนจะทำให้เด็กมีการพัฒนาบุคลิกภาพ และมีความมานะเพียร พยายามที่จะแสวงหาสิ่งที่ท้าทายความสามารถ สติปัญญา

ขั้นที่ 5 ขั้นการมีเอกลักษณ์ของตนเองขัดแย้งกับการไม่เข้าใจตนเอง (Identity vs. role confusion) ช่วงอายุ 12 – 20 ปี เป็นระยะที่เริ่มสนใจเรื่องเพศ เข้าไปผูกพันกับสังคมและต้องการตำแหน่งทางสังคม ความรู้สึกเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเอง เข้าใจอัตลักษณ์ของตัวเอง รู้ว่า ตัวเองต้องการอะไร มีความเชื่ออย่างไร และตนเองเป็นใคร หากไม่สามารถรวบรวมประสบการณ์ ในอดีตได้ก็จะไม่สามารถเข้าใจตัวเอง เกิดความสับสน และความขัดแย้ง

ขั้นที่ 6 ขั้นความรู้สึกใกล้ชิดสนิทสนมขัดแย้งกับความรู้สึกอ้างว้าง โดดเดี่ยว (Intimacy & Isolation) ช่วงอายุ 20 – 40 ปี เป็นระยะที่เริ่มมีการนัดหมาย การแต่งงาน และชีวิตครอบครัว หรือทำงานกับผู้อื่นได้ หากสามารถบรรลุอัตลักษณ์ของตนเอง ก็จะสามารถสร้างและแลกเปลี่ยน ความสัมพันธ์อย่างสนิทสนมกับบุคคลอื่น

ขั้นที่ 7 ขั้นสร้างสรรค์ให้ผู้อื่นขัดแย้งกับความเฉื่อยชา (Generativity vs. Self – Absorption) ช่วงอายุ 40 – 60 ปี เป็นขั้นการอนุเคราะห์ที่เกี่ยวเนื่องกับการพะว้าพะวงแต่ตัวเอง เป็นระยะที่ บุคคลหันมาสนใจกับโลกภายนอก ริเริ่มสร้างสรรค์งานต่าง ๆ เพื่อสังคม คิดถึงผู้อื่น ไม่โลภหรือ เห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว

ขั้นที่ 8 ขั้นมีบูรณาการขัดแย้งกับความสิ้นคิดสิ้นหวัง (Ego Integrity vs. Despair) ช่วงอายุประมาณ 60 ปีขึ้นไป วัยนี้เป็นวัยสุขุม รอบคอบ ฉลาด บุคคลจะยอมรับความ เป็นจริงของชีวิต ระลึกถึงความทรงจำในอดีต หากประสบความสำเร็จในอดีต ก็จะรู้สึกไว้วางใจ ผู้อื่นและตนเอง มีความมั่นคงทางจิตใจ ภูมิใจต่อการบอกเล่าเกี่ยวกับประสบการณ์ในชีวิตให้บุตร หลานฟัง

2.2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องด้านจิตวิทยา

1. ทฤษฎีความไม่เกี่ยวข้อง (Disengagement theory)

Elaine Cumming and Warren Earl Henry (1961) ได้ทำการวิจัย และพบว่าแต่ละคนอาจจะหยุดบทบาทของตัวเองบางอย่างซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากความต้องการของตนเอง หรือแรงกดดันจากสังคมได้ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงหนี ไม่พ้นที่จะถอนตัวออกจากสังคม โดยที่จะไม่เกี่ยวข้องกับระบบสังคมที่อยู่แต่อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากความต้องการสืบทอดการถ่ายทอด หรือความต่อเนื่อง (Continuity) โดยที่ผู้สูงอายุควรจะพ้นจาก หน้าที่ เพื่อเปิดโอกาส ให้คนรุ่นหลังต่อไป

2. ทฤษฎีการมีกิจกรรมร่วมกัน (The activity theory of aging)

Havighurst (1961) กล่าวถึงลักษณะทางสังคมว่าจะต้องมีแบบแผนให้ผู้สูงอายุสามารถทำกิจกรรมได้เท่ากับคนในวัยกลางคน โดยสนับสนุนให้มีกิจกรรมต่างๆ ให้มีความสนใจและเกี่ยวข้องกับสุขภาพในวัยเดียวกัน เน้นความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมทางสังคม และความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ ผู้สูงอายุมีกิจกรรมสูง จะมีการปรับตัวได้ดีทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคมบุคคลที่สามารถดำรงกิจกรรมทางสังคมได้จะเป็นผู้ที่มีความพอใจในชีวิตสูง มีภาพพจน์เกี่ยวกับตนเองดีนอกจากนี้การมีกิจกรรมและการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาจะทำให้มีความรู้สึกว่าเป็นประโยชน์ต่อสังคมและความสามารถในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ดังนั้น การกระตุ้นให้ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมต่อเนื่อง และกิจกรรมนั้นต้องเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับวัยผู้สูงอายุโดยแนะนำถึงการรักษาระดับของกิจกรรมที่ใช้สติปัญญา แทนการใช้กำลังในการทำงาน เมื่อเกษียณ ควรมีการส่งเสริมให้มีเพื่อนใหม่บ้าง การมีกิจกรรมจะทำให้สภาวะร่างกาย

จิตใจ และสังคมมากขึ้น ดังนั้น จึงควรตระหนักให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมต่อไป เมื่ออายุมากขึ้นในสังคม และปฏิเสธคนไม่มีกิจกรรม ควรกระตุ้นให้ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมต่อไป เพื่อความมั่นคงและอยู่ในสังคมอย่างมีคุณค่าและมีความสุขต่อไปนอกจากนี้เชื่อว่าสุขภาพ ก็มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมด้วย ผู้สูงอายุที่มีสภาพร่างกายแข็งแรงดีหรือ ได้ทำประโยชน์ให้กับสังคม จะทำให้ผู้สูงอายุมีการพัฒนาตนเองต่อบทบาทใหม่ๆอยู่เสมอ

3. ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Continuity theory) ทฤษฎีนี้จะเน้นความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างปัจจัยทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมที่ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการคงที่ในผู้สูงอายุแต่ละคน จะมองถึงนิสัย การแสดงออกและชีวิตความเป็นอยู่ที่ผ่านมาของผู้สูงอายุ

Hence (1982) มองว่าการประสบความสำเร็จในวัยสูงอายุนั้นจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเหล่านั้น ได้รับการฝึกฝนมากน้อยแค่ไหน และสามารถผสมผสานให้เข้ากับเหตุการณ์ ในปัจจุบันของแต่ละบุคคลได้อย่างไร

4. ทฤษฎีจิตวิเคราะห์และพัฒนาการ (Psychoanalytic and developmental theories)

Freud (1856 – 1938) กล่าวว่า“การพัฒนาการด้านบุคลิกลักษณะของผู้สูงอายุนั้นขึ้นอยู่กับจิตใจที่มีพัฒนาการมา (Psychological process) ในช่วงวัยเด็กจะมีการนำเอาประสบการณ์ สิ่งที่ยอมรับในอดีตมาใช้ในการปรับตัว การยอมรับความจริง เพื่อให้การดำรงชีวิตเป็นไปอย่างราบรื่น (Ego – Integrity)”

2.2.6 ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory Study)

Grounded Theory มีคำที่ใช้เรียกในภาษาไทย เช่น ทฤษฎีฐานราก ทฤษฎีจากข้อมูล ทฤษฎีติดดิน ทฤษฎีติดพื้น แต่ในที่นี้ใช้คำว่าทฤษฎีฐานราก ซึ่งคำว่า “ฐานราก” มาจากความคิดที่ว่า ทฤษฎีจะปรากฏจากการศึกษา และมี“ฐานราก” มาจากข้อมูลที่เก็บมาจากภาคสนาม มากกว่าจากวรรณคดีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

Glaser (1967) กล่าวว่า ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory Study) เป็นการศึกษาปรากฏการณ์จากมุมมองและการให้ความหมายของคนจากปรากฏการณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้อามาสร้างมโนทัศน์ (Concept) และหาความเชื่อมโยงจากมโนทัศน์ต่าง ๆ ให้ได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีสำหรับอธิบายและทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

Charmaz (2000 อ้างถึงใน Strauss and Corbin, 1998) กล่าวว่า ทฤษฎีในความหมายของวิธีการวิจัยนี้ประกอบด้วยความสัมพันธ์ที่น่าจะมีหรือน่าจะเป็น ระหว่างมโนทัศน์หรือชุดของมโนทัศน์ ทฤษฎีที่สร้างขึ้นมานี้จัดเป็นทฤษฎีระดับกลาง (Middle range theory) ซึ่งใช้อธิบายปรากฏการณ์ในขอบเขตที่จำกัด

Leedy and Ormrod (2001) กล่าวว่า ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory Study) คือทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม เป็นทฤษฎีที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่ถูกสร้างขึ้นมาจากข้อมูลที่เป็นไปตามปรากฏการณ์จริงมากที่สุด โดยทฤษฎีนี้ ถูกค้นพบ พัฒนา และได้รับการตรวจสอบ (Verify)จากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์นั้นๆ อย่างเป็นระบบ ทฤษฎีจะประกอบไปด้วยชุดของมโนทัศน์ (Concept) ของปรากฏการณ์จริง มโนทัศน์จะถูกเชื่อมโยงกันในรูปของข้อเสนอที่แสดงถึงความเกี่ยวพันกันในรูปแบบต่างๆ คำว่าทฤษฎีในความหมายของวิธีการวิจัยนี้ค่อนข้างจะกินความกว้างคือ หมายรวมถึงมโนทัศน์ หรือกรอบแนวความคิดสำหรับการอธิบายปรากฏการณ์ที่นักวิจัยทำการศึกษา

นภภรณ์ หะวานนท์ และคณะ (2543) อธิบายว่า ทฤษฎีฐานราก คือ ทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม โดยทฤษฎีจะถูกสร้าง (Construct) และได้รับการตรวจสอบ (Verify) โดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างเป็นระบบ

พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2547: 14) อธิบายทฤษฎีฐานรากไว้ว่า เป็นวิธีวิทยาแบบหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีแนวความคิดหลักว่า การศึกษาเพื่อการเรียนรู้ และทำความเข้าใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์และการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ จำเป็นที่ต้องเข้าใจในกระบวนการที่บุคคลได้สร้างความหมายในสิ่งต่างๆ ตามโลกทัศน์ของตนเอง

กัญญา โพธิวัฒน์ และคณะ (2548) กล่าวว่า การวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากเป็นวิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพแบบหนึ่งซึ่งไม่เหมือนงานวิจัยเชิงคุณภาพแบบอื่นๆ ที่เริ่มต้นจากข้อมูลแล้วไปสู่สมมติฐาน และจบลงด้วยทฤษฎีที่เป็นคำอธิบายสำหรับปรากฏการณ์ที่ศึกษา นักวิจัยจะต้องสร้างมโนทัศน์ สมมติฐานและกรอบแนวคิดสำหรับอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษากระบวนการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินไปพร้อม ๆ กัน ข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากจะต้องเป็นข้อมูลที่ทำให้รายละเอียดเกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางสังคมในเรื่องที่ศึกษาอย่างรอบด้านทฤษฎีที่สร้างขึ้นมาสมาสามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์ที่เฉพาะเจาะจง การวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากจึงเป็นกระบวนการศึกษาที่มีความท้าทายและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างองค์ความรู้ใหม่หรือขยายองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่ก่อนแล้ว

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัมภัสชา พานิชชอบ และ บุรณี กาญจนถวัลย์ (2546) ได้ทำการศึกษาในหัวข้อ “การศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคและสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิต และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

รวมถึงเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคและสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน เป็นผู้สูงอายุที่อยู่ในบ้านบางแคจำนวน 203 คน และผู้สูงอายุในที่พักผู้สูงอายุเอกชน 195 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคและสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป พักอาศัยอย่างน้อย 6 เดือน และมีวิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ 1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2. แบบทดสอบสภาพจิตใจ (CMT: Chula Mental Test) 3. แบบสอบถามคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Chi-square test, Unpaired t-test และ One-way ANOVA วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคและสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ร้อยละ 48.8 และร้อยละ 73.8 ตามลำดับ พบว่าลักษณะเหตุผลในการเข้าพักที่แตกต่างกันนั้น ไม่ทำให้คุณภาพชีวิตต่างกัน จากการศึกษายเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม พบว่า คุณภาพชีวิตด้านสภาพเศรษฐกิจ, สุขภาพ, สภาพแวดล้อม, การพึ่งพาตนเอง และคุณภาพชีวิตด้านรวมของผู้สูงอายุที่พักในสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนดีกว่าผู้สูงอายุที่พักในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค ส่วนด้านกิจกรรม พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และจากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าความพึงพอใจในกิจกรรม และความพึงพอใจด้านสัมพันธภาพทางสังคม มีความสัมพันธ์กับคะแนนคุณภาพชีวิต ส่วนความพึงพอใจในลักษณะการบริการนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนคุณภาพชีวิต

ไตรรัตน์ จารุทัศน์และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัยและสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ” ซึ่งเป็นงานวิจัยในสหสาขา ทั้งการออกแบบทางสถาปัตยกรรม การออกแบบทางสถาปัตยกรรมภายใน การออกแบบทางภูมิสถาปัตยกรรม การออกแบบผลิตภัณฑ์-อุปกรณ์ประกอบในที่พักอาศัย การสำรวจขนาดร่างกายของผู้สูงอายุ หรือแม้กระทั่งการพยาบาลผู้สูงอายุ ผลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าว ทำให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัยและสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการสำรวจผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐ คลินิกผู้สูงอายุในโรงพยาบาล และชมรมผู้สูงอายุภาคเอกชน กระจายอยู่ตามจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ รวม 404 ตัวอย่าง โดยสำรวจตั้งแต่การวัดขนาดร่างกาย และการทดลองใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่ติดตั้งภายนอกและภายในอาคารตลอดจนสภาพทั่วไปของผู้สูงอายุ จากการสำรวจสภาพทั่วไปพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ เป็นโรคเกี่ยวกับกระดูก/ข้อ/กล้ามเนื้อ/เอ็น รองลงมา คือ โรคความดันโลหิตสูง และผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาการมองเห็นมากที่สุดส่วนอุบัติเหตุที่พบในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมามีน้อยที่สุดคือการหกล้ม การใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุพบว่า ส่วนใหญ่ใช้เวลานานที่สุดอยู่ในห้องนั่งเล่น รองลงมา คือ ห้องนอน ทางด้านสภาพ

ความเป็นอยู่พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่กับคู่สมรส อีกทั้งพบข้อมูลด้วยว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีบุตร แต่ไม่ได้อยู่กับบุตร ทางด้านที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุพบว่า อาศัยอยู่ในบ้านเดี่ยวมากที่สุด รองลงมาคือบ้านไม้ยกพื้น นอกจากนี้ยังพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาเรื่องที่อยู่อาศัยในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ใช้สอย สภาพแวดล้อม และทางด้านความสะดวกสบาย อีกทั้งไม่เคยคิดที่จะย้ายออกไปจากที่อยู่ปัจจุบัน

