

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมโลกเป็นสังคมที่ได้ขึ้นชื่อว่าเป็นสังคมโลกาภิวัตน์ คือมีการติดต่อสื่อสารได้อย่างไร้พรมแดน ทำให้ทุกประเทศทั่วโลกสามารถเชื่อมโยงสื่อสารกันได้มากขึ้นว่าแต่ก่อน อีกทั้งยังเป็นสังคมแห่งวิทยาศาสตร์ วิทยาการ เทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยเฉพาะทางการแพทย์นั้นมีการเจริญก้าวหน้าและพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้มนุษย์ในสังคมปัจจุบันมีสุขภาพแข็งแรงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้มนุษย์มีอายุยืนมากขึ้น รวมทั้งนโยบายของแต่ละประเทศในโลกส่วนใหญ่ที่มีนโยบายการลดจำนวนประชากร โดยการลดอัตราการเกิด และเมื่ออัตราการเกิดลดลง อัตราการตายก็ลดลงเช่นกัน ทำให้สังคมโลกประสบปัญหาการเปลี่ยนแปลงประชากรขึ้น ไม่เว้นแม้แต่สังคมอาเซียนเองก็ประสบกับปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงประชากรเช่นกัน ซึ่งประเทศไทยเองก็ประสบปัญหานี้เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ จากรายงานประจำปีสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2553 (บรรลุ ศิริพานิช และคณะ, 2553) พบว่าสัดส่วนของผู้สูงอายุเริ่มเพิ่มสูงขึ้นด้วยอัตราที่เร็วขึ้นระหว่างช่วงปี พ.ศ. 2523 ถึง พ.ศ. 2543 โดยเพิ่มจากร้อยละ 6.3 ในปี พ.ศ. 2523 เป็นร้อยละ 9.5 ในปี พ.ศ. 2543 และที่น่าสนใจก็คือในช่วงเวลา 30 ปีสุดท้าย ภาพประชากรระหว่างปี พ.ศ. 2553 ถึง พ.ศ. 2573 สัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 11.9 ในปี พ.ศ. 2553 เป็นร้อยละ 25 ในปี พ.ศ. 2573 หรือเพิ่มเป็นมากกว่า 2 เท่าตัว เห็นได้ว่าสังคมไทยกำลังได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุขึ้นเรื่อย ๆ จากความร่วมมือของอาเซียนด้านสาธารณสุขภายใต้แผนงานการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community Blueprint 2009-2015) การเข้าถึงการดูแลสุขภาพและส่งเสริมการดำรงชีวิตที่มีสุขภาพสมบูรณ์ เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่อาเซียนวางเป้าหมายไว้ในการจัดบริการเพื่อให้ประชาชนทุกคนในสังคมอาเซียนจะได้รับเท่าเทียมกัน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (กรมอาเซียน, 2555) ผลการประชุมรัฐมนตรีอาเซียนที่กำกับดูแลงานด้านวัฒนธรรมและศิลปะ (ASEAN Ministers Responsible for Culture and the Arts - AMCA) ครั้งที่ 5 นั้นส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับบทบาทของผู้สูงอายุในการถ่ายทอดและส่งผ่านคุณค่าทางวัฒนธรรมสู่คนรุ่นเยาว์ การกำหนดแนวทางความร่วมมือในการสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายในการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุของกลุ่มประเทศอาเซียนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และแลกเปลี่ยนภูมิปัญญาผู้สูงอายุระหว่างกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันดีงามระหว่างประเทศ (ผกามาศ ใจฉลาด, 2555) เห็นได้ชัดว่า ผู้สูงอายุ เป็นอีกวัยหนึ่งที่สมาคม

