

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การจัดการการบริการผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมอาเซียน กรณีศึกษา โครงการอาคารที่พักอาศัยสววงคณิเวศ สภาภาษาไทย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
 2. แนวคิดพื้นฐานในการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ
 3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ
 4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและคุณภาพการบริการ
 5. แนวคิด SWOT
 6. ทฤษฎีการประกอบการทางสังคม
 7. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอาเซียน
 8. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์คนชราของประเทศไทย
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับความผู้สูงอายุ

1. ความหมายของผู้สูงอายุ

ความหลากหลายในการกำหนดความหมายของผู้สูงอายุจากทัศนะต่าง ๆ ทำให้เกิดความพยายามที่จะกำหนดเกณฑ์ในการใช้พิจารณาความสูงอายুর่วมกันดังนั้นในการประชุมสมัชชาโลกว่าด้วยผู้สูงอายุ (World Assembly on Aging) ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย ในปี พ.ศ. 2525 จึงได้กำหนดให้ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป เป็นผู้สูงอายุ (Elderly) สำหรับประเทศไทยก็ได้มีการบัญญัติ คำว่า “สูงอายุ” ขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2525 ในการประชุมระหว่างแพทย์ผู้อาวุโส ผู้สูงอายุจากวงการต่าง ๆ และเพื่อให้สอดคล้องกับการประชุมสมัชชาโลกว่าด้วยผู้สูงอายุ จึงกำหนดให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และให้เป็นเกณฑ์ในการเกษียณอายุสำหรับข้าราชการด้วย (เกษม อุตวิชัย, 2541)

2. กระบวนการเปลี่ยนแปลงภาวะผู้สูงอายุ

ร่างกายของมนุษย์มีโครงสร้างที่สามารถปรับตัวและมีความซับซ้อน ไม่มีที่สิ้นสุดใน ความมีอายุของมนุษย์นั้นเริ่มต้นแต่แรกเกิด ซึ่งจะสัมพันธ์กับระยะเวลาของภาวะความเจ็บป่วย ภาวะทุพโภชนาการ ที่มีผลต่อชีวิตและการเปลี่ยนแปลงของวงจรความมีอายุอื่น ๆ จากสิ่งที่เกิดขึ้น ภายในร่างกาย เช่น เซลล์เม็ดเลือดแดงที่มีวงจรอายุประมาณ 120 วัน เซลล์เยื่อหุ้มของลำไส้และ ผิวหนังที่มีวงจรคล้าย ๆ กันวงจรการเกิดของเซลล์ที่เจริญเต็มที่และตายในที่สุด ซึ่งขบวนการของ ความเสื่อมของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย แต่ละคน

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2539) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุว่า เป็นกระบวนการการ เปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ที่มนุษย์มีอาจหลีกเลี่ยงได้ และความชราเป็นสภาวะการมี อายุสูงขึ้น ซึ่งอาจจะมีความอ่อนแอของร่างกาย จิตใจ ตลอดจนมีความเจ็บป่วยหรือความพิการร่วม ด้วย สภาพดังกล่าวเป็นการก้าวสู่สภาพการเปลี่ยนแปลงทางจิตวิญญาณ

2.1 กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย

เมื่อมีอายุมากขึ้นจะมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของอวัยวะต่าง ๆ กล่าวคือ อวัยวะบางอย่างอาจมีการเปลี่ยนแปลงน้อย แต่อวัยวะบางอย่างมีการเปลี่ยนแปลงมากระยะเวลาที่ อวัยวะต่าง ๆ ทำหน้าที่ได้สูงสุดนั้นอยู่ในช่วง 20 - 30 ปี หลังจากนั้นก็จะเริ่มลดน้อยลงด้วยอัตราที่ ค่อนข้างช้า (ชูศักดิ์ เวชแพทย, 2531) การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุนั้นจะมี การเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ และค่อย ๆ เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตายและ การเปลี่ยนแปลงนี้แตกต่างกันในระยะเวลาเร็วหรือช้าในแต่ละบุคคล ซึ่งในการเปลี่ยนแปลง ทางด้านร่างกายนั้น บรรลุ ศรีพานิช (2543) ได้แบ่งการเปลี่ยนแปลงออกเป็นสองกลุ่มคือ

การเปลี่ยนแปลงภายในเซลล์และเนื้อเยื่อ โดยที่ขนาดของเซลล์ใหญ่ขึ้น เซลล์ขาด ความสามารถในการแบ่งตัว ผนังเซลล์ถูกทำลาย และมีการสะสมของรงควัตถุ มีไขมันเกาะทั่วไป อยู่ตามเนื้อเยื่อต่าง ๆ เนื้อเยื่อเกี่ยวพันแข็ง ซึ่งจะทำให้อวัยวะต่าง ๆ เช่น หัวใจ หลอดเลือด และ หลอดลมไม่ยืดหยุ่น เมื่อขนาดเซลล์เปลี่ยนแปลงทำให้ไม่สามารถรับออกซิเจน อาหารและขับ คาร์บอนไดออกไซด์และของเสียได้ตามปกติ ซึ่งส่งผลกระทบทำให้การทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ผิดปกติ พลังงานสำรองในอวัยวะสำคัญ เช่น หัวใจ ปอด ไต ลดลงร้อยละ 1 ต่อปี เมื่ออายุ 30 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ยังมีโอกาสเกิดอาการทางหัวใจแบบเฉียบพลัน หากการทำงานของเซลล์มากเกินไป

การเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย ได้แก่ ระบบผิวหนัง จะมีลักษณะของการ เปลี่ยนแปลงของเนื้อเยื่อเกี่ยวพันมีความยืดหยุ่นลดลง ไขมันใต้ผิวหนังลดลง ต่อมเหงื่อฝ่อ อัตรา

การงอกของผลลดลง ส่งผลให้ผิวหนังเหี่ยวยุบ มีจุดด่างกระ (Aging spot) ผิวแห้ง เหงื่อออกจำนวน มาก ไม่ทนต่อความร้อนหรือเย็น

ระบบการรับรู้ ได้แก่ ตา มีการเปลี่ยนแปลงโดยน้ำตาถูกสร้างน้อย ขนาดรูม่านตาเล็กลง เล่นซ์หนา ขุ่นมัว และเสียความยืดหยุ่น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงลักษณะนี้จะส่งผลให้ตาแห้ง เกิดตา อักเสบได้ง่าย ตามัว มองเห็นไม่ชัด เกิดอุบัติเหตุง่าย ปรับสายตาในที่มืดและที่มีแสงจ้าได้ยาก ทำให้ มองเห็นในที่มืดลดลง ส่วนหูนั้นการสร้างน้ำในหูชั้นในลดลงและลดการส่งกระแสประสาทรับฟัง ทำให้การทรงตัวไม่ดี เวียนศีรษะบ่อย หูตึง การได้ยิน ไม่ชัด โดยเฉพาะเสียงสูงหูอื้อ ในด้านการรับ รสพบว่าต่อมรับรสที่ลิ้นลดลง โดยเฉพาะต่อมรับรสเค็มจะลดก่อน ถัดไปถึงจะเป็นรสขมและ รสเปรี้ยว ก่อให้เกิดเบื่ออาหาร น้ำหนักลด การสร้างน้ำลายลดลง ทำให้ปากแห้ง เป็นแผลในปาก ได้ง่าย ฟันผุ การรับกลิ่นจะมีความจำกัดในการได้กลิ่นต่าง ๆ ทำให้เกิดอุบัติเหตุของการได้รับ แก๊สพิษเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการได้รับกลิ่นลดลงทำให้เกิดภาวะขาดความตระหนักถึงความ จำเป็นต้องเลิกสูบบุหรี่ ส่วนด้านการสัมผัสนั้นพบว่า การรับรู้การสัมผัสความเจ็บปวดลดลงทำให้ ไม่ยอมเคลื่อนไหวร่างกายอาจเป็นเหตุให้เกิดแผลกดทับได้ง่าย

ระบบประสาทส่วนกลางและส่วนปลาย โดยที่จำนวนเซลล์ประสาทลดลง เลือดที่ไปเลี้ยงสมองลดลง ความจำเสื่อม การเรียนรู้ช้า เป็นเหตุให้มีปัญหาในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การตัดสินใจช้า หลงลืมเหตุการณ์เฉพาะหน้า แต่จำอดีตได้ดี นอนหลับยาก นอกจากนี้การที่ ประสาทส่วนปลายมีการส่งกระแสลดลง ความรู้สึกต่าง ๆ จะลดลง ทำให้กลไกอัตโนมัติภายใน ร่างกาย และประสาทสัมผัสช้ากว่าปกติ

ระบบหัวใจและหลอดเลือด การที่มีไขมันสะสมอยู่ในกล้ามเนื้อหัวใจ ทำให้ผนังของ หัวใจ โดยเฉพาะห้องล่างด้านซ้ายหนา หัวใจโคเล็กน้อย ลิ้นหัวใจแข็งแรง ทำให้ปริมาณเลือดที่ออก จากหัวใจใน 1 นาทีลดลง ส่งผลให้เหนื่อยง่าย ใจสั่น หัวใจวาย ในส่วนที่มีผลต่อหลอดเลือดทำให้ เกิดการแข็งตัวของความยืดหยุ่น ส่งผลให้ความดันโลหิตสูง

ระบบหายใจ การที่กระดูกซี่โครงเสียความยืดหยุ่นไปการทำหน้าที่ของขนเล็ก ๆ บริเวณ เยื่อทางเดินหายใจส่วนบนไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เหนื่อยง่าย เวลาออกกำลังกายจะได้รับ ออกซิเจนจำนวนน้อย ติดเชื้อทางเดินหายใจง่าย

ระบบทางเดินอาหาร การเปลี่ยนแปลงด้านระบบทางเดินอาหาร ในภาวะสูงอายุ เช่น ฟันร่วง ทำให้การเคี้ยวอาหารลำบาก ขาดสารอาหาร การหลั่งน้ำลายลดน้อยลง ทำให้ปากแห้ง เบื่ออาหาร มีการหลั่งกรดในกระเพาะอาหารลดลง ทำให้แน่นท้อง อาหารไม่ย่อย การดูดซึมใน ลำไส้ใหญ่ ลำไส้เล็กลดลง เพราะเอ็นไซม์น้อยทำให้ขาดเกลือแร่ เช่น แคลเซียม ลำไส้ใหญ่

เคลื่อนไหวลดลง ส่งผลให้มักท้องผูก ทั้งความสามารถในการทำลายพิษของตับลดลงซึ่งทำให้มีการคั่งค้างของเสียมากขึ้น

ระบบไต การที่หน่วยไตมีจำนวนลดลงทำให้การกรองและการดูดซึมลดลง ระบบไตเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้เวลาตรวจระดับน้ำตาลจะไม่พบน้ำตาลในปัสสาวะในผู้สูงอายุ โรคเบาหวาน และเนื่องจากศูนย์ควบคุมความหิวในสมองทำงานลดลงก่อให้เกิดภาวะขาดน้ำ

ระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อ การเปลี่ยนแปลงจากภาวะสูงอายุทำให้กระดูกเปราะบาง ความหนาแน่นลดลง มวลของกล้ามเนื้อลดลง เป็นเหตุให้กระดูกหักง่าย เคลื่อนไหวลำบาก ส่วนสูงลดลงจากเดิม หลังค่อม การทรงตัวไม่ดี

ระบบต่อมไร้ท่อ ในวัยสูงอายุต่อมต่าง ๆ จะผลิตฮอร์โมนลดลงทำให้เกิดอาการหงุดหงิดง่ายทั้งอัตราการเผาผลาญลดลง ความทนต่อกลูโคสลดลง ส่งผลทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูง

ระบบภูมิคุ้มกัน ต่อมไทมัสผลิตเซลล์ลดลงเป็นเหตุให้ติดเชื้อง่าย แผลหายช้าและอาจเป็นโรคทางภูมิคุ้มกัน

ระบบสืบพันธุ์ ในเพศชาย อวัยวะเพศไม่แข็งแรง อสุจิลดลง สอรัโมนโทสเตอรอนลดลง ต่อมน้ำลูกหมาโต ในเพศหญิงประจำเดือนหมด สอรัโมนเอสโตรเจนลดลง ขาดน้ำหล่อลื่นในอวัยวะเพศ เป็นผลให้กิจกรรมทางเพศลดลง อักเสบและติดเชื้อง่าย อารมณ์หงุดหงิดง่าย

2.2 กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจและอารมณ์

เมื่อผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและสังคม เช่น การมีกำลังถดถอย การหยุดหรือการปลดจากงานประจำ การเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตหลังจากที่เคยทำมาในช่วงเวลา 20-30 ปี การลดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ลง วงสังคมแคบ ส่งผลต่อด้านอารมณ์และจิตใจ โดยทำให้เกิดความรู้สึกสูญเสียบทบาท ซึ่งอาจกระทบกระเทือนทางเศรษฐกิจ ทำให้ความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าของตนเองลดลง ถ้าสุขภาพทางกายขาดผู้ใกล้ชิดดูแลทำให้เกิดความรู้สึกหมดหวัง ท้อแท้เป็นทวิคูณ ส่วนด้านการปรับตัวทางจิตใจและอารมณ์ของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไปตามความสามารถของแต่ละบุคคลและสิ่งแวดล้อม

ในด้านความเครียด ผู้สูงอายุก็มีความเครียดเช่นเดียวกับบุคคลอื่น ๆ แต่การปรับตัวต่อภาวะเครียดอาจแตกต่างกัน รวมทั้งสาเหตุของความเครียดอาจแตกต่างกัน โดยในผู้สูงอายุความเครียดมักเกิดจากสิ่งต่อไปนี้ ความบกพร่องของร่างกายที่ทำให้ต้องพึ่งพาผู้อื่นความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถลดลง การมีโรคประจำตัว การออกจากงาน การขาดรายได้

สาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้สูงอายุมีความทุกข์ ซึ่งแสดงออกโดยมีอาการซึมเศร้า แต่ก็อาจป้องกันโดยให้ผู้สูงอายุมีการเตรียมงานรอไว้ก่อนเกษียณอายุ การตรวจสุขภาพสม่ำเสมอ การมีงาน

อดิเรกทำตลอดทั้งผู้ที่อยู่ใกล้ชีวิตต้องให้กำลังใจให้อิสระแก่ผู้สูงอายุซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวต่อความเครียดได้

2.3 กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

เมื่อมีอายุมากขึ้นผู้สูงอายุจะรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองประสบความสำเร็จหลายด้าน สถานภาพและบทบาทหน้าที่ทางสังคมจะลดลง การสมาคมกับเพื่อนฝูงก็ลดลง เนื่องจากขาดความคล่องตัว การติดต่อกับผู้อื่นน้อยลง ทำให้ห่างจากสังคม รายได้ และแบบแผนการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไป (ทรัพย์ สิมะวงศ์, 2546)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุจากทัศนคติของสังคมที่มีต่อผู้สูงอายุ (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2539) ในสังคม ที่เน้นความสำเร็จหรือความสำเร็จของคนหนุ่มสาวมากกว่าสิ่งอื่นใด จะทำให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกว่าตนเองไร้ประโยชน์และเป็นภาระต่อสังคม แต่สังคมที่ยกย่องว่าผู้สูงอายุนั้นมีคุณค่ามีประสบการณ์มีความเฉลียวฉลาดให้ประโยชน์แก่สังคม ตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชนและประเทศชาติ เป็นต้น ผู้สูงอายุจะผ่านไปสู่บทบาทนั้น ๆ ได้โดยไม่รู้สึกลำบากและกระทบกระเทือนสูญเสียบทบาทอย่างรวดเร็ว อาชีพบางประเภทที่ต้องอาศัยการสะสมของประสบการณ์และความยาวนานที่อยู่ในอาชีพเพื่อการเชื่อถือยอมรับของสังคม ผู้สูงอายุย่อมได้เปรียบและประสบความสำเร็จได้ดีกว่า เช่น ผู้สูงอายุที่เคยมีอาชีพผู้นำทางการเมือง ผู้บริหารประเทศ หรือที่ปรึกษา กฎหมาย ผู้นำทางศาสนาและผู้นำทางธุรกิจขนาดใหญ่ เป็นต้น แต่ถ้าผู้สูงอายุที่เคยมีอาชีพที่ต้องใช้กำลังหรือรูปร่างหน้าตา เช่น อาชีพนักแสดง หรือกรรมกร การอยู่ในอาชีพก็เป็นช่วงเวลาสั้น ๆ อย่างไรก็ตามในงานอาชีพบางลักษณะ เช่น งานประจำที่มีวาระสิ้นสุด หรือเกษียณอายุงาน บางคนอาจมีความยินดีในช่วงเวลานั้น แต่บางคนอาจรู้สึกเหมือนถูกทอดทิ้งจากสังคมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่พบในผู้สูงอายุ ได้แก่ การสูญเสียทางสังคม ขาดจากตำแหน่งหน้าที่ หักความนับถือ รายได้ลดลง ความคับข้องใจจากสังคม ถูกปลดออกจากตำแหน่ง เกษียณอายุจากงานที่เคยปฏิบัติ สร้างความน้อยใจ หดหู่ จึงควรมอบหมายงานที่พอปฏิบัติได้เพื่อสร้างเสริมสุขภาพจิตความสัมพันธ์กับชุมชน สังคมลดลง เป็นผลให้ไม่กล้าแสดงออกในกลุ่มสังคมเดิม

2.4 กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางจิตวิญญาณ

ในวัยสูงอายุ เป็นช่วงบั้นปลายของชีวิต ผู้สูงอายุอาจมีความกลัวตาย มีผลให้พฤติกรรมความเชื่อของผู้สูงอายุนี้น่าสนใจ เครื่องคิดในศาสนา ชอบทำบุญ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่ตนเอง จึงเห็นว่าสังคมไทยโดยเฉพาะในชนบท (ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2532) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะอุทิศเวลาที่เหลือให้กับงานการกุศล ทำบุญใส่บาตรสม่ำเสมอ บางคนทำงานให้กับวัดโดยเป็นเจ้าหน้าที่แผนกต่าง ๆ ตามความสามารถที่เคยมีประสบการณ์

จากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น เป็นปัจจัยสำคัญต่อความเป็นผู้สูงอายุ เป็นผลให้ชอบครุ่นคิด เสียบขริ้ม หงุดหงิดง่าย เอาแต่ใจคน ดังนั้นครอบครัวและสังคมรอบข้าง จะต้องส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพิ่มความนับถือเพื่อความภาคภูมิใจในตัวเองของผู้สูงอายุ

แนวคิดพื้นฐานในการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

ตามแผนปฏิบัติการระยะยาวระหว่างประเทศ ว่าด้วยผู้สูงอายุของสหประชาชาติ มีข้อมติให้ประเทศสมาชิก นำไปพิจารณาดำเนินการจัดบริการสวัสดิการตามความเหมาะสมของแต่ละประเทศรวม 62 ข้อเสนอ ซึ่งแผนปฏิบัติจะสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของแต่ละภูมิภาคประเทศ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534) สารสำคัญของข้อเสนอประกอบด้วยแนวคิด คือ

1. แนวคิดด้านมนุษยธรรม ซึ่งหมายถึงผู้สูงอายุควรได้รับความช่วยเหลือ ตามหลักมนุษยธรรมและความต้องการ ได้แก่

1.1 ด้านสุขภาพอนามัยและสภาพแวดล้อม ควรให้ผู้สูงอายุได้รับการรักษาพยาบาล ฟื้นฟูบริการสุขภาพ การโภชนาการ มีมาตรการป้องกันเกี่ยวกับโรคในผู้สูงอายุและการป้องกันความพิการ

1.2 ด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม ควรให้ผู้สูงอายุได้อยู่อาศัยในบ้านของตนเองอย่างมีอิสระให้มากที่สุด การสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุควรพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพผู้สูงอายุ ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้พอเพียงโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางการเคลื่อนไหวและผู้สูงอายุที่พิการ นอกจากนั้นควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการบริการสังคม การอนามัย วัฒนธรรม งานด้านพักผ่อนหย่อนใจ การคมนาคม เป็นต้น

1.3 ด้านครอบครัว ควรสนับสนุนส่งเสริมให้ครอบครัวมีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุ นอกจากนี้รัฐบาลและองค์การเอกชนควรจะทำให้มีมาตรการหรือบริการในการสนับสนุนครอบครัวที่เลี้ยงดูผู้สูงอายุโดยเฉพาะครอบครัวที่มีรายได้น้อย

1.4 ด้านสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านนี้ควรมีเป้าหมายที่เสริมสร้างและคงไว้ซึ่งบทบาทที่เป็นประโยชน์ของผู้สูงอายุในสังคมให้มากที่สุดที่กระทำได้ รวมทั้งการสนับสนุนให้กลุ่มเยาวชนและอาสาสมัครต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุหรือการจัดกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุโดยที่รัฐบาลต้องพยายามหลีกเลี่ยงระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานนี้

1.5 ด้านความมั่นคงทางรายได้และการจ้างงาน รัฐควรมีหลักประกันรายได้ขั้นต่ำสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งอาจจะดำเนินการ โดยการออกกฎหมายประกันสังคม หรือมีมาตรการอื่น ๆ

นอกจากนี้ควรจะมีการร่วมมือระหว่างรัฐบาลกับนายจ้าง องค์กรลูกจ้าง หรือคนงานเพื่อจัดทำมาตรการที่จะสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ปฏิบัติการต่อไป ภายใต้สภาพการที่เหมาะสมและมีความมั่นคง

1.6 ด้านการศึกษา ควรจัดให้มีโครงการศึกษาที่ให้ผู้สูงอายุเป็นครูหรือเป็นผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ วัฒนธรรม ประเพณี ศิลธรรม ควรจะกระตุ้นให้มีการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ทุกระดับ รวมทั้งในระดับมหาวิทยาลัยนอกจากนี้ยังควรจะต้องให้การศึกษาแก่ประชาชนทั่วไปตั้งแต่วัยเยาว์จนถึงผู้สูงอายุถึงกระบวนการชราภาพ และวิธีการเตรียมตัวเพื่อรับกับวัยสูงอายุและการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์