จिरาลักษณ์ จงสถิตมั่น, พระประภา สินธุนาวา และนภัส ศิริสัมพันธ์ (2555) ได้ศึกษาหัวข้อ “การประเมินสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานสงเคราะห์คนชราวม 3 แห่ง” การศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาประเมินสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานสงเคราะห์คนชราวม 3 แห่ง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกับเชิงคุณภาพ กรอบแนวคิดที่ใช้นั้นได้ดัดแปลงมาจากรูปแบบการประเมิน CIPP และมีการนำมิติหญิงชายมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมด้วย ผลการศึกษาจากการประเมินบริบทแวดล้อมของสถานสงเคราะห์คนชรา พบว่าพื้นที่ของสถานสงเคราะห์และสภาพแวดล้อมมีผลต่อปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมของผู้สูงอายุและพบว่าชุมชนใกล้เคียงสถานสงเคราะห์และสาธารณชน ยังไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานและการตรวจสอบการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์คนชราแต่อย่างใด ในด้านการประเมินผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา พบว่า ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิงมากกว่าชาย และมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่ในระดับล่าง สาเหตุที่เข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ก็เพราะไม่มีผู้ดูแลอยู่ที่บ้าน ทั้งนี้ผู้สูงอายุในสัดส่วนที่สูงไม่เข้าร่วมกิจกรรมใดๆ ของสถานสงเคราะห์เลยเพราะปัญหาสุขภาพ อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุส่วนใหญ่ก็มีทัศนคติที่ดีในสถานสงเคราะห์ปัจจุบันดีกว่าแต่ก่อน ซึ่งผลของการศึกษายังพบแนวโน้มที่ผู้สูงอายุจะมีการศึกษาและมีฐานะเศรษฐกิจสังคมสูงขึ้น ทำให้สถานสงเคราะห์ต้องเผชิญกับปัญหาการเรียกร้องสิทธิของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เมื่อนำมิติหญิงชายมาวิเคราะห์ ก็พบว่าผู้สูงอายุชายมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมดั้งเดิมดีกว่าผู้หญิง มีรายได้ปัจจุบันมากกว่าผู้หญิง สุขภาพร่างกายแข็งแรงมากกว่า และมีเครือข่ายมากกว่าผู้หญิง อีกทั้งยังเข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าผู้หญิงด้วย ในด้านจิตใจพบว่าผู้สูงอายุชายมีสุขภาพจิตดีกว่าผู้สูงอายุหญิง มีความต้องการทางจิตใจและจิตวิญญาณน้อยกว่าผู้หญิง ส่วนในด้านสุขภาพก็พบว่า แม้สัดส่วนของผู้หญิงที่มีความถนัดหรือความชำนาญจะสูงกว่าผู้ชาย แต่เมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว ผู้ชายต้องการทำประโยชน์ให้แก่ชุมชนและสังคมมากกว่าผู้หญิง และในประการสุดท้าย ผู้สูงอายุหญิงต้องการอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราตลอดไปมากกว่าผู้ชาย ผลประเมินในด้านทรัพยากรในการบริหารงานของสถานสงเคราะห์ พบว่ามีการใช้จ่ายทรัพยากรไปในการสงเคราะห์ผู้สูงอายุต่อบุคคลค่อนข้างสูงถึงปีละ 34,500 บาท ในด้านนโยบายพบว่านโยบายของสถานสงเคราะห์คนชราต่างๆ ในสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ยังขาดเอกภาพ เพราะยึดถือกรอบนโยบายหลายกรอบ และแผนงานกับโครงการก็มีความยืดหยุ่นสูงเกินไป อีกทั้งยังไม่มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานกับโครงการดังกล่าวด้วย ในด้านการบริหารงานก็พบว่า

สถานสงเคราะห์คนชราในต่างจังหวัดมีความเป็น “อาณาจักร” สูง และยึดโยงกับส่วนกลางมากจนยังมีได้เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคอย่างแท้จริง ส่วนในด้านการบริหารงบประมาณ ก็พบว่าสถานสงเคราะห์แต่ละแห่งยังต้องพึ่งพาการรับบริจาคจากสาธารณชนมาก และในด้านการบริหารบุคลากร ก็พบว่า การกระจายตัวของบุคลากรในแต่ละสถานสงเคราะห์ยังไม่สมดุล และไม่เป็นที่ไปตามกรอบอัตรากำลังที่ตั้งไว้ ด้านการให้บริการของสถานสงเคราะห์ พบว่ามีการรับผู้สูงอายุที่ไม่เดือดร้อนจำเป็นจริง ๆ เข้าสถานสงเคราะห์คนชรา และพบว่าจุดแข็งของสถานสงเคราะห์ ก็คือ สามารถตอบสนองความต้องการด้านกายภาพของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี แต่ข้อจำกัดก็คือไม่อาจตอบสนองความต้องการด้านจิตใจและจิตวิญญาณของผู้สูงอายุได้ ส่วนในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ก็พบว่าปัญหาสำคัญได้แก่บุคลากรระดับล่างยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร และ บุคลากรสถานสงเคราะห์เองก็ยังไม่อาจจะแก้ไขปัญหาของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ ที่นับวันก็จะทวีความรุนแรงมากขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านผลการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ พบว่าบริการและกิจกรรมมีความพอเพียงแล้ว และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม แต่สิ่งที่ไม่เป็นธรรม ก็คือผู้สูงอายุที่มีฐานะดีและปานกลางค่อนข้างดี ได้รับประโยชน์จากสถานสงเคราะห์เท่าเทียมกับผู้สูงอายุที่ยากจน ไร้ที่พึ่งพา และการที่ผู้สูงอายุอดตายยังเข้าไม่ถึงบริการกับกิจกรรมของสถานสงเคราะห์เท่าที่ควร ส่วนในด้านความยั่งยืนของบริการและกิจกรรม ก็พบว่าผู้สูงอายุเป็นผู้รอรับบริการมากกว่าการมีส่วนร่วม จึงยังไม่อาจเรียกได้ว่ามีความยั่งยืนอย่างแท้จริงได้ ในประการสุดท้าย คือผลกระทบที่เกิดจากสถานสงเคราะห์นั้น พบว่าการที่ผู้สูงอายุและครอบครัวยากจนได้รับประโยชน์จากการที่ผู้สูงอายุเข้ามารับการสงเคราะห์ จัดได้ว่าเป็นผลกระทบทางตรง ส่วนผลกระทบทางอ้อมที่สำคัญ ก็คือ การที่สถานสงเคราะห์เป็นจุดให้กำเนิดของศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้คือ สาเหตุที่ผู้สูงอายุเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์ก็เพราะไม่มีผู้ดูแลอยู่ที่บ้าน และไม่อยากเป็นภาระ ทั้งนี้ผู้สูงอายุในสัดส่วนที่สูงไม่เข้าร่วมกิจกรรมใดๆ ของสถานสงเคราะห์เลยเพราะปัญหาสุขภาพ อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุส่วนใหญ่ก็มีทัศนคติชีวิตในสถานสงเคราะห์ปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม คุณภาพชีวิตด้านสภาพเศรษฐกิจ, สุขภาพ, สภาพแวดล้อม, การพึ่งพาตนเอง และคุณภาพชีวิตด้านรวมของผู้สูงอายุที่พักในสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนดีกว่าผู้สูงอายุที่พักในสถานสงเคราะห์คนชรา ส่วนด้านกิจกรรม พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน จุดแข็งของสถานสงเคราะห์ก็คือ สามารถตอบสนองความต้องการด้านกายภาพของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี แต่ข้อจำกัดก็คือไม่อาจตอบสนองความต้องการด้านจิตใจและจิตวิญญาณของผู้สูงอายุได้

ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญของผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางประกอบการทำการวิจัย โดยในส่วนของคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจะสอบถามถึงความคาดหวังจากโครงการ และคำถามสำหรับผู้ประกอบการจะสอบถามถึงแนวคิดในการดำเนินธุรกิจ โดยอ้างอิงจาก Business Canvas Model



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการดำเนินงานวิจัย

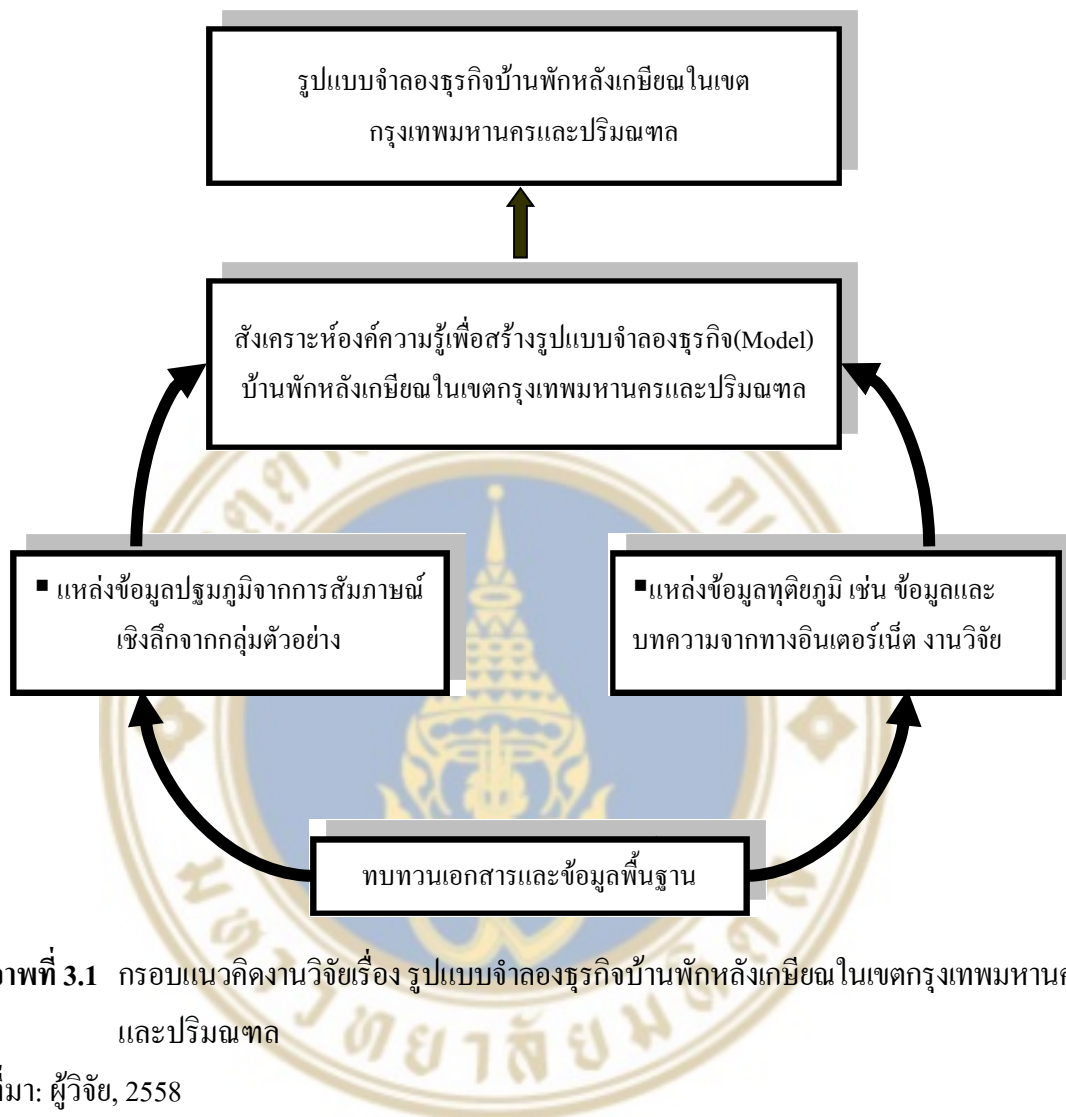
งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีการดำเนินงานโดยแยกนำเสนอและอธิบายแต่ละหัวข้อดังนี้

1. ประเภทของงานวิจัย
2. กรอบงานวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมุลผล
7. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

3.1 ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เป็นงานวิจัยประเภทวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบสร้างทฤษฎีจากข้อมูลฐานราก (Grounded Theory Research) โดยเป็นงานวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experiment Design) มีการรวบรวมและวิเคราะห์เอกสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) กับกลุ่ม Generation Y รวมถึงผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสถานบริการผู้สูงอายุเพื่อให้ข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ในการวิจัย

3.2 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่อง รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังภัยพิบัตินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ที่มา: ผู้วิจัย, 2558

ขั้นตอนที่ 1 ระบุปัญหาของงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากงานวิจัยและบทความต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบงานวิจัย

- ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลและบทความจากทางอินเทอร์เน็ต งานวิจัย เป็นต้น เพื่อรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ในการออกแบบงานวิจัย

- กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษา

- ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (การสัมภาษณ์เชิงลึก)

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล

- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสถานบริการผู้สูงอายุ และกลุ่มตัวแทนผู้บริโภค Generation Y
 - แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เช่น ข้อมูลและบทความจากทางอินเทอร์เน็ต งานวิจัย เป็นต้น
- ขั้นตอนที่ 5 รวบรวมข้อมูลจากการทำวิจัย
- ขั้นตอนที่ 6 สังเคราะห์องค์ความรู้เพื่อสร้างรูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- ขั้นตอนที่ 7 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะต่องานวิจัย และนำเสนอ

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่ม Generation Y ที่มีความสนใจหรือวางแผนที่จะเข้าพักสถานให้บริการบ้านพักหลังเกษียณในอนาคต
2. กลุ่มผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่ในสถานบริการผู้สูงอายุ

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง

1. ตัวแทนของประชากรกลุ่ม Generation Y ทั้งเพศชายและหญิง ที่มีภูมิลำเนาเป็นคนกรุงเทพฯ และมีความสนใจหรือวางแผนที่จะเข้าพักสถานให้บริการบ้านพักหลังเกษียณในอนาคต จำนวน 5 ราย
2. ตัวแทนกลุ่มผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่ในสถานบริการผู้สูงอายุเพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 3 ราย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

ชุดที่ 1: แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (In-depth Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับลักษณะบ้านพักหลังเกษียณตามความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่าง Generation Y ที่มีความสนใจหรือวางแผนที่จะเข้าพักสถานให้บริการบ้านพักหลังเกษียณในอนาคต