อาเซียนให้ความสำคัญและเห็นถึงคุณค่าในตัวผู้สูงอายุ ดังนั้นทางอาเซียนจึงได้วางเป้าหมายให้ประเทศสมาชิกมีนโยบายในการดูแลผู้สูงอายุ เช่น การจัดบริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีเหมาะสมกับวัย โดยเฉพาะการบริการด้านสุขภาพ แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ผู้สูงอายุบางส่วนประสบกับปัญหาในเรื่องของสุขภาพ และปัญหาขาดผู้ดูแลในยามเจ็บป่วย เพราะเมื่ออายุมากขึ้น ร่างกายย่อมมีการเปลี่ยนแปลงและเสื่อมถอย เป็นผลให้เกิดการเจ็บป่วย ต้องการการดูแลจากลูกหลาน แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่บีบคั้นและมีภาระการแข่งขันสูง ทำให้ลูกหลานซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยแรงงานไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้สูงอายุต้องอยู่ตามลำพัง ซึ่งไม่ได้รับการดูแลจากผู้ดูแลอย่างสมศักดิ์ศรี (มนู วาทีสุนทร และคณะ, 2551) สาเหตุอีกประการหนึ่งในสังคมปัจจุบันคือ อัตราการแต่งงานลดลง ประชาชนส่วนใหญ่เป็นโสดกันมากขึ้น ครอบครัวขนาดใหญ่หรือครอบครัวขยายในสังคมปัจจุบันมีจำนวนน้อยลง ครอบครัวเดี่ยวเกิดมากขึ้น ส่งผลให้เกิดปัญหาการดูแลผู้สูงอายุขึ้น สัดส่วนผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังในครัวเรือนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น จากร้อยละ 6.3 ในปี 2545 เป็นร้อยละ 7.7 ในปี 2550 และร้อยละ 56.7 ของผู้สูงอายุอยู่ตามลำพังในครัวเรือน อยู่ได้โดยไม่มีปัญหา ที่เหลือร้อยละ 43.3 มีปัญหาซึ่งปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ รู้สึกเหงาร้อยละ 51.2 ไม่มีคนดูแลเมื่อเจ็บป่วย ร้อยละ 27.5 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551) จึงทำให้เกิดปัญหาของผู้สูงอายุในยุคปัจจุบันขึ้น คือ ลูกหลานต้องทำงาน ไม่มีเวลาในการดูแลพ่อแม่หรือผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุจำนวนมากถูกทอดทิ้งให้อยู่บ้านตามลำพัง และมีบุตรหลานบางส่วนที่มีฐานะดีและมีความกตัญญู แม้ไม่มีเวลาดูแลพ่อแม่แต่ก็พยายามจัดหาคนมาดูแล รวมทั้งการหาบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผ่อนคลายและไม่เครียด เพื่อเป็นการชดเชยที่ไม่มีเวลาให้พ่อแม่หรือปู่ย่าตายาย จึงทำให้ผู้ประกอบการจำนวนมากหันมาให้ความสนใจกับกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น (ณัฐพล ธิลาวพัฒนานันท์, ม.ป.ป.) การเปลี่ยนแปลงสภาพสังคมอย่างรวดเร็วนี้ ประเทศไทยจึงควรเตรียมการทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการเตรียมการในด้านสวัสดิการการบริการและการสร้างหลักประกันต่าง ๆ เพื่อรองรับประชากรสูงอายุ (ศูนย์ศตวรรษิกชน, 2555)

การบริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุนั้น มีหลายหน่วยงานด้วยกัน แต่หน่วยงานหลักคือ กระทรวงสาธารณสุข กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสวัสดิการสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ องค์การเอกชน และ องค์กรอิสระต่าง ๆ เช่น สภาอากาศไทย มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งการบริการผู้สูงอายุนั้นมีด้วยกันหลากหลายรูปแบบ ทั้งการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว การดูแลในชุมชน หรือในสถาบัน เช่น สถานสงเคราะห์คนชราตามจังหวัดต่าง ๆ โรงพยาบาล สถานบริการผู้สูงอายุ สถานฟื้นฟู บ้านพักคนชรา ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นต้น การบริการผู้สูงอายุในแบบไปกลับและอยู่ประจำ การจัดส่งผู้ดูแลไปให้บริการถึงที่พักของ