2. แนวคิดด้านพัฒนา หมายถึง บทบาทของผู้สูงอายุในกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งรัฐบาลจะต้องรับผิดชอบในการทำให้ความสูงอายุนั้นส่งผลในทางลบน้อยที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมรวมทั้งในเรื่องของการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีบทบาทในการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวม สำหรับประเทศไทยได้ขานรับแผนปฏิบัตินี้เป็นอย่างดี กล่าวคือ รัฐบาลได้เกิดแนวทางในการพัฒนาผู้สูงอายุในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยมีแนวคิดพื้นฐานต่อผู้สูงอายุในปัจจุบัน ดังนี้

2.1 ผู้สูงอายุได้ทำประโยชน์แก่สังคมในฐานะ “ผู้ให้” มามากกว่าครึ่งชีวิตแล้ว จึงควรได้รับผลตอบแทนในฐานะเป็น “ผู้รับ” จากสังคมโดยเฉพาะความชอบธรรมในสิทธิมนุษยชนที่พึงมีทั้งในด้านสุขภาพอนามัย การศึกษาความมั่นคงทางรายได้สังคมวัฒนธรรมและสวัสดิการสังคม

2.2 ผู้สูงอายุยังมีความรู้ความสามารถ หลักความคิดโดยเฉพาะประสบการณ์ที่ควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้อีกมาก และการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุยังคงมีบทบาทมีส่วนร่วมในสังคมนั้น นอกจากจะทำให้ผู้สูงอายุไม่เหงาโดดเดี่ยว เห็นชีวิตคุณค่าแล้วยังจะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ได้ด้วย

2.3 ผู้สูงอายุจะสามารถเตรียมตัวที่จะใช้ชีวิตในวัยสูงอายุอย่างมีคุณภาพได้เพียงไร นั้น ย่อมขึ้นกับผลของกระบวนการอันต่อเนื่องมาแต่วัยเด็ก ในการพัฒนาความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น สุขภาพอนามัยทางกายและจิต การศึกษา การประกอบอาชีพ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในสังคมของแต่ละบุคคล

2.4 ผู้สูงอายุควรจะได้อยู่กับครอบครัวอย่างอบอุ่น ควรได้รับความเคารพนับถือและการดูแลเอาใจใส่จากลูกหลาน และควรลดความสำคัญในบทบาทของผู้หารายได้มาเลี้ยงครอบครัวลงด้วย

2.5 ผู้สูงอายุที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ และไม่ได้รับการคุ้มครองดูแลจากครอบครัว ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ควรจะได้รับการปกป้องดูแลจากสังคม

2.6 ผู้สูงอายุควรจะได้รับข่าวสาร ข้อมูล รวมทั้งคำแนะนำถึงวิธีการป้องกันและรักษาสุขภาพอนามัยของตนเองและในกรณีที่เจ็บป่วยควรได้รับการดูแลรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังควรได้รับข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตนเองให้เข้ากับสภาพความเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ได้

3. แนวคิดด้านป้องกันแก้ไข และฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และการสืบรักษาภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ ด้านพร้อม ๆ กันเช่นนี้ จึงทำให้เกิดปัญหามากมาย เพื่อเป็นการขจัดปัญหา ดังกล่าวจึงทำให้เกิดการจัดสวัสดิการ โดยการยึดหลักการจัดบริการเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาและ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดจน การช่วยบรรเทาและฟื้นฟู ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถมีชีวิต อยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ต่อมาจึงได้นำแนวคิดนี้มาเป็นพื้นฐานในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ ผู้สูงอายุได้ใช้พลังและศักยภาพของตนเองในการฟื้นฟูและบรรเทาแก้ไขปัญหาดังกล่าวทั้งทางกายและจิต ได้ทางหนึ่ง

4. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความมั่นคงในชีวิต ความมั่นคงในชีวิตเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่จำเป็นต้องให้ การดูแลเป็นพิเศษ หากมีการประกันสังคมสำหรับชราภาพแล้ว จะช่วยให้เกิดความมั่นคงในชีวิต มากกว่าที่เป็นอยู่และจะก่อให้เกิดความมั่นคงของประเทศด้วยเช่นกัน

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าวจึงเป็นสาระสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นทำให้ ผู้สูงอายุนั้นสามารถปรับตัวได้ทั้งทางกายภาพและความรู้สึก เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตนเองและ สังคม โดยเฉพาะแนวคิดการป้องกัน แก้ไขและฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้สูงอายุ เป็นแนวคิดพื้นฐาน ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดีและเหมาะสมกับศักยภาพในการดำเนินชีวิต ในปัจจุบันได้อย่างปกติสุข

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ

ในการดำเนินชีวิตในกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุโดยทั่วไป จะมีกิจกรรมที่จะต้อง ปฏิบัติอยู่เสมอเพื่อต้องการให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น เนื่องจากผู้สูงอายุมีประสบการณ์ที่ สัมผัสมาในอดีตอย่างมากมาย ฉะนั้นกิจกรรมต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ รูปแบบของ การจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุตามแนวคิด ทฤษฎี และหลักการของการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้

1. ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory)

ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) (สำเนียง พาติบุตร, 2542) ทฤษฎีกิจกรรมนี้เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีทางด้านจิตสังคม ซึ่งคำนึงถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ด้านสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการสูงอายุ มีผลกระทบต่อกัน ในปี 1949 ผู้วางรากฐานของทฤษฎีกิจกรรมโดยเชื่อว่าการที่ผู้สูงอายุลดบทบาททางสังคมของตนเองลง ทำให้ไม่เกิดประโยชน์ต่อตนเองและไม่ได้รับการสนับสนุนจากสังคม ผลที่ตามมาจะทำให้เขาเหล่านั้นไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ทฤษฎีนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยการนำเสนอของ ฮาวิกเฮิร์ส (Havighurst) ในปี 1953 ได้กล่าวว่าผู้สูงอายุที่มีบุคลิกที่กระฉับกระเฉงนั้นมีการปฏิบัติการกิจหรือกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ จะมีความพึงพอใจในชีวิตและปรับตัวได้ดีกว่า ผู้สูงอายุที่ไม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ ต่อมาปี 1972 ทฤษฎีกิจกรรมได้ถูกปรับโดย เลมอน เบนนิสัน และ พาสัน ที่กล่าวถึงผู้สูงอายุที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม เนื่องจากมีภาพพจน์เกี่ยวกับตนเองด้านบวก และชอบในการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุยังเป็นการทดแทนบทบาทที่เสียไปจากการที่ต้องเป็นหม้ายหรือการเกษียณอายุจากการปฏิบัติงาน และทฤษฎีกิจกรรมเชื่อว่า กิจกรรมทางสังคมมีความจำเป็นสำหรับทุกวัยและเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากกิจกรรมเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้ผู้สูงอายุสุขภาพดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ การที่ผู้สูงอายุได้ปฏิบัติกิจกรรมทำให้เขายังคงมีบทบาทและสถานภาพซึ่งทำให้รู้สึกว่าเป็นผู้ที่มีคุณค่าและเป็นที่ยอมรับของสังคม เพราะผู้สูงอายุที่สามารถดำรงกิจกรรมทางสังคมไว้ได้ จะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในชีวิตสูง มีภาพพจน์เกี่ยวกับตนเองในด้านบวก กล่าวโดยสรุปทฤษฎีกิจกรรมเป็นทฤษฎีที่เชื่อว่าผู้สูงอายุยังมีความต้องการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมที่ตนสนใจ

2. ประเภทของกิจกรรม

กิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท (วัชรระ ชำนาญฤทธิ์, 2540) ดังนี้

- 2.1 การมีส่วนร่วมในสังคม หมายถึง การที่ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การเข้าเป็นสมาชิกทั้งในและนอกครอบครัวของตนเอง
- 2.2 การมีงานอดิเรก หมายถึง การที่ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมส่วนตัว หรือเป็นกิจกรรมกลุ่ม เป็นการพักผ่อน หรือเป็นงานอดิเรก
- 2.3 การทำงานมีรายได้ หมายถึง กิจกรรมที่ผู้สูงอายุทำแล้วทำให้มีรายได้ทั้งงานประจำ งานพิเศษหรือชั่วคราว
- 2.4 การส่งเสริมสุขภาพอนามัย หมายถึง การส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุในด้าน การดูแลสุขภาพอนามัย เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย

2.5 การพัฒนาท้องถิ่นและสังคม หมายถึง การที่ผู้สูงอายุได้เป็นผู้แสดงบทบาทหรือการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เช่น ลักษณะของการรณรงค์เพื่อสังคมด้านต่าง ๆ

3. ลักษณะการจัดทำกิจกรรม

กิจกรรมที่จะช่วยทำให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่ในครอบครัว และสังคมของตนได้อย่างมีความสุขนั้น อาจจะเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ (พุดินันท์ เหลืองไพบูลย์, 2530)

3.1 กิจกรรมด้านสุขภาพอนามัย เช่น การตรวจสุขภาพ การทดสอบสมรรถภาพของร่างกาย การทดสอบร่างกาย การตรวจความต้านของการปฏิบัติตนให้พ้นจากโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนให้พ้นจากโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ความรู้เกี่ยวกับการใช้ยาเบื้องต้น และความรู้เกี่ยวกับโรคของผู้สูงอายุ การป้องกันตลอดจนการให้ความรู้ ในเรื่องของการอยู่ร่วมกันในครอบครัวระหว่างเครือญาติและการเตรียมใจให้พร้อมกับความเปลี่ยนแปลงของร่างกายในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 กิจกรรมด้านการศึกษาตามความสนใจ และความถนัดกิจกรรมประเภทนี้ ได้แก่ การศึกษาในเรื่องพระพุทธศาสนา การศึกษาที่เกี่ยวกับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองเคยทำในอดีต การศึกษาในลักษณะของงานวิชาชีพ ที่มีความสามารถในด้านนั้น ๆ อยู่ก่อนแล้ว เช่น ช่างไม้ การตัดเย็บเสื้อผ้า งานหัตถกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 กิจกรรมด้านนันทนาการ ได้แก่ กิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความพร้อมของร่างกายในด้านต่าง ๆ ตามวัยของผู้สูงอายุ เช่น การละเล่นดนตรี และนาฏศิลป์ การเล่นเกมกลุ่มย่อย การร้องรำทำเพลง บริการกีฬาในร่ม และกลางแจ้ง การเล่นเกมต่าง ๆ เป็นต้น

3.4 กิจกรรมด้านวัฒนธรรม ได้แก่ การจัดให้มีงานในโอกาสต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีการผ่อนคลายอารมณ์ และได้มีโอกาสสนุกร่าเริงเหมือนบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกว่าสังคมยังต้องการตนเอง

3.5 กิจกรรมด้านศาสนา ได้แก่ การจัดให้มีการทำบุญ การประกอบพิธีทางศาสนา โดยเสรี เช่น การจัดให้มีการนิมนต์พระมาเทศน์ การจัดบำเพ็ญการกุศลในโอกาสวันสำคัญโดยเสรี เช่น วันวิสาขบูชา วันเข้าพรรษา และวันออกพรรษา เป็นต้น