ชุดที่ 2: แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (In-depth Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวคิดการประกอบธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณของผู้ประกอบการหรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เป็นงานวิจัยประเภทวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แบ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการศึกษาข้อมูลที่ได้มีผู้เรียบเรียงแล้ว ซึ่งได้เก็บข้อมูลจากตำราเอกสาร วารสาร สิ่งตีพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะเริ่มต้นตั้งแต่การนำข้อมูลมารวบรวมตามประเด็นที่ต้องการศึกษาในรูปแบบการพรรณนา (Descriptive Analysis) หลังจากนั้นจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาแล้วจึงทำการสังเคราะห์และสรุปข้อมูล
2. การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้อันพบมีความถูกต้อง สอดคล้องกัน โดยข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลอย่างน้อย 3 แหล่ง ได้แก่
 - 2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เช่น บทความ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ เป็นต้น
 - 2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แบ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)
 - 2.3 ข้อมูลจากทฤษฎี และงานวิจัย

3.7 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ เดือนกันยายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้นำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต (Internet) เว็บไซต์ (Website) ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่ม Generation Y ที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 5 ท่าน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบ้านพักหลังเกษียณ จำนวน 3 ท่าน

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลจากการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่างๆ ได้แก่ หนังสือ บทความ เอกสาร สิ่งตีพิมพ์ รายการโทรทัศน์ และข้อมูลในอินเทอร์เน็ต (Internet) เว็บไซต์ (Website) ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ รวมทั้งสิ้น 5 รายการ ดังนี้

1. บทความเรื่อง ถอดโมเดลสังคมสูงวัย "ญี่ปุ่น" สร้างบ้านพักคืนสุข "คนชรา" (เจาะลึกระบบสุขภาพ, 2558)
2. บทความเรื่อง อสังหาฯ แห่งยุคเนอส์ซิงโฮม เจาะกลุ่มสูงวัยรับมือ "สิ้นนามคนแก่"/ ทายาท "แป้งตรางู" ลุยเชียงใหม่ (สยามธุรกิจ, 2558)
3. บทความเรื่อง เปิด 5 ธุรกิจเด่น เจาะตลาดสูงวัย (SMEs ชี้อ่วงราย)
4. บทความเรื่อง เนอส์ซิงโฮมดูแลคนชรา ธุรกิจโตเร็วรับกระแสอายุวัฒน์ (ปิยะดา พันสนธิ, 2554)
5. ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากบทความที่ได้กล่าวมาข้างต้น นำมาวิเคราะห์เพื่อหาประเด็นเกี่ยวข้องกับรูปแบบและปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ โดยทำการเปรียบเทียบจำแนก และจัดการเนื้อหาที่ผู้วิจัยตีความว่าเหมือนกัน ใกล้เคียงกัน หรือ สอดคล้องกันเข้าไว้ด้วยกัน

จากนั้นนำข้อมูลย่อยต่างๆ มาสรุปและจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ขององค์ประกอบและเนื้อหาที่สำคัญเพื่อสังเคราะห์ให้เกิดองค์ประกอบของรูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ ต่อไป

ตารางที่ 4.1 แสดงการคัดกรองข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

บทความที่ 1 : ถอดโมเดลสังคมสูงวัย "ญี่ปุ่น" สร้างบ้านพักกินสุข "คนชรา"

- concept “น่าอยู่” “ปลอดภัย” และ “มีความสุข”
- ผู้สูงอายุแต่ละคนจะมีผู้ติดต่อประสานงานส่วนตัว ที่พยายามเข้าใจการดำเนิน ชีวิต ตั้งแต่วิถีชีวิตงานอดิเรก และของกินที่ชอบ
- มีการเสิร์ฟอาหารที่อร่อยและปลอดภัย และเสิร์ฟอาหารตามแต่ละเทศกาลในฤดูต่างๆ เพื่อสร้างให้เกิดความรู้สึกแปลกใหม่
- มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการและความสนใจของผู้พักอาศัย เช่น จัดดอกไม้ กล้วยไม้ งานศิลปะหัตถกรรม หรือคาราโอเกะ รวมทั้งมีการจัดงานเทศกาลต่างๆ เช่น งานไหว้พระขอพรปีใหม่ ชมดอกไม้ ชมดอกไม้ไฟ เทศกาลฤดูร้อน และปาร์ตี้ฉลองวันคริสต์มาส
- ชมรมต่างๆ สำหรับผู้อยู่อาศัย เช่น ขับร้องประสานเสียง การแข่งขันแต่ง โครกกลอน หมากล้อม จัดสวนและเล่นกล
- ห้องพักมีความละเอียดอ่อน เพื่อให้ความรู้สึกเหมือนอยู่ที่บ้าน ภายในห้องพักมีทุกอย่างครบเหมือน โรงแรม 5 ดาว เช่น เตียงนอนอย่างดี โต๊ะกินน้ำชา โซฟา ทีวี เครื่องซักผ้าและห้องอาบน้ำ

บทความที่ 2 : อสังหาฯ แห่งศูนย์ออร์โธซิงโฮม เจาะกลุ่มสูงวัยรับมือ "สิ้นามิคนแก่"/ทายาท "แบ่งตาราง" ลุยเชียงใหม่

- ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ให้ความสนใจพัฒนา โครงการเพื่อสุขภาพที่รองรับคนชราวัยเกษียณอายุที่มีเงินทั้งคนไทยและคนต่างชาติ
- ผู้ประกอบการทุกโครงการ ต้องพัฒนาบ้าน ทาวน์เฮาส์ เพื่อรองรับกลุ่มคนเหล่านี้ แต่รูปแบบจะเป็นการอยู่อาศัยร่วมกับครอบครัวเป็นหลัก เพื่อไม่ให้โดดเดี่ยวเหมือนการส่งไปอยู่ อาทิตบ้านบางแค หรือบ้านบ้านไทร เป็นต้น
- ต้องการให้คนแก่หรือคนชราได้อยู่กับครอบครัว จึงไม่ได้มีโปรเจกต์ทำบ้านที่มีห้องเพื่อรองรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งจะเห็นว่าทาวน์เฮาส์ระดับราคา 1 ล้านบาท
- การทำบ้านเพื่อกลุ่มคนเหล่านี้มีราย ละเอียดมากกว่าบ้านจัดสรรทั่วไปที่ทำอยู่แล้ว อาทิ รูปแบบที่ต้องออกแบบให้เหมาะสม ประตูเข้า-ออกที่ต้องกว้างกว่าปกติ เพื่อให้รถเข็นได้สะดวก ห้องน้ำที่ต้องมีราวจับและโถสุขภัณฑ์สำหรับคนชรา หรือในเรื่องของพื้น ผนัง

ตารางที่ 4.1 แสดงการคัดกรองข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (ต่อ)

บทความที่ 2 : อดิสงาฯ แห่งศูนย์วิจัยโสม เจาะกลุ่มสูงวัยรับมือ "สึนามิกนแก่"/ทายาท "แบ่ง ตราง" ดุยเชียงใหม่

- พนักงานที่ต้องมีความรู้เรื่องของผู้สูงอายุ ว่าต้องการอะไร หรือเวลาเจ็บป่วยต้องทำอะไร ทั้งหมดนี้เป็นเรื่องละเอียด ที่ต้องใช้เวลามากในการพัฒนา เพราะเราต้องการทำหมู่บ้านให้คนชราได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขจริงๆ
- อากาศที่บริสุทธิ์ อาหารปลอดสารพิษ มีคุณค่าทางโภชนาการ มีกิจกรรมให้ทำตลอด อาทิ โยคะ, ไทเก๊ก และศูนย์ปฏิบัติธรรม

บทความที่ 3 : เปิด 5 ธุรกิจเด่น เจาะตลาดสูงวัย (SMEs ชี้อกรวย)

อย่างไรก็ดีผู้สูงวัยไม่ได้เป็นผู้มีอำนาจในการจับจ่ายสินค้าและบริการสำหรับตัวเองอย่างเดียวน สมาชิกในครอบครัวก็มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจซื้อสินค้า ดังนั้นก่อนสื่อสารนำเสนอสินค้า เอสเอ็มอีจะต้องพิจารณาด้วยว่า จะขายสินค้าให้กับกลุ่มใด หากเป็นกลุ่มลูกหลานของผู้สูงวัย ก็สื่อสารโดยตรงได้เลยว่าเป็นสินค้าและบริการเพื่อผู้สูงอายุ

บทความที่ 4 : ความต้องการที่อยู่อาศัยหลังเกษียณของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ปัจจัยเลือกซื้อบ้านที่ต้องการอยู่หลังเกษียณ 5 อันดับแรกคือ 1) ราคาเหมาะสม 2) สภาพแวดล้อมดี 3) ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) ใกล้สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ใกล้แหล่งทำงาน

ที่มา: ผู้วิจัย (2558)

จากการทำตารางเพื่อเปรียบเทียบเนื้อหาสาระสำคัญของแต่ละรายการ ผู้วิจัยสามารถแบ่งหมวดหมู่ของแนวทางรูปแบบและปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ ได้ทั้งสิ้น 3 หมวดหมู่ดังนี้

1. หมวดหมู่ที่ 1 รูปแบบบ้านพักอาศัย: การออกแบบสถานที่พักอาศัยต้อง ปลอดภัย และรองรับสภาพทางกายภาพของผู้สูงอายุ เช่น มีทางเดินที่กว้างเพื่อรองรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น มีราวจับทางเดินเสมอกัน ไม่มีสูงต่ำเป็นต้น
2. หมวดหมู่ที่ 2 การส่งกิจกรรมยามว่างภายใน โครงการ: กิจกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการและความสนใจของผู้พักอาศัย
3. หมวดหมู่ที่ 3 ความพร้อมของบุคลากรที่ให้บริการ: บุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุนั้นจะต้องมีความรู้ในเรื่องของสุขภาพและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อรองรับต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน และต้องมีความเข้าใจในความต้องการของผู้สูงอายุเพื่อที่จะได้ให้ความช่วยเหลือได้เหมาะสม

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่ม Generation Y

ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการวางแผนชีวิตหลังเกษียณ และความคาดหวังจากการเข้าพักอาศัยกับโครงการบ้านพักหลังเกษียณ จำนวน 5 ท่าน

ผู้ให้ข้อมูลหลักรายที่ 1 เป็นผู้ที่มีอายุ 34 ปี เพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาโท สถานภาพโสด อาศัยอยู่กับครอบครัว ปัจจุบันเป็นพนักงานบริษัทเอกชนอยู่ในส่วนงานการตลาด

ผู้ให้ข้อมูลหลักรายที่ 2 เป็นผู้ที่มีอายุ 32 ปี เพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรสแต่ยังไม่มียุติ ปัจจุบันเป็นเจ้าของกิจการด้านให้คำปรึกษา

ผู้ให้ข้อมูลหลักรายที่ 3 เป็นผู้ที่มีอายุ 30 ปี เพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาโท สถานภาพโสด ไม่ได้อาศัยอยู่กับครอบครัว ปัจจุบันเป็นพนักงานบริษัทเอกชนอยู่ในส่วนงานการจัดสรรทรัพยากรบุคคล

ผู้ให้ข้อมูลหลักรายที่ 4 เป็นผู้ที่มีอายุ 36 ปี เพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาโท สถานภาพโสด อาศัยอยู่กับครอบครัว ปัจจุบันเป็นพนักงานบริษัทเอกชนอยู่ในส่วนงานการวางแผนการเงิน

ผู้ให้ข้อมูลหลักรายที่ 5 เป็นผู้ที่มีอายุ 28 ปี เพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด อาศัยอยู่กับครอบครัว ปัจจุบันเป็นพนักงานบริษัทเอกชนอยู่ในส่วนงานการให้คำปรึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการถอดเทปบทสัมภาษณ์กลุ่ม Generation Y ที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น แล้วจึงนำข้อมูลทั้งหมดมา ประมวลวิเคราะห์ และหาความเชื่อมโยง เพื่อเห็นภาพรวมของการวางแผนชีวิตหลังเกษียณ และความคาดหวังจากการเข้าพักอาศัยกับโครงการบ้านพักหลังเกษียณ โดยการอ่านข้อมูลจากการถอดเทปอย่างละเอียดเพื่อจับประเด็นหลัก และสาระสำคัญที่แฝงอยู่ในการสัมภาษณ์ เปลี่ยนประเด็นเหล่านั้นให้เป็นแนวคิดย่อย หรือเรียกว่าการให้รหัสแบบเปิด (Open Coding) จากนั้นทำการเชื่อมโยงข้อมูลหรือแนวคิดย่อย แล้วจัดกลุ่มแนวคิดย่อยเป็นหมวดหมู่ โดยจัดแนวคิดที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน หรือ เรียกว่าการให้รหัสตามแนวคิดที่สัมพันธ์ (Axial Coding) ของแต่ละบทสัมภาษณ์เข้าด้วยกัน และขั้นตอนสุดท้ายได้ทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละชุดข้อมูลเข้าด้วยกันเป็นหมวดหมู่ เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของแบบจำลอง(Model) บ้านพักหลังเกษียณ

จากการบทสัมภาษณ์ทั้ง 5 บทสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นตาราง เพื่อความสะดวกในการจับประเด็นหลัก และสาระสำคัญที่แฝงอยู่ในข้อมูลของแต่ละบทสัมภาษณ์ในการให้รหัสแบบเปิด (Open Coding) และให้รหัสตามแนวคิดที่สัมพันธ์ (Axial Coding) ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยยกตัวอย่างเพียงส่วนหนึ่งของบทสัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอน วิธีทำเพื่อได้มาของหมวดหมู่ หรือ เนื้อหาสำคัญ ในขั้นตอนต่อไปนี้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|--------------|---|--|-----------------------|
| ผู้วิจัย | ท่านได้วางแผนว่าจะเกษียณอายุเมื่อไร? | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | ใจจริงก็อยากเกษียณตอนอายุ 45 ก็ไม่อยากทำอะไรแล้ว แต่แผนจริงที่วางไว้ในความเป็นไปได้คือ 60 ค่ะ | วางแผนที่จะเกษียณ | อายุที่คาดว่าจะเกษียณ |
| ผู้วิจัย | ท่านได้วางแผนเรื่องการใช้ชีวิตประจำวันหลังเกษียณอย่างไร? | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | สานต่อกิจการที่ทำอยู่ อาจจะไม่ได้มาวิ่งงานหนักๆ เหมือนตอนนี้ | ดูแลธุรกิจที่ได้ทำไว้ | กิจกรรมอื่นๆ |
| | ให้สมองยังมีการใช้งาน ใช้ความคิดอยู่บ้างจะได้ไม่ฝ่อ | ให้สมองได้ใช้ความคิด | กิจกรรมอื่นๆ |
| | หรือไม่ก็ หาอะไรเล็กๆ น้อยๆ ทำไปด้วย อาจจะปลูกต้นไม้ อ่านหนังสือ คิดว่าถึงตอนนั้นแล้วอาจจะไม่ทำอะไรเร่งรีบแล้ว | ทำงานอดิเรกที่ไม่ต้องแข่งกับเวลา | กิจกรรมอื่นๆ |
| | ไปช่วยงานวัดในเทศกาลต่างๆ คือ พี่เชื่อว่าศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจอย่างดีเลยจะได้ไม่ฟุ้งซ่านมาก | หาที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ | กิจกรรมด้านจิตใจ |
| | ไปท่องเที่ยวในสถานที่แปลกๆ ใหม่ เช่น อาจจะต่างจังหวัด ร้านอาหาร หรือ ร้านกาแฟที่เปิดใหม่ | หาประสบการณ์ใหม่ๆ | กิจกรรมด้านท่องเที่ยว |
| | ออกกำลังกาย พี่ชอบเล่นโยคะนะ | ออกกำลังกาย | กิจกรรมด้านสุขภาพ |
| | พี่ว่าถึงตอนนั้นแล้วพี่ก็ยังจะเล่นโยคะอยู่ มันช่วยเรื่องการหมุนเวียนของเลือด ยึดเส้นยึดสาย แล้วก็กิจกรรมซ้ำๆ เป็นมิตรต่อสังขารที่ดี | การออกกำลังกายที่ไม่หนักและเหมาะกับสุขภาพร่างกาย | กิจกรรมด้านสุขภาพ |