ผู้สูงอายุ การดูแลแบบระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละบุคคลหรือครอบครัวที่จะเลือกใช้บริการดังกล่าว ขณะนี้กระทรวงสาธารณสุขวางแผนจัดบริการผู้สูงอายุเป็นตามกลุ่ม กลุ่มหนึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ มีประมาณร้อยละ 78 กลุ่มนี้จะเน้นดูแลส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค เพื่อให้มีชีวิตและช่วยเหลือตนเองได้ให้ได้นานที่สุด กลุ่มที่สอง กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้บ้างบางส่วน มีร้อยละ 20 จะเน้นช่วยในเรื่องการดูแลโรคประจำตัว และกลุ่มที่สาม เป็นกลุ่มช่วยเหลือตนเองไม่ได้ หรือเรียกว่าติดเตียง มีร้อยละ 2 กลุ่มนี้ต้องให้การดูแลเป็นพิเศษ จะต้องมีคนดูแลช่วยเหลือทั้งเรื่องกิจวัตรส่วนตัวและเรื่องอื่น ๆ ด้วย (ไทยรัฐออนไลน์, 2555) ดังนั้นสังคมในปัจจุบันจึงต้องการระบบการบริการสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ โดยเป็นลักษณะการดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย จิตใจ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และมีสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมด้วยเช่นกัน เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุที่กำลังจะมาถึง

สำหรับโครงการสวทคณิเวศ ซึ่งสภาอากาศไทยดำเนินการร่วมกับเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน ถือเป็นรูปแบบการดูแลช่วยเหลือด้านสังคมและสุขภาพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้ปานกลางและช่วยเหลือดูแลตนเองได้ แต่อาจขาดผู้ดูแล และต้องการความปลอดภัย เพื่อให้มีชีวิตอยู่ร่วมกับคนวัยเดียวกันอย่างมีความสุข โดยใช้รูปแบบการบริจาคเงินเพื่อเข้ามาพักอาศัยตลอดชีวิต ต่างจากที่พักอาศัยทั่วไป เรื่องกิจวัตรส่วนตัว การออกแบบอาคาร ห้องพัก ห้องน้ำ จะเน้นความปลอดภัย มีบริการดูแล ส่งเสริมสุขภาพทั้งกายและจิตใจ เช่น เครื่องออกกำลังกาย สนามหญ้า บรรยากาศสิ่งแวดล้อมร่มรื่น และบริการฟื้นฟูสภาพ โดยทีมเจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟูสภาอากาศไทย นับเป็นเรื่องที่น่าสนใจ กระทรวงสาธารณสุขจะนำรูปแบบดังกล่าวไปเป็นต้นแบบ และหาหรือหน่วยงานเกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อนำไปขยายผลในพื้นที่อื่น (ไทยรัฐออนไลน์, 2555) ทางสภาอากาศไทยไม่ได้สนับสนุนให้สังคมไทยส่งผู้สูงอายุแยกไปอยู่ต่างหาก หากแต่ได้เล็งเห็นถึงปัญหาของกลุ่มผู้สูงอายุที่ขาดคนดูแล อาคารสวทคณิเวศจึงเป็นอาคารที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ เกิดขึ้นเพื่อรองรับกับปัญหานี้ โดยมุ่งหวังให้ผู้สูงอายุภายในอาคารสวทคณิเวศสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขและมีคุณค่า (จารุวรรณ จินดานิล, 2547) การดำเนินโครงการสวทคณิเวศนั้น เป็นแบบอาคารที่พักอาศัยถูกออกแบบมาสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะและมีบริการด้านสุขภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบวงจร ซึ่งทางโครงการสวทคณิเวศได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี โดยมีการปรับปรุงโครงการมาโดยตลอด และได้รับความสนใจจากผู้สูงอายุเป็นจำนวนมากจนไม่สามารถรองรับผู้รับบริการได้อีก ทางสภาอากาศไทยจึงตัดสินใจดำเนินโครงการสวทคณิเวศ เฟส 2 ขึ้นซึ่งเป็นโครงการเพิ่มขยายจากโครงการแรกถึง 2 เท่า สามารถรองรับความต้องการจากผู้สูงอายุที่สนใจได้อีกจำนวนหนึ่ง ทางสภาอากาศไทยจะดำเนินโครงการสวทคณิเวศเพียงแค่ 2 เฟสเท่านั้นจะไม่เพิ่มโครงการในลักษณะนี้อีก จากสังคม