3.6 กิจกรรมด้านการเผยแพร่ความรู้ ได้แก่ การเผยแพร่ความรู้ในเรื่องข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ การจัดบรรยายและสัมมนาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุโดยการเชิญวิทยากรจากภายนอกที่มีคุณวุฒิมาบรรยายเป็นครั้งคราว เป็นต้น

3.7 กิจกรรมด้านการพัฒนาสังคม ได้แก่ การจัดทำกิจกรรมเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีบทบาทในการพัฒนาสังคม เช่น การจัดให้มีการทำความสะอาดวัดและศาสนา ในโอกาสวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันเฉลิมพระชนมพรรษา วันฉัตรมงคล เป็นต้น หรือการนำของขวัญไปเยี่ยมทหารที่

ได้รับบาดเจ็บอยู่ตามโรงพยาบาล และการเยี่ยมเยียนเด็ก คนพิการและทุพพลภาพ คนสูงอายุ คนไร้ที่พึ่งตามสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น

3.8 การทัศนศึกษานอกสถานที่ ได้แก่ การจ้ดนำเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยว และโบราณสถานที่สำคัญต่าง ๆ ในต่างจังหวัด ในบางโอกาสทำให้เกิดความสามานสามัคคีและความสนุกสนาน ร่าเริง ในระหว่างสมาชิกด้วยกัน

4. หลักของการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ

จากเรื่องผู้สูงอายุในประเทศไทย ของมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2538 (อ้างถึงใน อัญชลีย์ ชูตระกูล, 2544) ได้กล่าวดังนี้

4.1 หลักของความเป็นปัจเจกบุคคล เพราะผู้สูงอายุนั้น มีความภาคภูมิใจในศักยภาพและความสามารถของตนเอง กิจกรรมจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลทั้งในด้านปัจจัย 4 ด้านความสำเร็จที่ผู้สูงอายุได้แสดงออกอย่างเต็มที่ เช่น กิจกรรมด้านสุขภาพอนามัย กิจกรรมด้านการศึกษา กิจกรรมด้านการนันทนาการ

4.2 ความเป็นอิสระและความภูมิใจในตนเอง กิจกรรมนั้น ๆ จะต้องสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกมีคุณค่า มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี รวมถึงการมีประโยชน์ทั้งต่อผู้สูงอายุเอง และต่อสังคม เช่น กิจกรรมศาสนา การเผยแพร่ความรู้ ยิ่งกว่านั้นกิจกรรมจะต้องตอบสนองต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติด้วย

4.3 สิทธิในศักดิ์ศรีและการยกย่องนับถือ การจัดกิจกรรมจะต้องมองถึงการมีศักดิ์ศรี เพราะผู้สูงอายุเป็นผู้มีประสบการณ์และความรู้มากมายในชีวิตทั้งคุณวุฒิและวัชวุฒิ ดังนั้น กิจกรรมควรจะยึดหลักของการยกย่องนับถือ การมีศักดิ์ศรี กิจกรรมต่าง ๆ นั้นได้แก่ กิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมด้านการพัฒนา เป็นต้น

4.4 การมีความสัมพันธ์กับครอบครัว โดยปกติแล้ว ผู้สูงอายุต้องการมีบทบาทและการมีส่วนร่วมในครอบครัวอยู่แล้ว กิจกรรมที่จัดสำหรับผู้สูงอายุ จึงไม่ควรแยกออกจากครอบครัวของผู้สูงอายุ จะต้องประสานความสัมพันธ์ในครอบครัว เครือญาติ เช่น กิจกรรมศาสนา การศึกษานันทนาการ เป็นต้น

4.5 การมีส่วนร่วมในกลุ่มและชุมชน กิจกรรมนั้น ๆ จะต้องช่วยให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเป็นการชดเชยการสูญเสียบทบาทด้านอาชีพการงานของผู้สูงอายุ มีต่อชุมชนให้มากที่สุด

สรุปได้ว่า กิจกรรมทำให้ผู้สูงอายุมีการปรับตัวที่ดี มีความพึงพอใจในชีวิตได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ กิจกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ อีกทั้งทำให้ผู้สูงอายุมีบทบาทและสถานภาพที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นผู้มีคุณค่าและ

เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ผู้สูงอายุที่มีการปรับตัวให้ทันกับวิทยาการใหม่ ๆ ทันเหตุการณ์เข้าใจถึง การเปลี่ยนแปลงของสังคมสามารถพูดคุยกับบุคคลรุ่นหลังได้รู้เรื่องไม่ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างวัย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการร่วมกิจกรรมผู้สูงอายุ

แนวคิดทางการบริหารจัดการ

โรบบิน และ เคาเตอร์ (Robbins & Coulter, 2004 อ้างถึงใน ถนัด เดชทรัพย์, 2550) และ นักวิชาการหลายท่าน ได้ศึกษาและกล่าวเกี่ยวกับที่มาของแนวคิดและแนวทางการบริหาร การจัดการ โดยสามารถเรียบเรียงสรุปแนวคิดการบริหารจัดการได้ดังนี้

การจัดการนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่ยุค โบราณ จะเห็นได้จากการปกครอง หรือบริหาร บ้านเมืองของเจ้าเมืองต่อประชาชนผลงานที่ยังคงเห็นได้ในปัจจุบัน คือ พระมิด กำแพงเมืองจีน เป็นต้น ผู้ปกครองบ้านเมืองในยุคนั้น กล่าวได้ว่าได้มีการใช้หลักการจัดการแล้ว คือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำและการควบคุม ซึ่งไม่ต่างไปจากปัจจุบัน แต่การศึกษาเรื่องราวของแนวคิด การจัดการนั้นได้เริ่มศึกษาขึ้นนับแต่ศตวรรษที่ 18 ซึ่งเป็นยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรมเป็นต้นมาใน ยุคนั้นเป็นช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงสังคม จากสังคมเกษตรมาเป็นสังคมอุตสาหกรรมมีการ สร้างโรงงานมีการสร้างใช้เครื่องจักรแทนแรงงานมนุษย์มากขึ้น เกิดความต้องการแรงงานมากขึ้น องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดการที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารนอกจาก จะต้องทำหน้าที่การจัดการแล้วยังต้องใช้ทักษะในการบริหารมากขึ้น ต้องรู้จักวิเคราะห์สิ่งแวดล้อม วิเคราะห์การตลาด มอบหมายงานและประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึงเป็นยุคที่มีความ จำเป็นต้องเริ่มมีแนวคิด ทฤษฎีการจัดการต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการของผู้บริหารให้มีประสิทธิภาพขึ้นตามลำดับ

1. แนวคิดการจัดการแบบคลาสสิก

นักทฤษฎีการจัดการในสมัยนี้ให้ความสำคัญกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้จัดการ และคนงาน ตลอดจนวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร โดยส่วนรวมโดย แบ่งแนวทางออกเป็น 3 แนวทาง คือ แนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific management) แนวคิดการจัดการแบบบริหารหรือการจัดการแบบคลาสสิก (The general principle of management or administrative theory) และแนวคิดการจัดการแบบระบบราชการ (Bureaucracy approach)

1.1 การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific management)

เทย์เลอร์ (Taylor, 1915 อ้างถึงใน ถนัด เดชทรัพย์, 2550) ผู้ได้รับการยกย่องให้เป็น “บิดาแห่งการจัดการแบบวิทยาศาสตร์” โดยได้ทดลองศึกษาวิธีเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ คนงานในโรงงานอุตสาหกรรม เทย์เลอร์ เชื่อว่าหากปล่อยให้คนงานควบคุมความรู้ในการผลิตและ

วิธีการทำงานจะทำให้บริษัทมีผลผลิตต่ำกว่าที่ควรจะเป็น และเชื่อว่าการบริหารที่ดีต้องมีหลักเกณฑ์การทำงานไม่ได้เป็นไปตามระยะถาวรกรรม ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์เวลาการเคลื่อนไหวในขณะทำงาน เพื่อดูการทำงานและการเคลื่อนไหวของคนงานในขณะทำงาน โดยได้คิดค้นและกำหนด วิธีการทำงานที่ดีที่สุด สำหรับแต่ละงานแล้วจะทำให้เกิดประสิทธิภาพอยู่สูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรใช้หลักการปฏิบัติดังนี้

1.1.1 มีกำหนด “วิธีที่ดีที่สุด” (One best way) สำหรับการทำงานแต่ละอย่าง

1.1.2 การคัดเลือกบุคลากรและพัฒนาคนงาน เพื่อให้เหมาะสมกับงานที่ทำของแต่ละคน และมีการอบรมคนงานให้รู้จักวิธีทำงานที่ถูกต้อง

1.1.3 ผู้บริหารต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและมีการมอบหมายงานตามความถนัดของแต่ละคนด้วย

1.1.4 มีการประสานร่วมมือระหว่างผู้บริหารกับคนงาน

แนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ของเทเลอร์นั้น ถือได้ว่าเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในสมัยนั้น และถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการ แต่แนวคิดนี้ยังคงมีจุดอ่อนตรงที่ไม่สามารถนำมาใช้ในทุกองค์กรได้ เพราะคนงานจำนวนมากเห็นว่าเป็นการทำงานแบบจำเจน่าเบื่อจึงทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน ดังนั้นแนวคิดการจัดการแบบบริหารหรือการจัดการแบบคลาสสิกจึงถูกพัฒนาขึ้น และกลายเป็นหลักสากลในการศึกษาแนวคิดการจัดการ และสามารถนำไปใช้ได้กับองค์กรอื่น ๆ ทั่วไป

1.2 แนวคิดการจัดการแบบบริหาร หรือแนวคิดการจัดการแบบคลาสสิก (The general principle of management หรือ administrative theory)

แนวคิดการจัดการแบบคลาสสิกเป็นแนวคิดที่เน้นองค์กร โดยส่วนรวมตลอดจนแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของผู้จัดการ แนวคิดนี้เน้นที่การสร้างโครงสร้างองค์กรและหน้าที่การจัดการ เฮนรี เจ ฟาโยล์ (Fayol) เป็นวิศวกรเหมืองแร่ชาวฝรั่งเศสที่ได้พัฒนาวิธีการจัดการอย่างเป็นระบบฟาโยล์ ได้เสนอวิธีการจัดการในช่วงที่ดำรงตำแหน่งเป็นซีอีโอของ บริษัทโคแมมบอลท์ ไมนิง ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบกิจการด้านเหมืองแร่ขนาดใหญ่ โดยแนวคิดของ ฟาโยล์ เน้นการจัดการในระดับผู้จัดการระดับสูงโดยแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการ โดยศึกษากฎเกณฑ์ที่เป็นสากลและได้เขียนหนังสือ Industrial general management เสนอแนวคิดและกำหนดหลักเกณฑ์ในการบริหารของผู้บริหารดังนี้ คือ

1.2.1 หน้าที่ของนักบริหาร (Management functions) หรือ POCCC มีดังนี้

1.2.1.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง การที่ผู้บริหารจะต้องเตรียมด้านการวางแผนการทำงานขององค์กรไว้ล่วงหน้า