ตารางที่ 4.2 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|--------------|---|---|-----------------------------|
| ผู้วิจัย | บ้านพักที่ท่านจะอยู่ในช่วงบั้นปลายชีวิตในอุดมคติเป็นอย่างไร? | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | ต้องมีอะไรที่ทำให้อยู่ในบ้านมีกิจกรรมทำได้ทุกวัน ไม่ใช่นอนตายซากอยู่ในห้อง ที่แคบ ๆ | มีพื้นที่สำหรับรองรับในการทำกิจกรรมและงานอดิเรก | รูปแบบบ้านพัก |
| | มีความปลอดภัยสูง | ความปลอดภัยในชีวิต/ทรัพย์สิน | รูปแบบบ้านพัก |
| ผู้วิจัย | ถ้าหากว่ามีหน่วยงานเอกชนที่ทำโครงการบ้านพักหลังเกษียณ ท่านจะพิจารณาเข้าพักอาศัยเพื่อใช้บั้นปลายชีวิตของท่านในโครงการนั้นๆ จากปัจจัยอะไรบ้าง? | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | การดูแลรักษาความปลอดภัยคือที่คิดว่านอกเหนือจากยาม หรือกล้อง CCTV ที่วางอยู่จุดต่างๆ แล้ว | ความปลอดภัยในชีวิต/ทรัพย์สิน | ระบบรักษาความปลอดภัย |
| | ในอนาคตน่าจะมีการพัฒนาของเทคโนโลยีไม่รู้สินะ อาจจะเป็นเครื่องที่สามารถจับแรงสั่นสะเทือนภายในบ้าน ถ้าเกิดที่ลิ้นลัมก็จะมีส่งสัญญาณแจ้งไปที่ส่วนกลาง เพื่อส่งคนเข้ามาให้ความช่วยเหลือได้ทัน | มีการทำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ | ระบบรักษาความปลอดภัย |
| | กลุ่มสังคมเพื่อนบ้าน ควรจะต้องมีการคัดกรองเหมือนที่ต่างประเทศ คือพี่ไม่ได้ดูถูกคนนะ แต่ว่าบางครั้งคนมันอยู่คนละชนชั้นกัน เรื่องมรรยาทความเกรงใจมันก็ต่างกัน | สังคมเพื่อนบ้านที่อยู่ในระดับเทียบเท่ากัน | สังคม |
| | สิ่งอำนวยความสะดวก คือ พี่มองว่าโครงการฯ มีการนำเสนออะไรให้บ้าง แล้วมันสอดคล้องกับการใช้ชีวิตของพี่ในตอนนั้นไหม | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |

ตารางที่ 4.2 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|--------------|---|--|------------------------------|
| | สิ่งอำนวยความสะดวก คือ พี่มองว่าโครงการฯ มีการนำเสนออะไรให้บ้าง แล้วมันสอดคล้องกับการใช้ชีวิตของพี่ในตอนนั้นไหม | สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการ | สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการ |
| | เพื่อให้พี่ใช้ชีวิตในบ้านปลายชีวิตของพี่ได้ง่ายขึ้น | ความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวัน | สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการ |
| | ในแง่ของการบริการ พี่มองถึงการให้บริการที่เหนือกว่าการบริการทั่วไปที่เห็นได้จากหมู่บ้านปกติ เช่น เรื่องของพยาบาล เป็นต้น | ความช่วยเหลือจากโครงการ | บริการ |
| ผู้วิจัย | ท่านคาดหวังอะไรจากการที่ท่านเข้าพักอาศัยกับโครงการบ้านพักหลังเกษียณ? | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | เป็นบ้านปลอดภัย การออกแบบที่เหมาะสมสำหรับการเข้าอยู่ อย่างพื้นบ้านที่ดีไซน์ให้ออกมาปลอดภัยต่อการเดินล้มเดินสะดุด หรือเหมาะกับการอยู่บ้านของผู้สูงอายุ | รูปแบบที่พักที่เหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินชีวิต | ความ สะดวกสบาย |
| | หลีกเลี่ยงความวุ่นวาย | ความสงบ | แวดล้อม |
| | สังคมที่ดี | สังคมเพื่อนบ้าน | สังคม |
| | ความปลอดภัย | ความปลอดภัยในชีวิต/ทรัพย์สิน | ความปลอดภัย |
| ผู้วิจัย | สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการและคาดหวังจากโครงการฯ มีอะไรบ้าง? | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | ถือประตูหน้าต่างด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้ปลอดภัยมากขึ้น ไฟเปิดอัตโนมัติเมื่อเดินผ่าน ปุ่มเรียกผู้ช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน | มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการรองรับเรื่องความปลอดภัย | ความปลอดภัย |

ตารางที่ 4.2 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|--------------|--|--|-----------------------------|
| ผู้ให้ข้อมูล | ถือกระดาษต่างด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้ปลอดภัยมากขึ้น ไฟเปิดอัตโนมัติเมื่อเดินผ่าน ปุ่มเรียกผู้ช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน | มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการรองรับเรื่องความปลอดภัย | ความปลอดภัย |
| ผู้วิจัย | บริการที่ท่านต้องการและคาดหวังจากโครงการฯ มีอะไรบ้าง | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | การเรียกบริการฉุกเฉิน | ความปลอดภัยในชีวิต | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | แม่บ้านทำความสะอาดที่มีความซื่อสัตย์ | ด้านสุขอนามัย | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | มีสถานที่ออกกำลังกาย | ด้านสุขภาพ | กิจกรรม |
| | บริการรถโดยสารรับส่งพิเศษ คือต้องดีกว่าบริการรถเมล์ หรือแท็กซี่ | ความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | บริการส่งอาหาร ที่มีประโยชน์ถูกหลักโภชนาการกับช่วงอายุ ณ ตอนนั้น | โภชนาการ | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | บริการคนช่วยเหลือ คนดูแลพาร์ทไทม์ และฟูลไทม์ | คนดูแล/ พี่เลี้ยงใกล้ชิดตัว | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | เพื่อไปไหนมาไหนมีคนไปดูแลไปเป็นเพื่อน | การดูแลที่ใกล้ชิด | สิ่งอำนวยความสะดวก |
| | ไม่สบายเป็นลมขึ้นมาจะได้มีคนอยู่ด้วย | และเข้าถึงตัวบุคคล | ความสะดวกและบริการ |

ที่มา: ผู้วิจัย (2558)

จากการให้รหัสตามแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) ของแต่ละบทสัมภาษณ์ผู้วิจัย ได้มีการจัดทำแผนภูมิ เพื่อสะดวกในการจัดปัจจัยที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) ของทั้ง 5 บทสัมภาษณ์ ให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน ได้ทั้งสิ้น 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ
3. ปัจจัยด้านกิจกรรม
4. ปัจจัยด้านความปลอดภัย

จากขั้นตอนการสรุปหมวดหมู่แนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) ของทั้ง 5 บทสัมภาษณ์ ให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูล เพื่อหาภาพรวมของ ความคาดหวังจากการเข้าพักอาศัยกับ โครงการบ้านพักหลังเกษียณ ได้ทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

1. กลุ่มเพื่อนบ้าน คือ กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่าผู้ที่พักอาศัยร่วมควรจะเป็นกลุ่มที่มี ลักษณะการใช้ชีวิต และภูมิหลังที่ใกล้เคียงกัน เพื่อปรึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ไม่ริษยา และเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมร่วมกัน ได้ โดยกลุ่มคนเหล่านี้จะมีพื้นฐานความคิดไม่ต่างกันมาก
2. สงบเรียบง่ายแต่ยังสามารถติดต่อกับสังคมภายนอกได้ คือ โครงการบ้านพักหลังเกษียณควรจะเป็นพื้นที่ส่วนตัว ที่ได้มีการออกแบบไว้เพื่อเป็นมิตรต่อการใช้ชีวิตประจำวันสำหรับผู้ที่พักอาศัยสูงอายุสามารถ

หมวดที่ 2 ด้านปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ

1. รูปแบบที่พักที่เหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินชีวิต คือ บ้านพักหลังเกษียณควรอยู่ใกล้สถานพยาบาล หรือ มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ รวมถึงการออกแบบด้านบ้านพัก พื้นที่ส่วนกลาง ที่สามารถลดอุบัติเหตุและเหมาะที่จะให้ผู้สูงอายุใช้งานได้ เช่น ทางเดินที่กว้าง ไม่มีพื้นต่างระดับ มีราวจับ เป็นต้น
2. การให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ในยามฉุกเฉิน คือ ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการใช้ชีวิตประจำโดยไม่ต้องพึ่งพาใคร แต่ก็ตระหนักถึงข้อจำกัดในการช่วยเหลือตัวเองอันเกิดจากสมรรถภาพที่ถดถอยลง ดังนั้น โครงการบ้านพักหลังเกษียณควรมีบุคลากรที่เพียงพอ

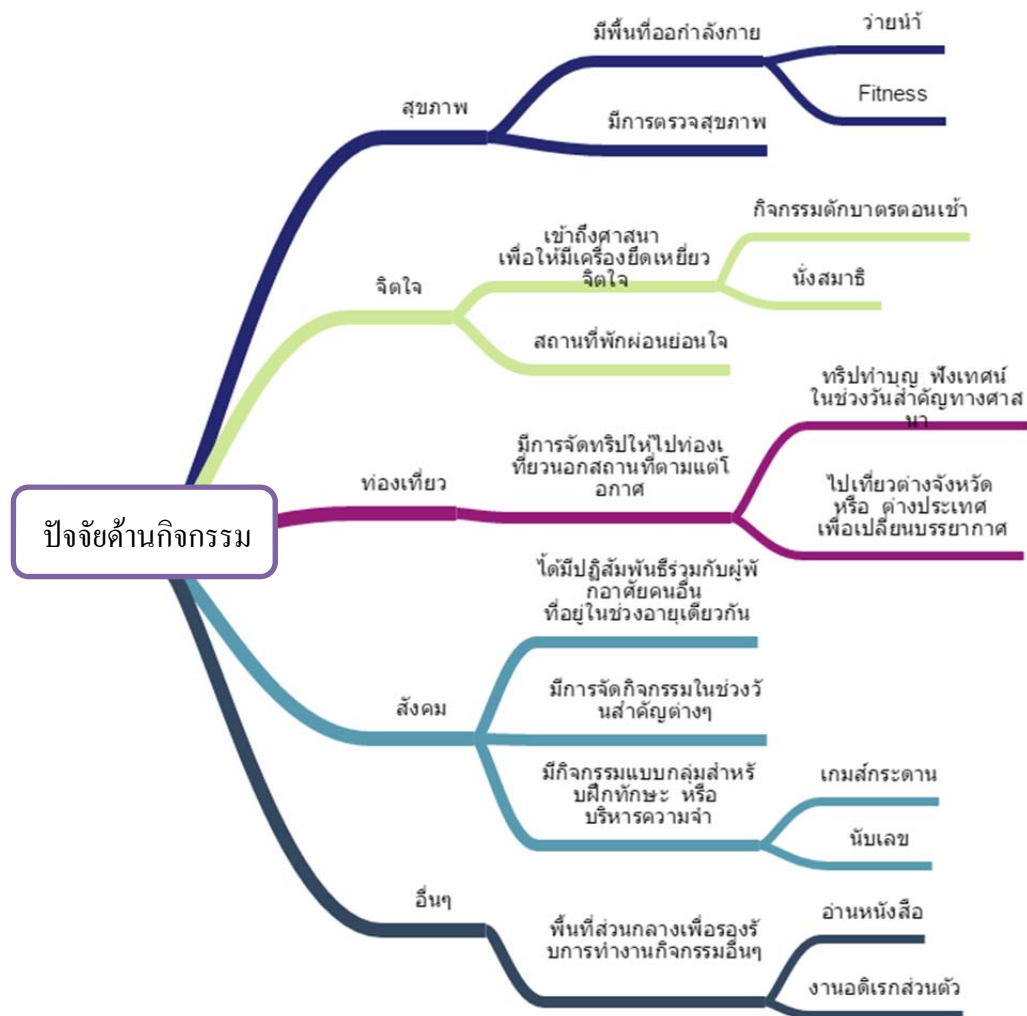
หมวดที่ 3 ด้านกิจกรรม

1. กิจกรรมด้านสุขภาพ คือ มีการส่งเสริมให้ผู้พักอาศัยดูแลสุขภาพตัวเอง โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น สระว่ายน้ำ และ ฟิตเนส เพื่อให้ผู้พักอาศัยได้ใช้ออกกำลังกายและป้องกันตัวเองจากการคุกคามทางด้านสุขภาพ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมตรวจสุขภาพเพื่อผู้พักอาศัยจะได้ทราบว่าควรดูแลตัวเองในด้านใดเป็นพิเศษ

2. กิจกรรมด้านจิตใจ คือ การเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจให้กับผู้พักอาศัย โดยส่งเสริมให้มีการนำศาสนาเข้ามาบำบัด และเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ เพื่อจะได้ปล่อยวางและยอมรับกับสภาพที่เป็นอยู่
3. กิจกรรมด้านท่องเที่ยว คือ มีการอำนวยความสะดวก หรือ จัดทริป (Trip) เพื่อไปยังสถานที่ต่างๆ เพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ
4. กิจกรรมด้านสังคม คือ มีกิจกรรมแบบกลุ่ม เพื่อส่งเสริมชักจูงให้ผู้พักอาศัยได้ออกมามีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้พักอาศัยท่านอื่น ทั้งนี้จะได้ลด ความเหงา เครียด และ ภาวะอาการซึมเศร้า ได้

หมวดที่ 4 ด้านความปลอดภัย

1. ความปลอดภัยต่อทรัพย์สิน กลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักถึงสมรรถภาพทางร่างกายที่จะถดถอยลงในอนาคต เช่น ความจำ ความสามารถในการมองเห็น การเคลื่อนไหวร่างกาย ซึ่งมีผลต่อการความสามารถในการป้องกันตัวจากพวกมิจฉาชีพ การที่ไม่มีผู้ที่ไว้ใจได้คอยดูแลในเรื่องของทรัพย์สินให้ อาจจะทำให้กลายเป็นเป้าหมายของพวกมิจฉาชีพได้
 2. ความปลอดภัยต่อชีวิต คือ ด้วยสมรรถภาพที่ถดถอยทำให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุได้มากขึ้น และถ้าหากอาศัยอยู่ตึกสูง ไม่มีคนดูแล อาจจะทำให้สถานการณ์ของอุบัติเหตุเลวร้ายขึ้นได้
- ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างเพียง 1 ปัจจัยที่สัมพันธ์กัน คือปัจจัยด้านกิจกรรม เพื่อแสดงวิธีการให้ได้มาของหมวดหมู่หรือเนื้อหาที่สำคัญ ตามที่แสดงใน ภาพที่ 3