ผู้สูงอายุที่กำลังจะมาถึงจึงคาดการณ์ว่า โครงการในลักษณะดังกล่าวยังคงเป็นที่ต้องการอย่างมาก การดำเนินโครงการสวทคณิเวศน์เป็นการให้บริการผู้สูงอายุในรูปแบบการประกอบการทางสังคม คือมีการนำแนวคิดทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานเพื่อสังคม และทางโครงการอาคารที่พักสวทคณิเวศน์ได้ให้บริการผู้สูงอายุในกลุ่มหนึ่งเท่านั้น คือกลุ่มผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ มีรายได้ปานกลาง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่โสด ไม่ได้แต่งงานและไม่มีบุตร จึงทำให้ตัดสินใจในการเข้ารับบริการดังกล่าว เพราะปัญหาการขาดคนดูแลในยามเจ็บป่วย การจัดบริการดังกล่าวจึงเป็นการจัดบริการเพื่อผู้สูงอายุในรูปแบบครบวงจรอีกแห่งหนึ่ง

ดังนั้นปัญหาด้านผู้สูงอายุจึงเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเปิดประเทศ เป็นการเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่สังคมอาเซียนใน พ.ศ. 2558 นี้ได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น การบริหารจัดการการให้บริการผู้สูงอายุจึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาเพื่อให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการผู้สูงอายุที่มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มจะพุ่งสูงขึ้นทั้งในสังคมไทยเองและสังคมอาเซียนที่กำลังจะมาถึง

คำถามการวิจัย

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง การบริหารจัดการและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวทคณิเวศน์ สภาอากาศไทย รวมทั้งศึกษาถึง การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ เพื่อเสนอแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการผู้สูงอายุอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ และศึกษาการบริหารจัดการการให้บริการผู้สูงอายุเพื่อเป็นต้นแบบในการเตรียมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในสังคมอาเซียนที่กำลังจะมาถึงอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการและการให้บริการผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวทคณิเวศน์ ของสภาอากาศไทย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาการเป็นต้นแบบการจัดบริการผู้สูงอายุในโครงการอาคารที่พักอาศัยเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสังคมอาเซียน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาการจัดบริการผู้สูงอายุในโครงการอาคารที่พักอาศัยสวทคณิเวศน์ของสภาอากาศไทย อำเภอ เมือง จังหวัด สมุทรปราการ รวมทั้งกิจกรรมการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุ การมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ โดยใช้แนวคิด SWOT และทฤษฎีการประกอบการทางสังคมในการวิเคราะห์ เน้นการเก็บ

ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ และ ผู้สูงอายุ รวม 7 คน และการทำกระบวนการกลุ่มของผู้สูงอายุ (Focus group) จำนวน 5 คน

2. ศึกษาการเป็นต้นแบบการจัดการบริการแก่ผู้สูงอายุในโครงการอาคารที่พักอาศัยเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสังคมอาเซียน เป็นการนำรูปแบบการจัดการบริการผู้สูงอายุในลักษณะอาคารที่พักอาศัยสวาทศนิเวศมาประยุกต์ และแนวทางในการจัดการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสู่สังคมอาเซียน การเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) และทำการสัมมนา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ผู้สูงอายุของโครงการอาคารที่พักอาศัยสวาทศนิเวศ ของสภาเทศบาลไทย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. ผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงต้นแบบการจัดการบริการผู้สูงอายุในโครงการอาคารที่พักอาศัย เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสังคมอาเซียน
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานในระดับนโยบายและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการบริการผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับสถานสงเคราะห์คนชราทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย มีฐานะปานกลาง มีกำลังจ่ายค่าบริการจากทางโครงการอาคารที่พักอาศัยสวาทศนิเวศได้

การบริหารจัดการของอาคารที่พักอาศัยสวาทศนิเวศ หมายถึง การบริหารจัดการโครงการของคณะบริหาร โครงการอาคารที่พักอาศัยสวาทศนิเวศ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

การให้บริการผู้สูงอายุในอาคารที่พักอาศัยสวาทศนิเวศ หมายถึง การบริการจากทางโครงการจัดให้กับผู้สูงอายุที่รับบริการ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การให้บริการด้านการดูแลสุขภาพ เป็นต้น

กิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง กิจกรรมภายในและภายนอกอาคารที่ผู้สูงอายุได้ใช้ร่วมกัน ได้แก่ กิจกรรมด้านสุขภาพอนามัย การศึกษาตามความสนใจ ด้านนันทนาการ วัฒนธรรม และศาสนา การเผยแพร่ความรู้ การพัฒนาสังคม และการทัศนศึกษานอกสถานที่

การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม หมายถึง การที่ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

การเป็นต้นแบบการบริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมอาเซียน หมายถึง วิธีการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโครงการอาคารสวทศนิเวศ และคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสังคมไทยเพื่อเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุได้อย่างมีคุณภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการการบริการผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมอาเซียน กรณีศึกษา โครงการอาคารที่พักอาศัยสวทศนิเวศ สภาการชาติไทย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อศึกษา ทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ลักษณะการให้บริการผู้สูงอายุในโครงการอาคารที่พักอาศัยสวทศนิเวศ ของสภาการชาติไทย การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ รวมทั้งต้นแบบการให้บริการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมความพร้อมของสังคมไทยสู่สังคมอาเซียน ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่อไปนี้

วิธีการในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์โดยกลุ่มผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเองซึ่งใช้การสัมภาษณ์แบบผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการตามแนวคำถามที่ตั้งไว้ล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการจะใช้ความเป็นกันเองใช้ลักษณะของการสนทนาทั่วไปไปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ไม่เป็นทางการจะเป็นข้อมูลที่ลึกซึ้งและชัดเจน ส่วนการสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ตามแนวคำถามที่ตั้งไว้ล่วงหน้าจะทำให้ข้อมูลที่เป็นระบบและครบถ้วนในทุกประเด็น หลังจากการสัมภาษณ์ข้อมูลที่ได้จะนำมาถอดรหัสตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้และนำข้อมูลจากรหัสมาวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

การสัมภาษณ์เป็นการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการและการให้บริการของอาคารที่พักอาศัยสวทศนิเวศ จังหวัดสมุทรปราการ และการเป็นต้นแบบการจัดการบริการเพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมอาเซียนโดยอาศัยปัญหาการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัยมาเป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดประเด็นต่าง ๆ ที่จะศึกษาเพื่อให้เกิดความครอบคลุมในเนื้อหาได้มากที่สุด ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดความไว้วางใจในการให้สัมภาษณ์โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ให้กับผู้ให้ข้อมูลทราบว่าผู้วิจัยเป็นนิสิตวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยให้ทราบ รวมทั้งบอกให้ทราบว่าข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำเสนอออกมาในภาพรวมและสงวนนามผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

2. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

การสังเกต โดยสังเกตพฤติกรรม ลักษณะท่าทางจากผู้ให้ข้อมูลโดยตรง รวมถึงสังเกตพฤติกรรมขณะทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับผู้อื่นและสังเกตสภาพแวดล้อม จากข้อมูลในการสังเกตจะเป็นเหตุผลประกอบในการประเมินผลในการศึกษา

3. การศึกษาจากการรวบรวมเอกสาร

ค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary study) โดยศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเพื่อให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดและขอบเขตการศึกษาวิจัย

4. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus group)

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษาอย่างเจาะจงโดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ทำหน้าที่เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนาเพื่อให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆอย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนาในแต่ละกลุ่มประมาณ 5-10 คน ซึ่งเลือกมาจากประชากรเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้

5. เทคนิค เดลฟาย (Delphi technique)

การเก็บข้อมูลจากคำแนะนำและทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการเลือกผู้เชี่ยวชาญคือ จะเลือกผู้เชี่ยวชาญที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเชี่ยวชาญจริง ๆ มาหนึ่งคนแล้วขอร้องให้ผู้เชี่ยวชาญท่านนั้นได้ระบุรายชื่อผู้เชี่ยวชาญสามรายชื่อ หรือมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ จากนั้นก็ขอให้ผู้เชี่ยวชาญสามท่านนั้นระบุผู้เชี่ยวชาญต่อไปอีกสามรายชื่อทำเช่นนี้เรื่อยไปจนได้ผู้เชี่ยวชาญมากพอตามต้องการ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2545)