1.2.1.2 การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การที่ผู้บริหารจะต้องเตรียมจัดโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสมกับทรัพยากรทางการบริหาร

1.2.1.3 การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่ผู้บริหารจะต้องมีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรดำเนินการไปตามเป้าหมาย

1.2.1.4 การประสานงาน (Co-ordinating) หมายถึง การที่มีผู้บริหารมีทำหน้าที่เชื่อมโยงต่าง ๆ ขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องต้องกัน

1.2.1.5 การควบคุม (Controlling) หมายถึง การที่ผู้บริหารคอยควบคุมดูแลและกำกับกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรให้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้

1.2.2 หลักการบริหาร (Management principle) ฟาโยล์ได้วางหลักพื้นฐานทางการบริหารไว้ 14 ประการ ดังนี้

1.2.2.1 การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) การแบ่งงานกันทำจะทำให้คนเกิดชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) อันเป็นหลักการใช้ประโยชน์ของคนและกลุ่มคนให้ทำงานเกิดประโยชน์สูงสุด

1.2.2.2 อำนาจหน้าที่ (Authority) เป็นเครื่องมือที่จะทำให้ผู้บริหารมีสิทธิที่จะสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติงานที่ต้องการ ได้โดยจะมีความรับผิดชอบ (Responsibility) เกิดขึ้นตามมาด้วย ซึ่งจะมีความสมดุลซึ่งกันและกัน

1.2.2.3 ความมีระเบียบวินัย (Discipline) บุคคลในองค์กรจะต้องเคารพเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ กติกาและข้อบังคับต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดไว้ ความมีระเบียบวินัยจะมาจากความเป็นผู้นำที่ดี

1.2.2.4 เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) ในการทำงานภายใต้การบังคับบัญชาควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ไม่เช่นนั้นจะเกิดการโต้แย้ง สับสน

1.2.2.5 เอกภาพในการสั่งการ (Unity of direction) ควรจะอยู่ภายใต้การจัดการหรือการสั่งการ โดยผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งคนใด

1.2.2.6 ผลประโยชน์ขององค์กรจะต้องมาก่อนผลประโยชน์ส่วนบุคคล (Subordination of individual interest to the general interest) คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นอันดับแรก

1.2.2.7 ผลตอบแทนที่ได้รับ (Remuneration of personnel) ต้องยุติธรรมและเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย

1.2.2.8 การรวมอำนาจ (Centralization) ควรรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางเพื่อให้สามารถควบคุมได้

1.2.2.9 สายการบังคับบัญชา (Scalar chain) การติดต่อสื่อสารควรเป็นไปตามสายงาน

1.2.2.10 ความมีระเบียบเรียบร้อย (Order) ผู้บริหารจะต้องกำหนดลักษณะและขอบเขตของงานเพื่อประสิทธิภาพในการจัดระเบียบการทำงาน

1.2.2.11 ความเสมอภาค (Equity) ยุติธรรม และความเป็นกันเอง เพื่อให้เกิดความจงรักภักดี

1.2.2.12 ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of tenure of personnel) คือควรมีการหมุนเวียนคนงาน ตลอดจนการเรียนรู้และความมั่นคงในการจ้างงาน

1.2.2.13 ความคิดริเริ่ม (Initiative) โดยมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นให้แสดงออกถึงความคิดริเริ่ม

1.2.2.14 ความสามัคคี (Esprit de corps) ควรหลีกเลี่ยงการแบ่งพรรคแบ่งพวกในองค์กร

กูลิค และ เออร์วิค (Gulick & Urwick, 1993 อ้างถึงใน ถนัด เศรษฐพิชัย, 2550) ทำงานอยู่ในกองทัพอังกฤษเป็นผู้ผสมผสานแนวคิดวิทยาการจัดการ กับทฤษฎีองค์การแบบเดิม ส่วนกูลิค อยู่ในกรมการบริการจัดการของประธานาธิบดีแฟรงคลิน ดี รูสเวลท์ (Franklin D. Roosevelt) ในช่วงทศวรรษที่ 1930 กูลิคได้ให้ความสนใจกับศาสตร์การปกครองและการบริหารสาธารณะในบทความเรื่องศาสตร์ของการบริหาร ในปี 1937 นั้น กูลิคได้เสนอว่าซีไอโอควรมีความรับผิดชอบในการทำหน้าที่ยังจัดการตาม POSDCORB ได้แก่

วางแผน (Planning) หมายถึง หน้าที่หรือบทบาท ในการกำหนดการทำงานที่จะใช้ในการทำงานต่อไปในอนาคต

การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์กรที่เกี่ยวกับเรื่อง การกำหนดภารกิจหน้าที่ การแบ่งงานกันทำ การกำหนดอำนาจความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับองค์กร

การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง หน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การสั่งการ (Directing) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประสานงาน หมายถึง (Coordinating) การทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานย่อย ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานขององค์กรของตน

การรายงานผลการปฏิบัติงาน (Reporting) หมายถึง รายงานความก้าวหน้าปัญหาอุปสรรค ตลอดจนข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรให้ทราบ เพื่อประโยชน์ในการติดตามประเมินผลการทำงาน

การบริหารงบประมาณ (Budgeting) คือ หน้าที่ในการจัดสรร หรือการวางแผนงบประมาณให้กับองค์กร และหน่วยงานย่อย ๆ เพื่อให้มีงบประมาณที่เหมาะสมกับการทำงาน

แนวคิดการจัดการแบบบริหารหรือการจัดการแบบคลาสสิกนั้นเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญ กับการจัดการในลักษณะที่มุ่งหาหลักการบริหารที่ดีสำหรับองค์กรโดยรวม และยังคงนำหลักการเหล่านั้นมาใช้ได้ในองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน

1.3 การจัดการแบบระบบราชการ (Bureaucracy approach)

เวเบอร์ (Weber, 1920 อ้างถึงใน ถนัด เศรษฐทรัพย์, 2550) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ได้พัฒนาทฤษฎีระบบราชการขึ้น และเขียนในหนังสือ เรื่อง ทฤษฎีองค์การด้านเศรษฐกิจและสังคม ระบบราชการตามแนวคิดของเวเบอร์จัดเป็นองค์การเชิงอุดมคติ โดยเวเบอร์เชื่อว่าเป็นรูปแบบที่ดีและมีประสิทธิภาพที่สุดเมื่อเทียบกับองค์การในสมัยศักดินาและองค์การรูปแบบดั้งเดิมในสมัยนั้น องค์การแบบราชการที่เวเบอร์ได้เสนอนั้นมีพื้นฐานจากสำนักเหตุผลนิยม โดยเน้นหลักการของอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ โดยอาศัยกฎระเบียบ เน้นความเป็นวัตถุวิสัยและเป็นกลางคือ ไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัวมาใช้ในการทำงาน ลักษณะขององค์การแบบราชการที่เวเบอร์เสนอมีสาระสำคัญดังนี้

1.3.1 มีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ โดยใช้หลักการแบ่งงานกันทำให้มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการทำงานและมีการกำหนดวิธีการทำงานอย่างชัดเจน

1.3.2 หลักการกำหนดรายงานการบังคับบัญชาและชั้นของอำนาจการบังคับบัญชา กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ตามลำดับขั้น และมีการควบคุมสมาชิกทุกคนภายใต้โครงสร้างองค์การ โดยให้ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับเป็นผู้ดูแล

1.3.3 หลักการเกี่ยวกับกฎระเบียบที่มีการเขียนไว้ มีกฎระเบียบในการทำงานโดยอาศัยเอกสารที่มีการเขียนไว้อย่างเป็นทางการเพื่อให้เกิดบรรทัดฐานเดียวกันในการทำงานและเพื่อให้การประสานงานเป็นไปด้วยดี ตลอดจนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและเสถียรภาพในการทำงาน

1.3.4 ไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ความชอบพอดัวมาใช้ในการทำงานซึ่งเป็นการขัดต่อหลักคุณธรรม

1.3.5 การคัดเลือกและการแต่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นเลิศในด้านหน้าที่ การงาน ความสามารถ และผลงานเป็นสำคัญ

แนวคิดระบบราชการของ เวเบอร์ เน้น โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ การแบ่งงานกันทำ กำหนดสายการบัญชาที่ชัดเจน มีกฎระเบียบละเอียด ไม่เน้นความสัมพันธ์แบบเป็นส่วนตัว รวมทั้งให้ความสำคัญกับยึดหลักคุณธรรม ในการเลือกและประเมินผลงานพนักงาน แนวคิดระบบราชการของ เวเบอร์ เหมาะที่จะใช้ในองค์กรขนาดใหญ่แต่อาจไม่เหมาะสำหรับองค์กรขนาดเล็กที่จำเป็นต้องมีความคล่องตัวต่อการตอบสนองความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

2. แนวคิดการจัดการมนุษยสัมพันธ์ (Human relation)

แนวคิดมนุษยสัมพันธ์เป็นแนวคิดที่ขัดแย้งกับแนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ที่เน้นประสิทธิภาพของการทำงานและมองข้ามความสำคัญของคน เห็นว่ามนุษย์ไม่มีชีวิตจิตใจ ไม่มีความต้องการมากนัก มีพฤติกรรมที่ง่ายต่อความเข้าใจ โดยอาศัย โครงสร้างขององค์การมาเป็นตัวกำหนด และควบคุม ให้มนุษย์ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จซึ่งมนุษยสัมพันธ์นั้นเป็นแนวคิดที่อยู่ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1930 – 1950 เนื่องจากเล็งเห็นว่าการจัดการใด ๆ จะบรรลุผลสำเร็จได้จะต้องอาศัยคนเป็นหลัก ดังนั้นแนวคิดมนุษยสัมพันธ์จึงได้ให้ความสำคัญเรื่องราวความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) จึงทำให้เรื่องราวมนุษยสัมพันธ์ (Human relation) กลับมามีบทบาทสำคัญมากขึ้น นักวิชาการสำคัญที่ให้การสนับสนุนและศึกษาแนวคิดนี้ก็คือ จอร์จ เอลตัน มาโย (George Elton Mayo) ซึ่งได้ทำการทดลองวิจัยที่เรียกว่า “Hawthorne experiment” เมื่อปี ค.ศ. 1924 – 1927 ณ Western electric company เมืองชิคาโก รัฐอิลลินอยส์ ซึ่งจุดประสงค์คือต้องการเข้าใจพฤติกรรมของคนในหน้าที่การงานที่จัดไว้ให้ปรากฏว่าคนทำงานมิใช่ทำงานเพื่อหวังผลตอบแทนด้วยตัวเงินเพียงอย่างเดียวแต่คนทำงานต้องการด้านสังคมภายในกลุ่มที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการที่เป็นเรื่องของจิตใจตลอดจนความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคนงานด้วยกัน การศึกษาวิจัยดังกล่าวนี้ได้มีการศึกษาทดลองแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

2.1. การศึกษาทดลองภายในห้องปฏิบัติการ (Room studies) ทำการทดลองเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของแสงสว่างภายในห้องทำงานเพื่อสังเกตประสิทธิภาพการทำงานว่าเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