ภาพที่ 4.1 แสดงตัวอย่างการให้รหัสตามแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) เรื่อง “ปัจจัยด้านกิจกรรม”

ที่มา:ผู้วิจัย (2558)

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้เชี่ยวชาญและผู้ดำเนินธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ จำนวน 3 โครงการ

1. โครงการ ก. โครงการบ้านพักหลังเกษียณลักษณะซื้อขายกรรมสิทธิ์ และมีการเรียกเก็บค่าส่วนกลางรายเดือน ตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี
2. โครงการ ข. โครงการบ้านพักหลังเกษียณที่มีทั้งแบบซื้อขายกรรมสิทธิ์ และให้เช่ารายเดือน ตั้งอยู่ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. โครงการ ค. โครงการบ้านพักหลังเกษียณลักษณะให้เช่ารายเดือน ตั้งอยู่ที่จังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการถอดเทปบทสัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญและผู้ดำเนินธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น แล้วจึงนำข้อมูลทั้งหมดมา ประมวลวิเคราะห์ และหาความเชื่อมโยง เพื่อเห็นภาพรวมขององค์ประกอบของแบบจำลอง (Model) บ้านพักหลังเกษียณ โดยการอ่านข้อมูลจากการถอดเทปอย่างละเอียดเพื่อจับประเด็นหลัก และสาระสำคัญที่แฝงอยู่ในการสัมภาษณ์ เปลี่ยนประเด็นเหล่านั้นให้เป็นแนวคิดย่อย หรือเรียกว่าการให้รหัสแบบเปิด (Open Coding) จากนั้นทำการเชื่อมโยงข้อมูลหรือแนวคิดย่อย แล้วจัดกลุ่มแนวคิดย่อยเป็นหมวดหมู่ โดยจัดแนวคิดที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน หรือ เรียกว่า การให้รหัสตามแนวคิดที่สัมพันธ์ (Axial Coding) ของแต่ละบทสัมภาษณ์เข้าด้วยกัน และขั้นตอนสุดท้ายได้ทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละชุดข้อมูลเข้าด้วยกันเป็นหมวดหมู่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของแบบจำลอง (Model) บ้านพักหลังเกษียณ

จากการบทสัมภาษณ์ทั้ง 3 บทสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นตาราง เพื่อความสะดวกในการจับประเด็นหลัก และสาระสำคัญที่แฝงอยู่ในข้อมูลของแต่ละบทสัมภาษณ์ในการให้รหัสแบบเปิด (Open Coding) และให้รหัสตามแนวคิดที่สัมพันธ์ (Axial Coding) ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยยกตัวอย่างเพียงส่วนหนึ่งของบทสัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอน วิธีทำเพื่อได้มาของหมวดหมู่ หรือ เนื้อหาสำคัญ ในขั้นตอนต่อไปนี้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|--------------|--|---|-------------------------------------|
| ผู้วิจัย | ความเป็นมาในการเริ่มต้นโครงการบ้านพัก หลังเกษียณเป็นอย่างไร | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | เริ่มจากครอบครัวชาวสวิดซ์ที่ได้มาเที่ยว พักผ่อนในประเทศไทยเพื่อหนีหนาว | เที่ยวพักผ่อน | จุดประกายเริ่ม ธุรกิจ |
| | และรู้สึกว่าจะอยากจะมีบ้านพักตากอากาศ Summer House ที่เสมือนเป็นบ้านหลังที่สอง ของเขาในประเทศไทย | บ้านหลังที่สอง | จุดประกายเริ่ม ธุรกิจ |
| ผู้วิจัย | แนวความคิดในการดำเนินกิจการบ้านพัก หลังเกษียณเป็นอย่างไร | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | เราไม่ได้มองว่าเราเป็น คอนโด หรือ โรงแรม แต่เราก็คือบ้านพักหลังที่สอง | บ้านหลังที่สอง | แนวความคิดในการ ดำเนินธุรกิจ |
| | เราจะเน้นเรื่องการดูแล member ให้เหมือนกับ คนในครอบครัว | คนในครอบครัว | |
| | ต้องแน่ใจว่าเขาอยู่กับเราแล้วไม่รู้สึกละเลย การอยู่บ้าน | เหมือนอยู่บ้าน | |
| | ดังนั้นตัวผู้ก่อตั้งเองได้ขายหุ้นให้กับ member โดยผู้ก่อตั้งไม่ใช่ผู้ถือหุ้นหลัก | ให้กรรมสิทธิ์แก่ ผู้เช่า | แนวความคิดในการ ดำเนินธุรกิจ |
| | และเปิดโอกาสให้ Member ได้เข้ามาบริหาร ดูแลกันเอง เพราะใครจะรู้ความต้องการของ ผู้พักอาศัยนอกจากตัวผู้พักอาศัยเอง | อำนาจการ บริหารจัดการมา จากผู้เช่า | แนวความคิดในการ ดำเนินธุรกิจ |
| ผู้วิจัย | โครงการบ้านพักหลังเกษียณของท่านมีจุดเด่น หรือข้อแตกต่างจาก โครงการอื่นอย่างไร | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | ของเรามี Facility (สิ่งอำนวยความสะดวก) ค่อนข้างครบ เช่น ห้องอาหาร | ห้องอาหาร | สิ่งอำนวยความสะดวก และ บริการ |
| | Travel Agency, ห้องนวดโดยจ้างหมอนวด จากข้างนอก | ใช้ Outsources ในส่วนที่ทาง โครงการไม่ เชี่ยวชาญ | สิ่งอำนวยความสะดวก และ บริการ |

ตารางที่ 4.3 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|----------|--|--|-----------------------------|
| | สระว่ายน้ำ Fitness ชวนำ สนามพัตกอล์ฟ | สุขภาพ | กิจกรรม |
| | ขณะเดียวกันเราก็มีบุคลากร Reception ที่คอยประสานงานและให้ความสะดวกกับ member ระหว่างที่พักอยู่กับเรา ตลอด 24 ชั่วโมง | เจ้าหน้าที่ประสานงาน 24 ชั่วโมง | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | ที่ว่าตรงนี่คือจุดเด่นของเราคือ ถ้าเขาไปซื้อคอนโด เกิดเขามีปัญหาต่อต้าน น้ำไม่ไหลเขาก็ไม่รู้จะไปประสานงานกับใครหรือหน่วยงานไหน ถึงแม้ว่าเขาารู้ก็ยาก เพราะเรื่องภาษาอีก ตรงนี้ Reception ของเราจะประสานงานต่อให้ในทุกรื่องไม่ว่าจะ ซ็อร์ด จองสนามกอล์ฟ | ให้ความช่วยเหลือผู้พักอาศัยขามฉุกเฉิน | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | ในเรื่องของ Wifi เรามีการติดตั้งให้ครอบคลุมทุกจุด เนื่องจากเขาต้องใช้เพื่อติดต่อกับญาติที่อยู่ต่างประเทศ | การติดต่อสื่อสารกับโลกภายนอก | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | คนกลุ่มนี้จะค่อนข้างทันสมัยในเรื่อง Technology พุดได้เลยว่ากว่า 95% สามารถใช้ computer ได้คล่อง แบบหนุ่มสาวในเมืองไทยเลยนะ | มีการนำเอาเทคโนโลยี การสื่อสารมาใช้ | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | พวกเราเองยังต้องให้เขามาสอนเลยในบางครั้งก็จะมีตัวแทนจากกลุ่ม Engineer ที่จะเข้ามาช่วยดูระบบในบริษัท เช่น ระบบboiler ระบบchiller ระบบ pump คือระบบใหญ่ๆ ที่ต้องมีคนมีความรู้เฉพาะทาง โดยเข้ามาทำงานประกบ กับหัวหน้าช่างของเรา | การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้พักอาศัย กับโครงการฯ | สังคม ครอบครัวย |
| | เรามีพยาบาลจากโรงพยาบาลสมิติเวชคอย Stand By ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีฉุกเฉิน แต่ถ้าหากเป็น Case ฉุกเฉินก็จะส่งไปทางโรงพยาบาลสมิติเวชเลย | แพทย์/ พยาบาลประจำโครงการฯ | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |

ตารางที่ 4.3 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|--------------|--|---|-----------------------------|
| | เรามี รปภ จาก G4S เพื่อดูแลความปลอดภัย มีทางเข้าออกทางเดียว มีการแลกบัตร คนทั่วไปไม่สามารถเข้ามาได้ถ้าหากไม่มีการอ้างอิงถึงบุคคลที่พักอาศัยหรือเจ้าหน้าที่ | ระบบรักษาความปลอดภัย | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| ผู้วิจัย | โครงการบ้านพักหลังเกษียณของท่านได้มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พักอาศัยอย่างไร | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | คงจะเป็นเรื่องของด้านสุขภาพ และการเข้าสังคม โดยมีการนำเสนอกิจกรรมต่างๆ เพื่อรองรับในส่วนนี้ | ด้านสุขภาพ และการเข้าสังคม | กิจกรรม |
| ผู้วิจัย | ในระหว่างการดำเนินการมีปัจจัยใดบ้างที่ท่านคิดว่าเป็นอุปสรรคที่ทำให้ท่านไม่สามารถให้บริการแก่ผู้พักอาศัยตามที่คาดหวังไว้ | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภคในตอนที่ member กลับเข้ามาพักในช่วงแรกๆ ซึ่งเป็นช่วงหน้าหนาวของบ้านเขา ช่วงนี้แหละที่ระบบ สาธารณูปโภคของโครงการฯ จะถูกปลุกขึ้นมา ใช้หลังจากไม่ได้ใช้เป็นเวลานาน มันก็จะมีน้ำขุ่นๆ เนื่องจากมีน้ำค้างท่วมมา 6 เดือน หรือ ระบบแอร์นิดๆ หน่อยๆ แต่พอกลับมาอยู่กับแล้วปัญหาตรงนี้ก็หมดไป เพราะของเก่าที่ค้างท่อก็ถูกเดรนออกมา หรือระบบต่างๆ เมื่อมีการใช้งานก็จะดีขึ้น ซึ่ง member ที่กลับ มา เร็วกว่าเขาจะพบปัญหานี้เป็นอย่างมาก | ปัญหาของระบบต่างๆ อันเกิดจากการไม่ได้ใช้งาน ติดต่อกัน เป็นช่วงเวลาหนึ่ง | ระบบการซ่อมบำรุง |
| ผู้วิจัย | ใช้ช่องทางใดบ้างในการสื่อสารให้ผู้บริโภครับรู้ถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการ | | |

ตารางที่ 4.3 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|--------------|--|--|-----------------------------|
| ผู้ให้ข้อมูล | ตอนเริ่มโครงการฯ ในช่วงขายโครงการฯ ใหม่ ก็จะมีการสื่อสารผ่าน Sales Office, Road Show ที่สวีเดน และที่หลีกเลี่ยงไม่ได้คือ Website | Sales Office, Road Show, Website | ช่องทางการสื่อสาร |
| | การบอกปากต่อปากจะเป็นเพียง 2 ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้ที่สนใจโครงการฯ และเราจะมีทีมขายซึ่งเป็นตัวแทนจาก Member ที่จะคอยคุยสื่อสารในภาษาเดียวกัน | การบอกปากต่อปาก Sales Team | ช่องทางการสื่อสาร |
| | และเมื่อทำการซื้อเรียบร้อยแล้ว เราก็จะมี Customer Relation ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของเรา ไปซื้อเฟอร์นิเจอร์หรือของเข้าตกแต่งห้อง | Customer Relation | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | หลังจากนั้นการติดต่อประสานงานระหว่าง member และบริษัทจะผ่านทาง Reception หรือ Customer Service ในกรณี In-House หรือถ้าไม่ก็จะเป็นการติดต่อทาง E-mail หากลูกค้าอยู่ต่างประเทศ | Customer Service, E-mail | ช่องทางการสื่อสาร |
| | เช่น Member อาจจะเดินลงมาขอความช่วยเหลือ ในกรณีต่างๆ เช่น ทำ Visa ทำใบขับขี่ ซื้อมอเตอร์ | ทำ Visa ทำใบขับขี่ ซื้อมอเตอร์ | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| ผู้วิจัย | โครงการฯ มีแนวทางในการจัดการกับสัญญา เช่นนี้อย่างไรเมื่อ ผู้พักอาศัยมรณะ | | |
| | ตัวสัญญาจะถูกส่งไปยังผู้รับมรดก | กรรมสิทธิ์ส่งต่อถึงทายาท | เงื่อนไขสัญญา |
| | หากผู้รับมรดกไม่มีความประสงค์ที่ต้องการเข้าพักอาศัยกับโครงการฯ ก็สามารถยื่นเรื่องให้เราทำการขายให้ได้ ส่วนเงินที่ได้เราจะจัดส่งคืนให้ เพราะมันคือมรดกของเขา | ขายกรรมสิทธิ์ให้แก่ชาวสแกนดิเนเวียที่ตรงกับข้อกำหนดของโครงการฯ | เงื่อนไขสัญญา |

ตารางที่ 4.3 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|--------------|--|--|-----------------------------|
| ผู้วิจัย | ลูกค้าได้ใช้ปัจจัยอะไรในการตัดสินใจเข้าพักอาศัยกับโครงการฯ หรือ เรื่องใดที่ลูกค้าลังเลในการทำสัญญาซื้อกับโครงการฯ | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | เนื่องจากลูกค้าเป็นลูกค้าสูงอายุที่มองหาบ้านพักตากอากาศ | บ้านพักตากอากาศ | รูปแบบที่พักอาศัย |
| | สิ่งที่ลูกค้าให้ในการตัดสินใจน่าจะเป็นเรื่องของรูปแบบของที่พักอาศัย คือ มีห้องส่วนตัวที่ใกล้เคียงกับบ้าน | รูปใกล้เคียงกับบ้าน | รูปแบบที่พักอาศัย |
| ผู้ให้ข้อมูล | โดยทางโครงการฯได้ออกแบบห้องทุกห้องให้มีทั้งห้องนั่งเล่น ห้องนอน และระเบียงส่วนตัวที่ค่อนข้างกว้างขวาง เพื่อ member สามารถใช้เป็นพื้นที่ส่วนตัว (Private) | ห้องนอน ห้องนั่งเล่น และ ระเบียงส่วนตัว | รูปแบบที่พักอาศัย |
| | ตรงนี้เราขังเน้นออกแบบสำหรับผู้พักอาศัยที่ใช้ wheelchair ด้วย | รองรับกลุ่มที่ใช้ Wheelchair | รูปแบบที่พักอาศัย |
| ผู้ให้ข้อมูล | 2. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือส่วนกลาง คือมันต้องสอดคล้องกับการใช้ชีวิตของเขา | การนำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับการใช้ชีวิต | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |
| | มีกิจกรรมให้เขาได้ทำหรือร่วมทำกับ member ท่านอื่นเพื่อจะได้ไม่เหงา | กิจกรรมเข้าสังคม | กิจกรรม |
| ผู้ให้ข้อมูล | 3 น่าจะเป็นในแง่ของสุขภาพ คือ ด้วยวัยแล้วการที่ได้อยู่ใกล้ชิดกับผู้เชี่ยวชาญ หากเป็นอะไรขึ้นมามีคนคอยดูแล | มีคนดูแลอย่างใกล้ชิด | บริการ |
| | 4 ความสะดวกในการเดินทางไปไหนมาไหน ซึ่งตรงนี้เราก็มี shuttle bus ที่จะเป็นเหมือนรถประจำทางคอยรองรับ และมีเจ้าหน้าที่คอยประสานงานให้ | การเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ | สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ |

ตารางที่ 4.3 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|--------------|---|--|--|
| | เข้าไปในเมืองชื่อของใช้ในชีวิตประจำวัน ไปเดินเล่นหาดีใช้ชีวิตปะปนกับนักท่องเที่ยว ชาวไทยมากกว่า | ใช้ชีวิตปะปนกับ นักท่องเที่ยวชาว ไทย | กิจกรรม |
| ผู้วิจัย | ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ที่ ต้องการเริ่มธุรกิจกิจการบ้านพักหลังเกษียณ | | |
| ผู้ให้ข้อมูล | 1. ต้องมีจุดขายและมีกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจน แต่ ต้องมั่นคงในแนวคิด (Concept) ของตัวเอง ปัญหาที่เห็นชัดๆ ของโครงการฯที่ไม่ ประสบความสำเร็จคือ | ต้องมี concept ที่ ชัดเจนและต้อง ยืนหยัดใน concept นี้อย่า เปลี่ยนแปลง | แนวความคิด |
| | การที่ไม่มีผู้เข้ามาพักอาศัย ไม่ได้แปลว่าขาย ไม่ได้ แต่ไม่มีคนเข้ามาอยู่ทำให้กลายเป็น โครงการร้างไป เนื่องจากไม่มีการสามารถ ควบคุมตั้งแต่ต้นในเรื่องของการคัดกรอง ผู้พักอาศัย | จะต้องมีระบบ คัดกรองผู้พัก อาศัย | แนวความคิด |
| | 2. แนวโน้มของธุรกิจ | ความเป็นไปได้ ของธุรกิจ | ปัจจัยที่ตัดสินใจ ในการประกอบ ธุรกิจ |
| | อย่างเจ้าของที่นี้เขามองในเรื่องของ Trend ผู้สูงอายุที่มากขึ้นของชาว Scandianvian | การขยายตัวของ กลุ่มผู้สูงอายุ | ปัจจัยที่ตัดสินใจ ในการประกอบ ธุรกิจ |
| | และระบบบ้านอายุที่ค่อนข้างแข็งแรงของบ้าน เขา เขาจึงมองว่าธุรกิจมีความเป็นไปได้ | ระบบบ้านอายุที่ แข็งแรง | ปัจจัยที่ตัดสินใจ ในการประกอบ ธุรกิจ |
| | 3. ในเรื่องของการบริการหลังการขาย | การบริการหลัง การขาย | แนวความคิด |

ตารางที่ 4.3 แสดงตัวอย่างขั้นตอนการวิเคราะห์และตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

| ผู้สนทนา | บทสนทนา | Open Coding | Axial Coding |
|----------|--|-------------|--------------|
| | พูดถึงการดูแลผู้พักอาศัยนะคะ คืออย่าลืมว่าเราเป็นคนดูแลที่พักรักษาของเสียต้องซ่อม ส่วนกลางสกปรกก็ต้องทำความสะอาด ไฟดับต้องติดต่อการไฟฟ้า | งานส่วนกลาง | แนวความคิด |
| | มันไม่มีงานตายตัวเป็น Routine หรือมัน เป็น กรณีไป อยู่ที่ว่าเราจะใส่ใจได้แค่ไหน | ความใส่ใจ | แนวความคิด |

ที่มา: ผู้วิจัย (2558)

จากขั้นตอนการสรุปหมวดหมู่แนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) ของทั้ง 3 บทสัมภาษณ์ ให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูล แนวคิดการดำเนินการสถานให้บริการบ้านพักหลังเกษียณ ได้ทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 ปัจจัยด้านสังคมและชุมชน

โครงการบ้านพักหลังเกษียณ ควรจะมีการคัดกรองเจ้าของสัญญา รวมไปถึงผู้ที่เข้าพักรักษาจริง ให้เหมาะสมและตรงตามนโยบายที่โครงการได้วางเอาไว้ เพื่อลดข้อแตกต่างในเรื่องของพื้นฐานครอบครัว การดำเนินชีวิต เพื่อให้เกิดความปรองดองสามัคคีกัน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ ควรจะเป็นบุคคลที่มีอัธยาศัยดีและเข้าถึงผู้พักอาศัยได้ มีความอดทนและใจเย็น ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้พักอาศัย เช่น แบ่งปันองค์ความรู้ พูดคุยกับผู้พักอาศัยเสมือนญาติผู้ให้หรือคนในครอบครัว เป็นต้น

หมวดที่ 2 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ที่รองรับกับการใช้ชีวิตประจำวัน และกิจกรรมยามว่างของผู้พักอาศัย โดยจะคำนึงถึง ด้านสุขภาพ ด้านการสื่อสาร ด้านการคมนาคม เป็นต้น ในกรณีที่ทางโครงการไม่มีทรัพยากรที่มีความถนัดหรือเชี่ยวชาญโดยตรง ควรจะจัดหางค์กรภายนอก (Outsource) เพื่อมารองรับในส่วนนี้ เช่น การให้แพทย์หรือนางพยาบาลจากโรงพยาบาลใกล้เคียง เข้า Stand by เพื่อเตรียมพร้อมรองรับเหตุฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น

หมวดที่ 3 ปัจจัยด้านแนวความคิดการดำเนินธุรกิจ

สิ่งสำคัญที่สุดของการดำเนินธุรกิจคือแนวคิด (Concept) การดำเนินธุรกิจ โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจะเห็นได้ว่าปัญหาที่พบกับผู้ประกอบการส่วนมากพบคือ ปัญหาเรื่องจำนวนของผู้ที่เข้าพักอาศัยที่มีจำนวนน้อยทำให้โครงการกลายเป็นโครงการร้าง

โดยโครงการ ก จะได้เปรียบกว่าในเรื่องของการที่มีกลุ่มเป้าหมาย (Target group) ที่ชัดเจน และมีระบบคัดกรองผู้พักอาศัยที่ค่อนข้างแข็งแกร่ง ถึงแม้จะมีแรงต้านจากกลุ่มคนที่ไม่ได้อยู่กลุ่มเป้าหมาย แต่คงยึดแนวความคิดการดำเนินธุรกิจไว้เป็นหลัก

จากขั้นตอนการสรุปหมวดหมู่แนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) ของทั้ง 3 บทสัมภาษณ์ ให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูล เพื่อหาภาพรวมขององค์ประกอบของรูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ ได้ทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. หมวดที่ 1 ประเด็นเรื่องแนวความคิดในการดำเนินธุรกิจ ผลการวิเคราะห์กลุ่มข้อมูลและรหัสแนวความคิดในการดำเนินกิจการบ้านพักหลังเกษียณ พบว่าแนวความคิดของผู้ประกอบการบ้านพักหลังเกษียณทุกคนมีแนวความคิดในการดำเนินกิจการอยู่ในกรอบความคิดที่เป็นองค์ประกอบของการเป็นผู้ดำเนินธุรกิจกิจการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตชีวิตของผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50- 60 ปีขึ้นไป โดยการสร้างโครงการบ้านพักหลังเกษียณให้เหมือนกับชุมชนขนาดเล็กๆ ที่แตกต่างจากที่อื่นคือสิ่งปลูกสร้าง และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตของผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50-60 ปีขึ้นไป

2. หมวดที่ 2 ประเด็นเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ ผลการวิเคราะห์กลุ่มข้อมูลและรหัสของอุปสรรคในการดำเนินการ พบว่าปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญที่พบคือ ความร่วมมือจากผู้พักอาศัย เนื่องจากผู้พักอาศัยส่วนมากได้ทำการซื้อ หรือ เช่าที่พักอาศัยไว้สำหรับอนาคต ทำให้จำนวนผู้พักอาศัยจริงน้อย และผู้พักอาศัยเองส่วนมากใช้เวลาอยู่ภายในห้องของตัวเอง แทนที่จะออกมาทำกิจกรรมส่วนกลาง จึงยิ่งทำให้โครงการดูเงียบเหงา

3. หมวดที่ 3 ประเด็นเรื่องข้อเสนอแนะในการดำเนินการ ผลการวิเคราะห์กลุ่มข้อมูลและรหัสของข้อเสนอแนะในการดำเนินกิจการเพื่อสังคม พบว่าผู้ประกอบการเพื่อสังคมให้คำแนะนำในการดำเนินกิจการเพื่อสังคมแบ่งได้เป็น 3 ประเด็นดังนี้

- 3.1 ต้องมีจุดยืนของกิจการอย่างชัดเจน
- 3.2 การคัดกรองและเลือกกลุ่มที่เข้าพัก
- 3.3 การบริการที่มาจากความต้องการของผู้พักอาศัย

ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยสรุปผลการศึกษาในหัวข้อ แนวความคิดการดำเนินธุรกิจกิจการบ้านพักหลังเกษียณ โดยใช้การกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจด้วย The Business Model Canvas ไว้ดังนี้

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| Key Partners - ทีมงานจากภายนอก (Outsource) ได้แก่ นางพยาบาล, Travel Agency, Golf Club เป็นต้น | Key Activity - ดูแลและให้ความช่วยเหลือ - นำเสนอกิจกรรม/ประสบการณ์ใหม่ๆ - ซ่อมบำรุงสถานที่ให้พร้อมใช้งาน - ประชาสัมพันธ์ทางการตลาด | Value Propositions - สถานที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีการจัดการออกแบบ ควบคุม เพื่อให้มีสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับข้อจำกัดในการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ | Customer Relationships - ผ่านทางเจ้าหน้าที่ประจำโครงการฯ - โทรศัพท์สายตรง - E-mail, Website | Customer Segments - ผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป - สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ระดับหนึ่ง ไม่ใช่ผู้ป่วยนอนติดเตียง |
| | Key Resources - ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ทีมบริหาร ทีมขาย เป็นต้น - สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการฯ | | Channels - ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน, Booth, Event Roadshow - E-mail, Website, - การบอกปากต่อปาก | |
| Cost Structure - ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ - ค่าใช้จ่ายทางการตลาด | | Revenue Streams - ค่าซ่อมบำรุง - ต้นทุนในการให้บริการต่างๆ - รายรับจากการซื้อ-ขายสัญญา - รายรับจากการเรียกเก็บค่าบำรุงจากผู้อาศัย - รายได้อื่นๆ | | |

ภาพที่ 4.2 แสดงองค์ประกอบของแบบจำลองธุรกิจ Canvas Business Model ของกิจการบ้านพักหลังเกษียณ

ที่มา: ผู้วิจัย (2558)

จากภาพที่ 4.2 สามารถอธิบายแนวความคิดการดำเนินธุรกิจที่บ้านพักหลังเกษียณ โดยแนวคิดทฤษฎี Business Model Canvas ได้ดังนี้

1. Customer Segment กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเข้าถึง กลุ่มผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่สามารถช่วยเหลือตัวเอง และเข้าร่วมกับกิจกรรมกับผู้พักอาศัยท่านอื่นได้

2. Value Proposition คุณค่าสินค้าและบริการของกิจการบ้านพักหลังเกษียณ คือการนำเสนอที่พักอาศัย สิ่งแวดล้อม และชุมชน ที่ได้ผ่านการออกแบบ และ ควบคุม เพื่อให้สอดคล้องกับข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ ด้วยสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมนี้ทำให้ผู้พักอาศัยมีคุณภาพชีวิต และสุขภาพจิตที่ดี สามารถดูแลตัวเองได้โดยไม่ต้องให้ผู้อื่นเป็นกังวลและไม่รู้สึกรังเกียจว่าเป็นภาระ

3. Channels ช่องทางการสื่อสารของกิจการบ้านพักหลังเกษียณนั้นถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างในเรื่องของกลุ่มลูกค้า แต่กิจกรรมการโปรโมทเพื่อให้เห็นที่รู้จักนั้นหนีไม่พ้นกับการจัด Event RoadShow และ ผ่านการสัมภาษณ์ต่างๆ เพื่อเผยแพร่แนวความคิดและสร้างความตระหนักรู้แก่กลุ่มผู้บริโภค และที่ขาดไม่ได้คือเว็บไซต์ (Website) ของโครงการ

4. Customer Relationships กิจการบ้านพักหลังเกษียณมีรูปแบบของสัมพันธ์กับลูกค้าที่เข้าใช้บริการใกล้เคียงกันคือ สามารถติดต่อผ่านทางเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งการคุยตัวต่อตัว โทรศัพท์ และ E-mail หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะกระจายและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. Revenue Streams ช่องทางการไหลเข้ามาของกระแสเงินสดของกิจการบ้านพักหลังเกษียณ ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโครงการ โดยทุกโครงการจะได้เงินสดจากการทำสัญญาซื้อขายที่พักอาศัยเป็นจำนวนมากที่สุด แต่ได้รับเพียงแค่ครั้งเดียว หรือจนกว่าจะมีการทำการซื้อขายใหม่ ในส่วนช่องทางของกระแสเงินสดช่องทางอื่น ได้จากการเก็บ การดำเนินกิจการรายเดือน ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ฯลฯ ทั้งนี้ความมากน้อยของกำไรในการดำเนินกิจการขึ้นอยู่กับนโยบายโครงสร้างการเรียกเก็บค่าบริการ หรือ การจัดสรรพื้นที่เป็นอย่างไร

6. Key Resource ทรัพยากรที่สำคัญของกิจการบ้านพักหลังเกษียณ แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล เช่น ทีมงานบริหารโครงการ ทีมขาย ช่างซ่อมประจำโครงการ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรหลักในการดำเนินธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ เนื่องจากธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ จัดเป็นธุรกิจประเภทให้บริการ ดังนั้นคุณภาพและความเอาใจใส่ของบุคลากรจึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการก็ถือว่าเป็นอีกหนึ่งทรัพยากรที่ขาดไม่ได้เพื่อรองรับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้พักอาศัย ไม่ว่าจะเป็นฟิตเนส สวนหย่อม ห้องนั่งเล่น และอื่นๆ