พื้นที่ในการศึกษา

เนื่องจากทางสภาการชราไทยได้สร้างโครงการอาคารที่พักอาศัยสววงคนเฒ่า จังหวัดสมุทรปราการ สำหรับผู้สูงอายุขึ้นและจัดให้บริการแบบครบวงจรในรูปแบบคอนโดมิเนียมสำหรับผู้สูงอายุที่มีรายได้ ปานกลาง ทั้งผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่ยังสามารถดูแลตนเองได้ ดังนั้นโครงการที่พักอาศัยสววงคนเฒ่าจึงเป็นสถานที่ที่ให้บริการตรงความเหมาะสมและความต้องการของผู้สูงอายุอีกแห่งหนึ่ง

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาแนวคิดมากกว่าแนวกว้าง การมุ่งหาความรู้ในแนวคิดมีความจำเป็นที่นักวิจัยต้องได้ข้อมูลหลายชนิด และได้รายละเอียดเพียงพอเกี่ยวกับประเด็นการศึกษา ผู้วิจัยใช้หลายวิธีเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการวิจัยคุณภาพก็คือตัวผู้วิจัยเอง (ชาย โพธิ์สิตา, 2547) และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์ สร้างขึ้นโดยทำการตรวจสอบความถูกต้องตรงตามความต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย การสัมภาษณ์จากบุคลากรหลัก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงมีขั้นตอนคือ

ขั้นเตรียมการ ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ และเตรียมคำถามการสัมภาษณ์นัดหมายเวลาและสถานที่ เลือกสัมภาษณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์กับบุคคล

ขั้นสัมภาษณ์ ไปถึงที่นัดหมายก่อนเวลาสำรวจบริบททั่ว ๆ ไปเมื่อพร้อมที่จะสัมภาษณ์ แนะนำตนเอง และวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ แล้วดำเนินการสัมภาษณ์

ขั้นบันทึกผลการสัมภาษณ์ เครื่องบันทึกเสียงบันทึกผลสัมภาษณ์ โดยไม่แสดงความคิดเห็นส่วนตัวลงไป ข้อความใดที่ไม่เป็นทางการให้จดบันทึกในสมุดบันทึก

ขั้นจบการสัมภาษณ์ กล่าวขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ และถ้าข้อความไม่สมบูรณ์จะขอความกระจ่างจากผู้ให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

2. เครื่องบันทึกเสียง จะต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของเทปบันทึกเสียงพร้อมทั้งมีการสำรอง ถ่านไฟไว้ให้เรียบร้อย

3. กล้องถ่ายรูป สำหรับบันทึกภาพ

4. กระดาษปากกา สำหรับจดบันทึก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุที่ได้รับบริการ และผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเลือกโดยการสุ่มแบบตามจุดมุ่งหมาย (Purposive sampling) โดยใช้วิธีคัดเลือกโดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน และ ผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการทำสนทนากลุ่ม โดยเลือกผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในโครงการอาคารที่พักอาศัยสงเคราะห์คนเฒ่าแล้วเป็นเวลาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปจำนวน 5 คน การเลือกผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุโดยใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) และการสัมภาษณ์

การตรวจสอบข้อมูล

ในวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ การตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้หลักการสามเส้า (Triangulation) โดยใช้วิธีการดังนี้

1. การตรวจสอบความถูกต้องโดยเปรียบเทียบจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ จากหลายแหล่ง (Triangulation of data sources)
2. การเปรียบเทียบจากการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีด้วยกัน (Triangulation of methods) เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งของข้อมูลแต่ละชุด
3. การเปรียบเทียบจากการใช้ทฤษฎีแนวคิดหลาย ๆ ชุด (Triangulation of theories) เป็นการให้มุมมองด้านทฤษฎีจากหลาย ๆ ชุดเข้าไปมองปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษา
4. การเปรียบเทียบทัศนะจากนักวิจัยหลาย ๆ ท่าน (Triangulation of investigators) เป็นการสะท้อนความคิดเห็นจากนักวิจัยหลาย ๆ ท่านเพื่อชี้ให้เห็นถึงความคิดเห็นที่เหมือนหรือแตกต่างของข้อมูลและรายงานการวิจัยแต่ละชิ้น

ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี คือ การบันทึกภาคสนามโดยใช้วิธีการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์