2.2. การศึกษาโดยการสัมภาษณ์ (Interviewing studies) การทดลองนี้เพื่อค้นหาความเปลี่ยนแปลงในการทำงานเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมของการทำงาน และการบังคับบัญชา

2.3. การศึกษาโดยการสังเกต (Observation studies) เป็นการสังเกตการทำงานของคนและปัจจัยอื่น ๆ จากการทดลองนี้ได้ประโยชน์หลายประการ คือ

2.3.1 คนมิใช่วัตถุสิ่งของ คนมีชีวิตจิตใจ จะซื้อด้วยเงินอย่างเดียวมิได้

2.3.2 การแบ่งงานกันทำตามลักษณะเฉพาะตัว มิใช่มีประสิทธิภาพสูงสุดเสมอ

2.3.3 เจ้าหน้าที่ระดับสูง การมุ่งใจด้วยจิตใจมีการให้ความสำคัญและมีความหมายมากกว่าการมุ่งใจด้วยเงินตรา

2.3.4 ประสิทธิภาพการทำงานหาได้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียวแต่ยังขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ภายในองค์การด้วย

จากการศึกษาแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ ทำให้ได้มีการศึกษาพฤติกรรมศาสตร์ทางการจัดการมากขึ้น โดยนำเอาหลักการจัดการมาผสมผสานกับพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ ทำให้ได้ความรู้ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น อับราฮัม มาสโลว์ ได้ศึกษาการแสวงหาความต้องการของมนุษย์ว่ามนุษย์เราแสวงหาอะไร โดยเขาได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ส่วนเฟรดเดอริช เฮิร์ซเบอร์ก ได้ศึกษารูปแบบการมุ่งใจโดยได้เสนอ ทฤษฎี Two factor theory of motivation เป็นต้น

3. แนวคิดการจัดการยุคการบริหารสมัยใหม่ (Modern management)

แนวคิดในยุคนี้เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 – ปัจจุบัน ซึ่งในขณะนี้เศรษฐกิจ และธุรกิจขยายตัวอย่างรวดเร็ว ความสลับซับซ้อนในการบริหารการจัดการก็มากขึ้น เพราะฉะนั้นการจัดการสมัยใหม่จึงต้องใช้หลักทางคณิตศาสตร์มาช่วยในการตัดสินใจ ตลอดจนการจัดการเชิงระบบมาช่วย อย่างไรก็ตาม การบริหารการจัดการสมัยใหม่ก็ยังมิได้ทิ้งหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์และแนวคิดในด้านมนุษยสัมพันธ์เสียทีเดียว

3.1 การจัดการเชิงระบบ (System approach) ซึ่งความหมายของระบบนั้น (System) หมายถึง “A set of interdependent, interaction element” ตัวอย่างเช่น คนเป็นระบบเพราะในร่างกายของคนเรานั้นประกอบด้วยอวัยวะซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างอัตโนมัติ ระบบจึงถือเป็น Grand theory เป็นทฤษฎีขนาดใหญ่เพราะมีระบบย่อยหรือสิ่งต่าง ๆ มากมายเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การ ไม่ว่าภายในหรือภายนอกล้วนแต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังนั้นการบริหารการจัดการจึงต้องอาศัยการปรับตัวให้มีความสมดุลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวถึงทำให้องค์การเติบโต อยู่รอด และสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

การจัดการโดยใช้คณิตศาสตร์หรือการจัดการเชิงปริมาณนั้นจะช่วยในการตัดสินใจได้ (Quantitative or decision making approach) การศึกษาในแนวนี้จะใช้เครื่องมือที่สมัยใหม่มาช่วยในการตัดสินใจ เช่น ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ การศึกษาวิจัย การใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทำให้ต้องมีหลักการและเหตุผล มีหลักมีเกณฑ์และเป็นการบริหารการจัดการที่สามารถลดความเสี่ยงขององค์การได้ในระดับหนึ่ง

สรุปการบริหารจัดการเป็นการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่ร่วมปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญใช้ทรัพยากรบริหารเป็น

องค์ประกอบพื้นฐานร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผลเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ถึงพัฒนาการของแนวคิดการจัดการที่สืบเนื่องตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันและจะเห็นได้ว่าแนวคิดเหล่านั้นถือเป็นหลักการและแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อบริหารจัดการองค์กรทั้งสิ้นและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่หรือเล็กหรือเป็นหน่วยงานราชการก็ตาม

4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2541) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ ในหนังสือ TQM (Total quality management) ไว้ดังนี้ สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศทุกด้าน สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า สินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สินค้าหรือบริการที่ปราศจากการชำรุดหรือข้อบกพร่อง คุณภาพมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึก ความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า

ไซเธมเบิล (Zeithaml, 1995 อ้างถึงใน สุพจน์ ฉลาด, 2550) ให้ความหมายคำว่า คุณภาพการบริการ คือการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือว่าการบริการ

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman, et al, อ้างถึงใน สุพจน์ ฉลาด, 2550) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยรวมว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่า เหนือบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

ยุพวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการว่า อาจจะเริ่มจากการมองความแตกต่างของการวัดคุณภาพของงานบริการกับการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้เชี่ยวชาญส่วนมากเห็นด้วยว่าความพอใจของผู้รับบริการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นเพียงช่วงสั้น ๆ แต่คุณภาพงานบริการนั้นเป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินการปฏิบัติงานในระยะยาว

จากการศึกษาความหมายคุณภาพบริการ พอสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ลักษณะดี ลักษณะเด่น เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกดีต่อองค์กรและคุณภาพบริการจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้

4.1 คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536) การให้บริการที่ดีและคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นะใจลูกค้า ผู้ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

ฉันทพันธ์ เขจรนนท์ และคณะ (2545) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่กำหนดคุณภาพของการบริการ โดยคุณภาพการบริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ด้าน คือ

1. ความเชื่อถือได้ รับ เป็นความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ การรักษาคำมั่นสัญญาและเป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับการดำเนินงาน
2. การตอบสนองความต้องการ เป็นการบริการที่สนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที ถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ผู้รับบริการรอคอยต่อว่าและเลิกใช้บริการ
3. ความสามารถ เป็นการชี้ให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและประสบการณ์ของพนักงานที่พร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยพนักงานจะต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าเขาจะได้รับบริการตามที่เขาต้องการตามข้อกำหนด
4. การเข้าถึงได้ เป็นระบบการทำงานหรือขั้นตอนการบริการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้เมื่อต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาสถานที่รอคอยการบริการและขั้นตอนในการติดต่อที่ยาวนาน
5. ความสุภาพ ไม่ได้หมายถึง การพูดจาที่สุภาพและการแต่งกายที่เรียบร้อยเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงการแสดงออกมาจากใจจนผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้จากความรู้สึกที่ดี
6. การติดต่อสื่อสาร เป็นการติดต่อกับลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้าและพยายามทำความเข้าใจผู้รับบริการเพื่อที่จะสามารถให้บริการและแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม
7. ความเชื่อถือ ความเชื่อใจที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจซึ่งจะพิจารณาได้จากชื่อเสียงความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของธุรกิจ
8. ความปลอดภัย เกิดจากการให้บริการทั้งทางด้านกายภาพ ความรู้สึกและข้อมูล โดยลูกค้ามั่นใจได้ว่าเขาจะได้รับบริการที่ไม่ต้องเสี่ยงต่ออันตรายความผิดพลาดหรือความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลของตนนั้นจะถูกเผยแพร่สู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาตเสียก่อน
9. ความเข้าใจลูกค้า เป็นการปฏิบัติเพื่อที่จะสามารถให้บริการที่สร้างความพอใจให้กับลูกค้าและได้รับการชื่นชมจากลูกค้าทำให้เขาเกิด ความผูกพัน ซื่อสัตย์ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

10. สามารถจับต้อง/รู้สึกได้ เป็นการบริหารภายในที่จะบ่งบอกถึงความพร้อม และความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการ เครื่องแบบพนักงานและความสะอาดของสถานที่

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้กำหนดคุณลักษณะ 10 ประการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพบริการ อันได้แก่

1. การสัมผัสได้ คือ ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. ความเชื่อถือได้ เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือในมาตรฐานการบริการและมีความถูกต้อง
3. การตอบสนอง เป็นความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าและบริการได้อย่างรวดเร็ว นับไว
4. ความสามารถ บุคลากรมีให้บริการที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี รวมทั้งมีการเอาใจใส่แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
5. ความสุภาพ พนักงานที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี และมีการเอาใจใส่แก่ลูกค้าที่มีใช้บริการ
6. ความเชื่อถือในผู้ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และมีความจริงใจ
7. ความปลอดภัย ลูกค้ามีความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยงใด ๆ ในการเข้ามาใช้บริการ
8. การเข้าถึงบริการ มีความง่ายในการเข้าถึง และการติดต่อในการให้บริการ
9. การติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย และการรับฟังปัญหาจากลูกค้าเสมอ
10. ความเข้าใจในลูกค้า เป็นการพยายามทำความรู้จักกับลูกค้าและเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

จากการศึกษาคุณลักษณะของคุณภาพการให้บริการสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นการให้ความสำคัญในการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และลักษณะทางกายภาพ

4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการ

มุกมณี มีโชคชูสกุล (2555) กล่าวถึงเรื่องทรัพยากรในการจัดการไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในหรือ “ทรัพยากร” ในการจัดการ 4M's ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้ ได้แก่

1. คน (Man) คือ ทรัพยากรบุคคลทุกคนที่อยู่ในองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดที่จะผลักดันองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
2. เงินทุน (Money) เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ การจัดหาทรัพยากรตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เอื้อให้ทุกกิจกรรมดำเนินต่อไปได้สำเร็จลุล่วง
3. เครื่องจักร (Machine) คือ เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ มีอายุการใช้งานจึงมักมีราคาสูงจึงต้องใช้อย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
4. การจัดการ (Management) คือ กระบวนการในการใช้ความคิด และทักษะในการวางแผนด้านการบริหารจัดการเพื่อผสมผสานทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดภายใต้เป้าหมายและวัตถุประสงค์อันก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดโดยรวมขององค์กร

ปัจจัยภายนอกเป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ องค์กร เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร จำเป็นที่หน่วยงานจะต้องศึกษาเรียนรู้เพื่อทราบและปรับตัวให้สามารถประคับประคองตัวอยู่ได้ในสภาวะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ การดำเนินงานราบรื่น และเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ปัจจัยแวดล้อมภายนอก ได้แก่

1. ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย (Political and legal factors) เช่น การกำหนดนโยบายของรัฐบาล บทบัญญัติของกฎหมายและข้อห้ามต่าง ๆ บรรยากาศทางการเมือง ซึ่งองค์กรจะต้องรับทราบ ศึกษา และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดบนพื้นฐานของความถูกต้อง
2. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ (Economic factors) เช่น อำนาจการใช้จ่ายของผู้บริโภค สภาพคล่องทางการเงิน ภาวะเงินเฟ้อ รายได้บุคคล รายได้ประชาชาติ การให้เครดิต และการให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ
3. ปัจจัยด้านการแข่งขัน (Competitive factors) ประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ระบบการดำเนินธุรกิจก็เป็นเสรีนิยม จึงจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะมีคู่แข่งทางธุรกิจเป็นจำนวนมาก จึงต้องทำการศึกษาข้อมูลคู่แข่งทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรให้เตรียมพร้อมเผชิญกับการแข่งขันให้ได้ในทุกสภาวะ
4. ปัจจัยแวดล้อมทางเทคโนโลยี (Technological factors) ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเป็นการปรับตัวอย่างรวดเร็วเป็นไปตามสภาวะปัจจัยภายนอก ซึ่งแข่งขันกันสูงในการดำเนินธุรกิจยุคปัจจุบัน ทำให้การดำรงชีวิตของผู้บริโภคมีความง่ายและสะดวกมากขึ้นทั้งการ

ติดต่อดำเนินธุรกิจภายในประเทศและต่างประเทศ เช่น การติดต่อสื่อสารกันสะดวกระหว่างทุกฝ่าย โดยอาศัยเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีการใช้สื่อเข้ามาช่วยงานธุรกิจในด้านต่าง ๆ ทั้งการบันทึก การเก็บรวบรวมข้อมูล จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่ช่วยในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้ถูกต้องแม่นยำ

5. ปัจจัยทางด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and cultural factors) เช่น บรรทัดฐาน ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม การประพฤติปฏิบัติตนของกลุ่ม การใช้เวลาว่าง แฟชั่น จริยธรรม ศีลธรรมจรรยา และศาสนา ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวโน้มในการดำรงชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล อันจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค

ดังนั้นสรุปได้ว่าในการบริหารจัดการขององค์กร โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจนั้นต้องอาศัยปัจจัยทรัพยากรในการดำเนินงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้และไม่ได้ ดังนั้นแล้วองค์กรธุรกิจต่าง ๆ จึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้เพื่อนำไปสู่การวางแผนด้านกลยุทธ์ของการดำเนินงาน เพื่อให้ธุรกิจของตนประสบผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

วงจรเดมมิง (Deming Cycle หรือ P D C A)

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาและกล่าวถึงแนวคิดด้านการควบคุมคุณภาพของการทำงานของจัดการองค์กรไว้ว่า เดมมิง (Deming) เป็นคนแรกที่มีมองว่าการจัดการคุณภาพเป็นกิจกรรมขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่แค่งานตรวจคุณภาพตามที่กำหนดหรือเป็นงานกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการประกันคุณภาพ เดมมิงเป็นคนแรกที่ระบุคุณภาพเป็นความรับผิดชอบทางการบริหารของผู้บริหาร

เดมมิง เห็นว่าการจัดการคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทหลายด้าน ประการแรกสุด ต้องยอมรับและผูกพันตามประเด็นการบริการสำคัญ 14 ประการตามที่เดมมิงได้เสนอไว้ ต่อมาจึงเริ่มลงมือปฏิบัติโดยใช้ “วงล้อเดมมิง (Deming wheel)” หรือ “วงจรของเดมมิง (Deming cycle)” ซึ่งเดมมิงเป็นผู้นำความคิดนี้มาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกัน แต่เดมมิงนำมาจากความคิดของซูเวิทอีกต่อหนึ่ง สำหรับวงล้อนี้แบ่งออกเป็น 4 ชั้น ได้แก่

1. การวางแผน (Plan) หมายถึง การวางแผนโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้
2. การทำ (Do) หมายถึง การลงมือเอาแผนไปปฏิบัติ ซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็ก ๆ เพื่อทดลองดูก่อน

3. การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบ หรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทิศทางใด

4. การแก้ไข (Act) หรือ ลงมือแก้ไข (Corrective action) หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์แล้ว อาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็น หลังจากนั้น สรุปเป็นบทเรียนและพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดหาวิธีการใหม่ ๆ ต่อไป

สรุปว่าหลักการจัดการคุณภาพของเดมมิง คือ การให้องค์การมีเป้าหมายที่แน่นอนในการปรับปรุงคุณภาพและใช้เทคนิคการควบคุมทางสถิติ โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำและต้องมีการจัดการศึกษาและฝึกอบรมอย่างจริงจัง

แนวคิด SWOT Analysis

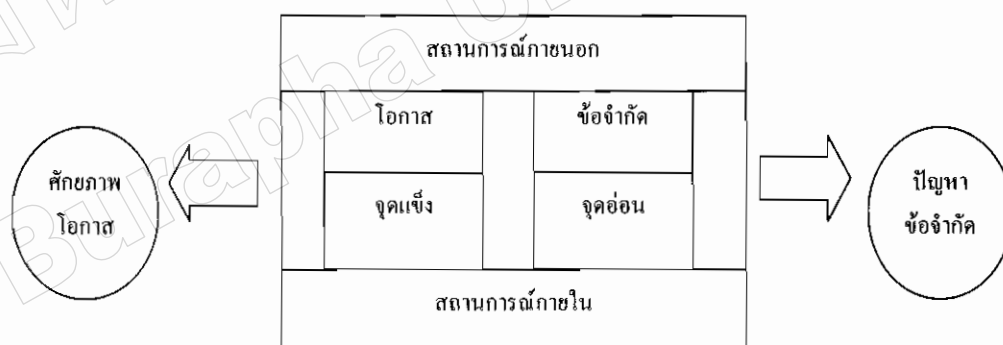
แนวคิด SWOT Analysis นั้นเป็นเครื่องมือหนึ่งในการวิเคราะห์สภาพขององค์กรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก จุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค และโอกาส ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรในปัจจุบันและสามารถกำหนดนโยบายเพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงขององค์กรของตนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งแนวคิด SWOT นี้เป็นแนวคิดที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงหลักการ กระบวนการไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

นันทยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร (2551) ได้กล่าวเกี่ยวกับที่มาและความหมายของ SWOT ไว้ว่าในตำราพิชัยสงครามของซุนวู ที่มีประโยคที่มักกล่าวกันเสมอ ๆ คือในการยุทธสงครามนั้น ต้อง “รู้เขา รู้เรา” จึงรบร้อยครั้ง ชนะร้อยครั้ง ซึ่งมีความนัยตรงกับ SWOT ที่ถูกพัฒนาในช่วงต้นทศวรรษ 1950 โดยนักวิชาการหลายท่านจาก Harvard university และมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

สมยศ นาวิการ (2538 อ้างถึงใน นันทยา หุตานุวัตร และณรงค์ หุตานุวัตร, 2551) กล่าวในทิศทางเดียวกันว่า SWOT เป็นคำย่อมาจากคำว่า Strengths weaknesses opportunities and threats โดย จุดแข็ง คือ Strengths หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือช่วยส่งเสริมให้กลุ่มสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้ง่าย หรือหมายถึงการดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี ในขณะที่จุดอ่อน คือ Weaknesses หมายถึง สถานการณ์ภายในที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือทำให้กลุ่มทำงานบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้ยากหรือไม่บรรลุเลย หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี ในการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งเหล่านี้ ควรนำไปเปรียบเทียบกับคู่แข่ง เพื่อทำให้เห็นความเป็นจุดอ่อนและจุดแข็งที่ชัดเจนขึ้นและถูกต้องยิ่งขึ้น และยังคงวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งในบริบทของพันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรของตนด้วย เพื่อให้รู้ว่า องค์กรของตนอยู่ในสนาม

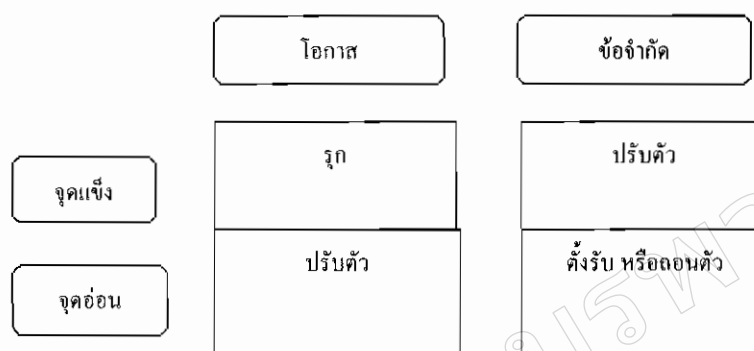
แข่งขันใด โอกาส คือ Opportunities หมายถึงปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยหรือประโยชน์ ซึ่งช่วยให้กลุ่มสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้ง่าย หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร อุปสรรค คือ Threats หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางหรือเป็นภัยคุกคาม ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มทำงานบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้ยากหรือไม่บรรลุเลย หรือหมายถึงสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนกลับซึ่งกันและกันเมื่อสถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ และในทางกลับกันอุปสรรคกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้ องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม

ชัยยศ สันตวงษ์ (2546) การวิเคราะห์ SWOT เป็นตัวแบบของการประเมิน จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) หรือเรียกย่อ ๆ ว่าการวิเคราะห์ SWOT ตัวแบบนี้มีกรอบแนวคิดง่าย ๆ หากเป็นพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพภายในองค์กรก็เป็นการค้นหาจุดแข็งจุดอ่อน แต่หากเป็นการพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพภายนอกองค์กร ก็จะเป็นเรื่องการระบุโอกาสและอุปสรรค ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ SWOT

นำผลที่ได้มาจัดเป็นเมทริกซ์ก็จะสามารถช่วยวิเคราะห์หากกลยุทธ์และการเลือกกลยุทธ์เบื้องต้นได้
ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ตัวแบบการวิเคราะห์ SWOT

โอกาส คือ แนวโน้มหรือการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นบวกหรือที่จะช่วยปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

ข้อจำกัด คือ แนวโน้มหรือการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นลบหรือจะคุกคามบั่นทอนการดำเนินงาน

จุดแข็ง คือ ทรัพยากรที่องค์กรได้พัฒนาเป็นขีดความสามารถและกระบวนการซึ่งนำมาใช้และพัฒนาไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน

จุดอ่อน คือ ทรัพยากรและความสามารถที่ยังขาดหรือไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อองค์กรที่จะพัฒนาความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน

สรุปประโยชน์ของ SWOT

เอกชัย บุญยาธิฐาน (2553) ได้สรุปประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT ได้ดังนี้

ถ้าคุณเป็นองค์กรธุรกิจเอกชน คุณสามารถใช้การวิเคราะห์ SWOT เพื่อ

1. ประโยชน์ทางการตลาดเพื่อให้ได้กลยุทธ์ไปใช้ในการแข่งขันหรือหาช่องทางอื่นหรือเพื่อสร้างความเป็นเลิศในธุรกิจของคุณ

2. ใช้ประกอบในแผนธุรกิจ

3. ใช้ในแง่ของการบริหารเชิงคุณภาพ เพื่อกำหนดกลยุทธ์ และเป้าหมายในการทำงาน

ถ้าคุณเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรคุณสามารถใช้การวิเคราะห์ SWOT เพื่อ

1. ใช้ในแง่ของการบริหารเชิงคุณภาพ เพื่อกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายในการทำงาน

2. เพื่อสร้างความสมบูรณ์ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรหากคุณมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ไว้อยู่แล้ว