7. Key Activities กิจกรรมหลักในกิจการบ้านพักหลังเกษียณที่แต่ละโครงการมุ่งเน้นตรงกัน คือ การดูแลผู้พักอาศัยซึ่งมีข้อจำกัดในการดำเนินชีวิตประจำวัน ให้สามารถใช้ชีวิตประจำวัน

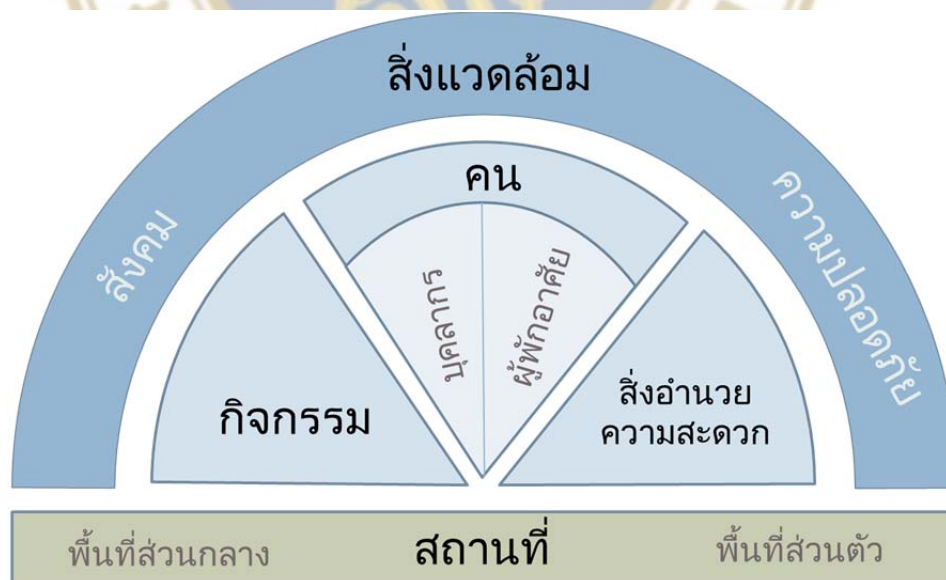
ได้อย่างปกติ มีปฏิสัมพันธ์ และเข้าสังคมได้ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้พักอาศัยเป็นหลัก โดยมีบุคลากรที่เอาใจใส่คอยให้ความช่วยเหลือ มีการนำเสนอกิจกรรมยามว่างเพื่อส่งเสริมให้มีปฏิสัมพันธ์ และเข้าสังคม

8. Key Partnerships หุ่นส่วนในธุรกิจที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากร Outsources จากภายนอก ที่เข้ามาเติมเต็มในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ได้แก่ นางพยาบาล, Travel Agency, Golf Club เป็นต้น ซึ่งกลุ่ม Outsources จะมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. Cost Structure โครงสร้างต้นทุนหลักของกิจการบ้านพักหลังเกษียณ นอกจากต้นทุนในการบริหารจัดการ โครงการแล้ว ต้นทุนในการซ่อมบำรุง ดูแลทัศนียภาพเพื่อให้โครงการอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา สุดท้ายจะเป็นส่วนของการทำการตลาด เช่น การจัดประชาสัมพันธ์ ผ่าน Road Show เพื่อเป็นการสร้างความตระหนักให้แก่ผู้บริโภค

สรุปผลการวิจัย

ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยสรุปผลการศึกษาในหัวข้อ แนวความคิดการดำเนินธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ โดยสามารถอธิบายออกมาในรูปแบบแบบจำลองแนวความคิดในการดำเนินธุรกิจ



ภาพที่ 4.3 แสดงแบบจำลองธุรกิจ Canvas Business Model ของกิจการบ้านพักหลังเกษียณ
ที่มา: ผู้วิจัย (2558)

จากการวิจัยจะเห็นได้ว่าทั้งกลุ่มผู้บริโภครและผู้ประกอบการมีการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่คล้ายกัน ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สถานที่ คน สิ่งอำนวยความสะดวก และ กิจกรรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำปัจจัยนี้มาใช้เป็นส่วนประกอบ ในรูปแบบแบบจำลองแนวความคิดในการดำเนินธุรกิจ

1. ปัจจัย เรื่องสิ่งแวดล้อม สถานที่ให้บริการบ้านพักหลังเกษียณ ควรจะต้องมีการดูแลควบคุม สภาพแวดล้อมภายในโครงการให้เหมาะสมกับการเป็นที่พักอาศัย เพื่อให้ผู้ที่เข้าพักอาศัยอยู่แล้วรู้สึกปลอดภัย ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งนี้นอกเหนือจากการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเทคโนโลยีสำหรับใช้ในการสอดส่องดูแลความปลอดภัยแล้ว โครงการควรจะต้องคำนึงการพัฒนาสังคมของผู้พักอาศัยในโครงการให้เป็นสังคมที่หน้าอยู่สำหรับทุกคน

2. ปัจจัย เรื่องสถานที่ สถานที่ภายในบ้านพักหลังเกษียณควรจะมีความพร้อมในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันของผู้พักอาศัย โดยจะมีพื้นที่ส่วนกลางที่รองรับการทำกิจกรรม ใช้เป็นพื้นที่พักผ่อน และสร้างปฏิสัมพันธ์ของคนภายในโครงการ เช่น ห้องโถง ห้องนั่งเล่น และ มีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ เพื่อให้ผู้พักอาศัยได้มีบริเวณสำหรับความส่วนตัว

3. ปัจจัย ด้านกิจกรรม สถานที่ให้บริการบ้านพักหลังเกษียณจะต้องมีการนำเสนอตารางกิจกรรมที่ไม่ซ้ำซากให้กับผู้พักอาศัยได้ในยามว่าง โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้พักอาศัยอยากมีส่วนร่วมทำกิจกรรม ทั้งนี้เจ้าหน้าที่อาจจะเข้าไปชักชวนรายเป็นบุคคล โดยต้องให้ผู้อาศัยมีความสมัครใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนั้นไม่ได้บังคับ เพื่อให้ผู้พักอาศัยจะได้มีปฏิสัมพันธ์กับสังคม และช่วยลดภาวะซึมเศร้าในคนชรา

โครงการมีหน้าที่สรรหากิจกรรมใหม่ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างให้กับผู้พักอาศัย เช่น การทำกิจกรรมในเทศกาลปีใหม่ การจัดกิจกรรมทำบุญนอกสถานที่ ฯลฯ ทั้งนี้กิจกรรมนั้นต้องคำนึงถึงข้อจำกัดในด้านร่างกาย ศักยภาพ และความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้พักอาศัยด้วย

4. ปัจจัย ด้านคน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ และผู้พักอาศัยที่ได้ผ่านการคัดกรองจากโครงการดีแล้ว ก่อนที่จะเข้ามาทำงาน หรือ พักอาศัยในโครงการ

เจ้าหน้าที่ จะต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ และต้องมีการเอาใจใส่ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องได้รับการอบรมเพื่อให้มีความพร้อมต่อการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

ผู้พักอาศัย จะต้องผ่านการคัดกรอง ให้ผู้ที่เข้าพักอาศัยนั้นจะต้องเข้าพักอาศัยจริง และตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ทางโครงการได้กำหนดไว้

5. ปัจจัยด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ทางโครงการจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้พักอาศัย และมีการดูแล ซ่อมแซม บำรุง ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ หรือ หากพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการมีปัญหาต่อการใช้ชีวิตประจำวันของผู้พักอาศัย จะต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนเพื่อให้เป็นมิตรกับผู้พักอาศัยมากที่สุด



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบการดำเนินธุรกิจของบ้านพักเกษียณ และความคาดหวังของกลุ่มผู้บริโภคในอนาคต เพื่อสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้

1. ศึกษาความคาดหวังของกลุ่ม Generation Y ที่มีต่อบ้านพักหลังเกษียณ
2. เพื่อสร้างรูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณที่สอดคล้องกับความคาดหวัง

และรูปแบบการดำเนินชีวิตของกลุ่ม Generation Y ในอนาคต

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการค้นหา รวบรวม ข้อมูลจากเอกสารวิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในห้องสมุดและในอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่ม Generation Y ที่มีความสนใจเข้าใช้บริการบ้านพักหลังเกษียณในอนาคต จำนวน 5 ราย และผู้ประกอบการ 3 ราย โดยได้นำข้อมูลทั้ง 2 แหล่ง มาจับประเด็นและสาระสำคัญ โดยเปลี่ยนประเด็นเหล่านั้นให้เป็นแนวคิดเปิด (Open Coding) จากนั้นทำการเชื่อมโยงข้อมูลหรือแนวคิดย่อยให้เป็นหมวดหมู่ โดยจัดแนวคิดที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน (Axial Coding) โดยทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละชุดเข้าด้วยกันเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำมาสร้างเป็นรูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ส่วนที่ 1 ความคาดหวังของกลุ่ม Generation Y

จากการทำวิจัยในครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักถึงข้อจำกัดในการใช้ชีวิตประจำวัน และปัญหาด้านสุขภาพร่างกายที่ถดถอยลงเมื่อเข้าสู่วัยชรา ทำให้กลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าการอาศัยตามลำพังเมื่อเข้าสู่วัยชราไม่ปลอดภัย และไม่ต้องการให้ตัวเองเป็นภาระแก่ ญาติ หรือ คนในครอบครัว ดังนั้น จึงมีความสนใจและได้วางแผนที่จะเข้าใช้บริการบ้านพักหลังเกษียณเมื่อเข้าสู่วัยชรา ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังว่า สถานให้บริการบ้านพักหลังเกษียณนั้นจะต้องมีความพร้อม

ในเรื่องของ บุคลากร สถานที่ และกิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ และ ผู้เชี่ยวชาญของ โครงการ ซึ่งจะเข้ามาพักอาศัยต้องได้ผ่านการคัดกรองหรือได้รับการอบรมเบื้องต้นมาแล้ว และจะต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากร เพื่อให้แน่ใจว่าเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่จะสามารถช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถานที่ หมายถึง พื้นที่ใช้สอยในบริเวณของ โครงการจะต้องเป็นมิตรและเอื้อต่อการใช้ชีวิตประจำวันของผู้พักอาศัย โดยทั้งบริเวณพื้นที่ส่วนรวม และ พื้นที่ส่วนตัว เช่นจะต้องมีการออกแบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และการใช้งานของผู้พักอาศัยซึ่งเป็นคนชรา เป็นหลัก เช่น ออกแบบให้มีทางเดินกว้างเพื่อรองรับผู้พักอาศัยที่ต้องใช้รถเข็น พื้นไม่ควรจะเป็นพื้นต่างระดับเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

กิจกรรม คือ กลุ่มตัวอย่างคาดหวังว่า ทางโครงการต้องมีการนำเสนอกิจกรรมให้ผู้พักอาศัยได้ทำเพื่อที่จะ ได้มีการขยับร่างกาย ได้ใช้ความคิด หรือ การเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความจำเจ รวมถึงกิจกรรมการเข้าสังคมเพื่อสนับสนุนการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้พักอาศัย

5.1.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เป็นแนวทางการประกอบธุรกิจ บ้านพักหลังเกษียณ

จากการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภค และแนวความคิดของทางผู้ประกอบการ มีความใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลจากทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการมาสรุปเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจ บ้านพักหลังเกษียณ ดังนี้

1. ปัจจัย เรื่องสภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการบ้านพักหลังเกษียณ ควรจะต้องมีการดูแลควบคุม สภาพแวดล้อมภายในโครงให้เหมาะสมกับการเป็นที่พักอาศัย เพื่อให้ผู้ที่เข้าพักอาศัยอยู่แล้ว รู้สึกปลอดภัย ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งนี้เนื่องจากการมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และเทคโนโลยีสำหรับการสอดส่องดูแลความปลอดภัยแล้ว โครงการควรจะต้องคำนึงการพัฒนาสังคมของผู้พักอาศัยในโครงการให้เป็นสังคมที่หน้าอยู่สำหรับทุกคน

2. ปัจจัย เรื่องสถานที่ สถานที่ภายในบ้านพักหลังเกษียณควรจะต้องมีความพร้อมในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันของผู้พักอาศัย โดยจะมีพื้นที่ส่วนกลางที่รองรับการทำกิจกรรม ใช้เป็นพื้นที่พักผ่อน และสร้างปฏิสัมพันธ์ของคนภายในโครงการ เช่น ห้องโถง ห้องนั่งเล่น และมีการแบ่งสัดส่วนพื้นที่ เพื่อให้ผู้พักอาศัยได้มีบริเวณสำหรับความเป็นส่วนตัว

3. ปัจจัย ภายใน ได้แก่

3.1 กิจกรรม คือ สถานที่ให้บริการบ้านพักหลังเกษียณจะต้องมีการนำเสนอตารางกิจกรรม ที่ไม่ซ้ำซากให้กับผู้พักอาศัยได้ทำในยามว่าง โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ และพยายามให้ผู้พักอาศัยให้ความร่วมมือมากที่สุด ทั้งนี้ผู้พักอาศัยจะไม่มีปฏิสัมพันธ์เข้าสังคม และลดสภาพอะซิมเมทรี โดยต้องให้ผู้อาศัยมีความสนใจที่จะเข้าร่วม ไม่ได้บังคับ

3.2 โครงการมีหน้าที่สรรหากิจกรรมใหม่ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างให้กับผู้พักอาศัย เช่น การทำกิจกรรมในเทศกาลปีใหม่ การจัดทริปทำบุญ ฯลฯ ทั้งนี้กิจกรรมนั้นต้องคำนึง ถึงข้อจำกัดในด้านร่างกาย ศักยภาพ และความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้พักอาศัยด้วย

3.3 คน หมายรวมถึง เจ้าหน้าที่ และผู้พักอาศัยที่ได้ผ่านการคัดกรองจากโครงการดีแล้ว ก่อนที่จะเข้ามาทำงาน หรือ พักอาศัยในโครงการ

3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก ทางโครงการจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับกับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้พักอาศัย และมีการดูแล ซ่อมแซม บำรุง ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผู้ประกอบการบ้านพักหลังเกษียณส่วนมากประสบปัญหาเรื่องจำนวนผู้ที่เข้าพักอาศัย ทั้งนี้ถึงแม้ว่าโครงการจะมีผู้ซื้อสัญญาครบทุกยูนิตแล้ว แต่จำนวนผู้ที่เข้ามาพักอาศัยจริงนั้นมีจำนวนไม่ถึงครึ่งของจำนวนสัญญาที่ได้ทำไว้กับโครงการ ส่งผลให้โครงการกลายเป็นโครงการที่เจียบเหงา ทั้งนี้จะพบว่า โครงการที่ประสบความสำเร็จนั้นจะมีการคัดกรองผู้เข้าพักอาศัย ให้เป็นกลุ่มที่มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ใกล้เคียงกัน เพื่อที่จะไม่ให้เกิดช่องว่าง และเมื่อโครงการมีการจัดกิจกรรมต่างๆ จะสามารถตรงกับความสนใจของคนหมู่มาก ไม่ทำให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งรู้สึกด้อยค่ากว่า

จากการวิจัยยังพบอีกว่า ทุกโครงการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปสัมภาษณ์ ได้มีนโยบายที่คำนึงถึงการสนับสนุนให้ผู้พักอาศัยได้ทำกิจกรรมและมีเข้าร่วมสังคม ซึ่งรูปแบบการนำเสนอที่จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับงบประมาณและการจัดสรรทรัพยากรของแต่ละโครงการ ทั้งนี้ปัญหาที่พบส่วนมากผู้พักอาศัยส่วนชอบใช้เวลาอยู่กับตัวเองภายในห้องมากกว่าทำให้กิจกรรมที่นำเสนอออกไม่ครึกครื้น

ทั้งนี้เมื่อได้สัมภาษณ์กับโครงการที่ประสบความสำเร็จ จะพบว่าทางโครงการได้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องของ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับกับการทำกิจกรรมยามว่างของผู้พักอาศัย เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ห้องนั่งเล่น ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีการจัด

กิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้พักอาศัยได้มีปฏิสัมพันธ์กัน และทำให้สังคมภายในโครงการเป็นที่น่าอยู่สำหรับผู้พักอาศัย ดังที่กล่าวในทฤษฎีการมีกิจกรรมร่วมกัน (The activity theory of aging) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้สูงอายุที่ได้รับการกระตุ้นให้มีการทำกิจกรรมทางด้านสังคมที่เหมาะสมกับวัยอย่างต่อเนื่อง จะรู้สึกว่าคุณค่าและมีประโยชน์ต่อสังคม และทำให้ผู้พักอาศัยมีสุขภาพจิตที่ดีตามมา

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษารูปแบบจำลองธุรกิจบ้านพักหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทางผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะโดยอิงจากผลงานวิจัย ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการในการนำไปใช้ประโยชน์

1. โครงการควรจะกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่มี Lifestyle, สาเหตุในการเข้าใช้บริการ หรือความสนใจที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้โครงการจะสามารถควบคุมสังคมของผู้พักอาศัยในโครงการได้ เพื่อที่จะได้สะดวกต่อการบริหาร และนำเสนอกิจกรรมให้ตรงกับผู้พักอาศัยส่วนมากได้
2. ทางโครงการควรจะมีการคัดกรองผู้เข้าพักอาศัย เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นกลุ่มคนที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย และจะต้องเข้ามาพักอาศัยจริงมิได้เป็นเพียงเป็นการเช่า/ซื้อ เพื่อเป็นการจองสิทธิ์ เพื่อที่จะได้ไม่เกิดปัญหาโครงการขายได้หมดแต่ไม่มีผู้พักอาศัย และส่งผลให้โครงการกลายเป็นโครงการร้าง และหากผู้ใดไม่ปฏิบัติตามโครงการมีสิทธิ์พิจารณาเพิกถอนสัญญาได้
3. ทางโครงการควรพิจารณาการให้หน่วยงานภายนอก (Outsources) เข้ามาช่วยรองรับในส่วนการนำเสนอกิจกรรมที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ หรือ ประสบการณ์ของผู้ดำเนินงาน ให้แก่ผู้พักอาศัย เช่น สนามกอล์ฟ, Travel Agency, หรือ กิจกรรม workshop เป็นต้น เพื่อเป็นการนำเสนอประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับผู้พักอาศัย และทางโครงการสามารถประหยัดทั้งเรื่องของระยะเวลาและงบประมาณในการเตรียมการได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำงานวิจัยต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล ที่มีความคาดหวังในสถานบริการบ้านพักหลังเกษียณ ดังนั้น ผู้ที่สนใจ

สามารถทำการศึกษาในระดับภูมิภาค โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้งานวิจัยแบบจำลองบ้านพักหลังเกษียณมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อหาปัจจัยในการเลือกเข้าพักกับโครงการบ้านพักเกษียณจากกลุ่มผู้บริโภครวม และแนวคิดของผู้ประกอบการ เพื่อนำข้อมูลข้างต้นมาจัดทำเป็นปัจจัยในรูปแบบธุรกิจ (Model) ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สถานที่ กิจกรรม คน และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ผู้ที่สนใจศึกษาต่อสามารถศึกษาความสำคัญและอิทธิพลของปัจจัยข้างต้นต่อไป

3. ผู้ที่สนใจอาจจะทำการศึกษาเพื่อเติมเกี่ยวกับความต้องการหรือทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการเข้าใช้บริการสถานที่ให้บริการบ้านพักหลังเกษียณในปัจจุบัน เพื่อที่จะได้เห็นมุมมองและปัญหาของการเข้าใช้บริการบ้านพักหลังเกษียณ



บรรณานุกรม

- กัญญา โพธิวัฒน์. (2548). *การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
คลังความรู้: การพยาบาลผู้สูงอายุ. (ม.ป.ป.). *ทฤษฎีการสูงอายุ*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558.
เข้าถึงได้จาก: <http://pckage.weebly.com/362636343619363236073610360736233609360736373656-3.html>.
- คุณครูเด็ก. (2552). *ทฤษฎีพัฒนาการของ Sigmund Freud - Theories of Development*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: <http://jif-du-ke.blogspot.com/2009/02/sigmund-freud-theories-of-development.html>.
- ไทรรัตน์ จารุทัศน์, และคณะ. (2550). *มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัย และสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: http://elibrary.trf.or.th/project_content.asp?PJID=RDG4730011.
- นภาพรณ หะวานนท์ และคณะ. (2543). *การศึกษาเงื่อนไขความสำเร็จในการดำเนินงานของคณะกรรมการ โรงเรียน*. ม.ป.ท : ม.ป.พ.
- นิตา ชูโต. (2525). *คนชราไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บ้านจอมยุทธ. (2543). *ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ Maslow's Hierarchy of needs Theory*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: http://www.baanjommyut.com/library_2/extension-1/concepts_of_developmental_psychology/05_2.html.
- _____. (2543). *ทฤษฎี Psychosocial developmental stage ของอิริคสัน*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: http://www.baanjommyut.com/library_2/extension-1/concepts_of_developmental_psychology/01_5.html.
- ประนอม โอทกานน์. (2537). *ความต้องการการพยาบาลของผู้สูงอายุในชมรมและสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. (มปป). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: <http://www.olderfund.opp.go.th/uploads/content/download/516e0e112b403.pdf>
- พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2547). *ทฤษฎีฐานราก (Grounded theory) วิธีวิทยาการวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีในการพัฒนาประเทศ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภาณุเบสร์ มหาเรือนขวัญ. (2550). โลก (ของ) สุขภาพ. *นิตยสารหมอชาวบ้าน*, 336. เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: <http://www.doctor.or.th/>.
- มัลลิกา มัติโก และ รัตนา เพ็ชรอุไร. (2542). *ประมวลสถานภาพทางสุขภาพและสังคมของผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพฯ: กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิกิพีเดีย.คอม. (ม.ป.ป.). *Grounded theory*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: https://en.wikipedia.org/wiki/Grounded_theory.
- _____. (ม.ป.ป.). *Activity theory (aging)*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: [https://en.wikipedia.org/wiki/Activity_theory_\(aging\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Activity_theory_(aging)).
- _____. (ม.ป.ป.). *Continuity theory*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: https://en.wikipedia.org/wiki/Continuity_theory#See_also.
- _____. (ม.ป.ป.). *Disengagement theory*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: https://en.wikipedia.org/wiki/Disengagement_theory.
- แว่นทิพย์ น.สุวพร. (2538). *ปัญหาและการกำหนดนโยบายประชากรวัยชราในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, ภาวนา พัฒนศรี, เล็ก สมบัติ และคณะ. (2541). *การเกี่ยวพันทางสังคมแก่ผู้สูงอายุ พื้นที่ศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: โครงการศึกษาวิจัยผู้สูงอายุในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิริพันธุ์ สาสัตย์. (2551). *การดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในสถานบริการ*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: <http://tgri.thainhf.org/UserFiles/File/siripun%20word.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2545). *ประมาณการประชากร จำแนกตามกลุ่มอายุ (จากข้อสมมติฐานภาวะเจริญพันธุ์ระดับปานกลาง)*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: http://social.nesdb.go.th/SocialStat/StatReport_Final.aspx?reportid=697 andtemplate=2R1Candyeartype=Mandsubcatid=1.
- สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. (2545). *การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2540-2583*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

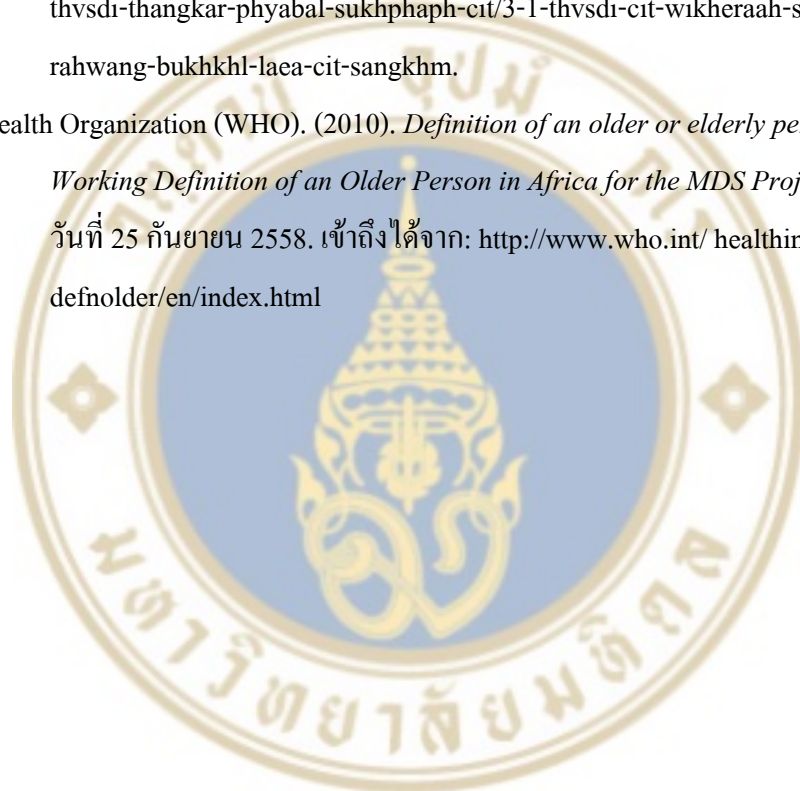
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (ม.ป.ป.). *รายงานการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2550*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: <http://www.nso.go.th/>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2541). *สำมะโนประชากรและเคหะ: สังคมผู้สูงอายุ*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: http://popcensus.nso.go.th/sub_topic.php?pid=3.
- สำนักประสานด้านการต่างประเทศ. (2557). *กำหนดกลยุทธ์ธุรกิจด้วย Business model canvas พ.ศ. 2557*. ค้นเมื่อ 30 กันยายน, 2558, จากเว็บไซต์: <http://www.sme.go.th/th/images/data/IA/download/กำหนดกลยุทธ์ธุรกิจด้วย BusinessModelCanvas.pdf>.
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (ม.ป.ป.). *ค่านิยม คำจำกัดความต่างๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุ*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: http://www.lib.ru.ac.th/journal/apr/apr13_op_def.html.
- อัมภัสชา พานิชชอบ, และบุรณี กาญจนถวัลย์. (2546). *การศึกษาคูณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแคและสถานที่พักผู้สูงอายุเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Boundless.com. (2015). *Disengagement theory*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: <https://www.boundless.com/sociology/textbooks/boundless-sociology-textbook/aging-18/the-functionalist-perspective-on-aging-128/disengagement-theory-721-9147/>.
- Leedy, P. D., and Ormrod, J. E. (2002). *Practical research: Planning and design*. (7th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Merrill Prentice Hall.
- Seksanrmutl. (2013). *ทฤษฎีฐานราก (Grounded theory study)*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: <https://phdcomcommunication.wordpress.com/2013/03/07/%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5%E0%B8%90%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%81-grounded-theory-study/>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Strauss, A., and Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Wingswagger.com. (n.d.). *Psychodynamic Theories ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของ فروยด์*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: <https://sites.google.com/site/wingswagger/3-thvsdi-thangkar-phyabal-sukhphaph-cit/3-1-thvsdi-cit-wikheraah-samphanthphaph-rahwang-bukhkh1-laea-cit-sangkkm>.

World Health Organization (WHO). (2010). *Definition of an older or elderly person: Proposed Working Definition of an Older Person in Africa for the MDS Project*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก: <http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/index.html>





ภาคผนวก ก

แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ส่วนที่ 1

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับเจ้าของกิจการและผู้เชี่ยวชาญ
ในสถานให้บริการบ้านพักหลังเกษียณ ในการศึกษา

1. ความเป็นมาในการเริ่มต้น โครงการบ้านพักหลังเกษียณเป็นอย่างไร
2. แนวความคิดในการดำเนินกิจการบ้านพักหลังเกษียณเป็นอย่างไร
3. ในการเริ่มต้นมีอุปสรรคอย่างไรในการดำเนินการ
4. โครงการบ้านพักหลังเกษียณของท่านมีจุดเด่นหรือข้อแตกต่างจาก โครงการอื่นอย่างไร
5. โครงการบ้านพักหลังเกษียณของท่านมีได้มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้พักอาศัยอย่างไร
6. ในระหว่างการดำเนินการมีปัจจัยใดบ้าง ที่ท่านคิดว่าเป็นอุปสรรคที่ทำให้ท่านไม่สามารถให้บริการแก่ผู้พักอาศัยตามที่คาดหวังไว้
7. ใช้ช่องทางใดบ้างในการสื่อสารให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการ
8. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ที่ต้องการเริ่มธุรกิจกิจการบ้านพักหลังเกษียณ

ส่วนที่ 2

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างที่เกิดระหว่าง
พ.ศ.2523-2543

1. ท่านได้วางแผนว่าจะเกษียณอายุเมื่อไร?
2. ท่านได้วางแผนเรื่องการใช้ชีวิตประจำวันหลังเกษียณอย่างไร?
3. บ้านพักที่ท่านจะอยู่ในช่วงบั้นปลายชีวิตในอุดมคติเป็นอย่างไร?
4. ถ้าหากว่ามีหน่วยงานเอกชนที่ทำโครงการบ้านพักหลังเกษียณ ท่านจะพิจารณาเข้าพักอาศัยเพื่อใช้บั้นปลายชีวิตของท่านในโครงการนั้นๆ จากปัจจัยอะไรบ้าง?
5. ท่านคาดหวังอะไรจากการที่ท่านเข้าพักอาศัยกับโครงการบ้านพักหลังเกษียณ?
6. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ท่านต้องการและคาดหวังจากโครงการฯ มีอะไรบ้าง?
7. บริการที่ท่านต้องการและคาดหวังจากโครงการฯ มีอะไรบ้าง?