ถ้าเป็นส่วนบุคคล คุณสามารถใช้การวิเคราะห์ SWOT เพื่อวางแผนชีวิตของคุณเอง เพื่อให้เป็นเลิศในเส้นทางที่คุณต้องการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า แนวคิด SWOT นั้นเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์องค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชนต่างนิยมใช้แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์กรของตนเองเพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารกิจการของตนอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ทางการตลาด ทางสังคมปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น

ทฤษฎีการประกอบการทางสังคม

ทฤษฎีการประกอบการทางสังคมประกอบไปด้วย 5 ทฤษฎีหลัก ๆ ซึ่งส่วนมากต่างก็เป็นส่วนประกอบซึ่งกันและกัน ดังต่อไปนี้

สิ่งแวดล้อม (Environment) ภายใต้ทฤษฎีการประกอบการนั้นเป็นสภาพแวดล้อมของประชากรที่ได้รับการกระตุ้นเมื่อสิ่งแวดล้อมชักนำให้เป็นเช่นนั้น สิ่งแวดล้อมนี้อาจจะอยู่ภายในหน่วยงาน อยู่ในวงจรสังคมของแต่ละบุคคล หรือแม้แต่อยู่ในนโยบายสาธารณะและการเมือง (Van de Hen, 1993 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

ทรัพยากร (Resource) ทฤษฎีการประกอบการเน้นไปที่ทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับโครงการใหม่ตามแนวความคิดนี้ก็คือ การมีเงินทุน ทรัพยากรมนุษย์ และทุนมนุษย์ที่พอเพียงจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้เกิดความเข้าใจว่าทำไมผู้ประกอบการจึงตัดสินใจในการพยายามหาโอกาสและคัดวง (Brophy & Shulman, 1992 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

การทดแทน (Perturbation) ทฤษฎีนี้ได้เสนอว่าการประกอบการจะเกิดขึ้นได้เมื่อคนถูกทดแทนจากธุรกิจปกติโดยปัจจัยด้านการเมือง วัฒนธรรม หรือเศรษฐกิจ (Kuratko & Hodgetts, 2001 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

ลักษณะส่วนบุคคล (Personal traits) ทฤษฎีนี้มองได้ว่าบุคลิกภาพในการประกอบการมีลักษณะพิเศษหลายลักษณะการประกอบการจะเกิดขึ้นได้เนื่องจากคนที่มีลักษณะพิเศษต่าง ๆ เหล่านี้สามารถที่จะดำเนินการตามความโน้มเอียงของลักษณะพิเศษของพวกเขา (Shaver & Scott, 1991 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

การเตรียมการ (Preparation) เช่นเดียวกันกับลักษณะของบุคลิกภาพคือมีแนวคิดที่ว่า การประกอบการสามารถสอนกันได้ ดังนั้นในการเตรียมการจึงขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น การศึกษา หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น (Morris, 1998 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

1. ผู้ประกอบการสังคม (Social Entrepreneurs)

Dees (2001, pp 4-5 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553) ซึ่งเรียกผู้ประกอบการสังคมว่าเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงในภาคสังคม ที่ได้ทำในสิ่งต่อไปนี้ คือ

- 1.1 รับภารกิจมาสร้างคุณค่าทางสังคมและรักษาไว้ให้ยาวนาน
- 1.2 ขอมรับและติดตามโอกาสใหม่ ๆ ที่จะสนองภารกิจที่นั้นอย่างไม่ย่อท้อ
- 1.3 ผูกพันกับกระบวนการเปลี่ยนแปลง การปรับตัว และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- 1.4 กล้าที่จะกระทำการไม่ว่าจะมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่มีอยู่ในมือหรือไม่
- 1.5 แสดงความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นในเขตที่ได้บริการ และผลลัพธ์ที่ตามมา

2. แนวคิดและกระบวนการของการประกอบการทางสังคม (Social entrepreneurship)

การประกอบการทางสังคมเป็นแนวคิดที่ใหม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับประกอบการทางธุรกิจและได้มีการนิยามความหมายในหลายรูปแบบในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ความผันแปรในการให้นิยามดังกล่าวน่าจะมีสาระเพียงพอในการกำหนดนิยามที่เป็นมาตรฐาน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัตินิยามทั้งหลายจะประกอบด้วยแนวคิดหนึ่งแนวคิด หรือมากกว่าตามที่นักวิชาการในสาขานี้ได้เสนอไว้ ดังต่อไปนี้

2.1 การประกอบการสังคมเกี่ยวข้องกับปัญหาสังคม หรือความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจากภาคเอกชนหรือรัฐบาล ซึ่งผู้ที่ให้คำนิยามที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดนี้มี ดังนี้

2.1.1 การประกอบการทางสังคม เป็นการสร้างวิธีการแก้ไขเชิงนวัตกรรมเกี่ยวกับปัญหาสังคม และเป็นการระดมแนวคิด ความสามารถ ทรัพยากร และการเตรียมการทางสังคมที่จะใช้เพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูปสังคมอย่างยั่งยืน (Alvord, et.al, 2004 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

2.1.2 ผู้ประกอบการสังคม (Social entrepreneur) คือบุคคลที่ตระหนักได้ว่าที่ใดมีโอกาสที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้ที่ไม่สามารถได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นได้ ที่นั้นรัฐสวัสดิการจะไม่เกิดขึ้นหรือไม่สามารถเกิดได้ (Thompson, et.al, 2000 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

2.1.3 วิชากิจสังคม (Social enterprise) เป็นองค์การเอกชนที่อุทิศตัวเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม สนองผู้เสียเปรียบในสังคม และจัดหาสินค้าที่สำคัญทางสังคมที่ภาครัฐหรือเอกชนไม่สามารถจัดหาให้ได้ (Dees, 1998 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

2.2 การประกอบการทางสังคมได้รับแรงจูงใจเบื้องต้นจากผลประโยชน์ของสังคม ซึ่งมีผู้ให้นิยามหรือแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดนี้ ดังนี้

2.2.1 การประกอบการทางสังคมที่เป็นการสร้างมิติแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันกับการสะท้อนพฤติกรรมที่มีศีลธรรมในการประกอบการเพื่อทำให้ภารกิจด้านสังคมประสบความสำเร็จ (Mort.et.al, 2003 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

2.2.2 ผู้ประกอบการทางสังคมเป็นบุคคลที่มีแนวคิดใหม่ ๆ ในการนำเสนอปัญหาใหม่ ๆ เป็นผู้ที่ไม่ย่อท้อต่อการติดตามวิสัยทัศน์ของพวกเขา และเป็นผู้ที่ไม่ยอมเลิกงานกว่าจะได้เผยแพร่ความคิดของพวกเขาให้ไปไกลที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ (Bornstein, 2004 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

3. การประกอบการทางสังคมโดยทั่ว ๆ ไปแล้วเป็นการทำงานร่วมกับพลังด้านการตลาดไม่ใช่ การต่อต้านซึ่งมีผู้ให้นิยามหรือแนวคิดในด้านนี้ ดังนี้

3.1 ผู้ประกอบการสังคมจะให้ความสนใจอย่างสูงกับสัญญาณทางการตลาดโดยไม่สูญเสียภาพภารกิจพื้นฐานในบางขณะก็ต้องให้เกิดความสมดุลระหว่างจริยธรรมที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และเหตุจูงใจด้านกำไร (Boschee, 1998 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

3.2 ผู้ประกอบการสังคมจะรวมนวัตกรรมประกอบการต่าง ๆ และเป้าประสงค์ทางสังคมเข้าด้วยกันแล้วแสวงหาเงินทุนที่ยั่งยืนโดยการหารายได้มาจากการค้าขาย (Haugh, 2005 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553)

Brooks (2009 อ้างถึงใน สากล จริยวิทยานนท์, 2553) การนิยามการประกอบการทางสังคมจะเป็นประโยชน์ได้ก็โดยการใช้แนวคิดดังกล่าวและเชื่อมโยงกับสิ่งที่เราเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการประกอบการทางธุรกิจ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการประกอบการทางสังคมกับการประกอบการทางธุรกิจโดยวิธีนี้ จะเห็นว่าไม่ใช่เรื่องที่สุดขั้ว ซึ่งตามความเป็นจริงการประกอบการทางสังคมก็คือ การปรับปรุงแนวทางธุรกิจไปใช้ในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนั่นเอง ข้อแตกต่างพื้นฐานของทั้งสองสิ่งก็ไม่ใช่ธรรมชาติของกระบวนการประกอบการแต่เป็นการตั้งชื่อเพื่อขุดเขยสิ่งที่ยังขาดหายไปมากกว่าโดยข้อเท็จจริง การประกอบการทางสังคมสามารถเข้ากันได้กับกระบวนการประกอบการทางธุรกิจเป็นอย่างดี กระบวนการประกอบการทางสังคม (Social entrepreneurship process) มีดังนี้

1. ผู้ประกอบการสังคมยอมรับว่า การที่จะมีโอกาสที่จะสามารถสร้างคุณค่าทางสังคมได้ กระบวนการนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบของปัญหาสังคมที่ชัดเจนหรือไม่ชัดเจนหรืออาจจะเป็นความต้องการทางสังคมที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ได้ การยอมรับ โอกาสทางสังคมนั้นแบ่งได้เป็นสองลักษณะ คือประการแรก ผู้ประกอบการสังคมมักจะมองเห็นโอกาสในขณะที่บุคคลอื่นจะมองเห็นแต่อุปสรรคและความอับโชค ตัวอย่างเช่น ในขณะที่คนส่วนใหญ่มักจะมองเห็นแต่การล้มตายของพืชในเขตอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการสังคมจะมองเห็นโอกาสในการหาความร่วมมือกันจัดทำ

สวนหย่อมหรือสวนสาธารณะ ประการที่สอง ความต้องการทางสังคมที่ไม่ได้รับการตอบสนอง อาจจะเกี่ยวข้องกับความต้องการที่ยังไม่ได้รับอย่างเต็มที่ เช่น กลุ่มผู้ปกครองที่อยู่ในเขตเมืองชั้นใน มักจะไม่พอใจกับโรงเรียนของรัฐที่อยู่ในเขตของพวกเขา ในทางกลับกันอาจจะเกี่ยวข้องกับความต้องการที่ยังอยู่ในลักษณะแอบแฝง นั่นคือผู้รับประโยชน์ทางสังคมอาจจะไม่รู้ว่าเขาควรจะได้รับประโยชน์อะไรบ้าง ตัวอย่างก็คือ ผู้ปกครองอาจจะไม่รู้ว่าการปรับปรุงการศึกษาแบบใดที่ถูกต้อง ๆ ของพวกเขาควรจะได้รับ หรืออาจจะไม่เข้าใจความสำคัญของการปรับปรุงเหล่านี้ ถ้าจะพูดให้ชัดก็คือความต้องการที่ซ่อนเร้นจะเป็นรูปแบบที่ซับซ้อนยุ่งเหยิงของโอกาสสำหรับผู้ประกอบการสังคม มากกว่าความต้องการที่แท้จริง เนื่องมาจากมันจะเกี่ยวข้องกับการขายความคิดที่เป็นผลประโยชน์โดยตรงพอ ๆ กันกับขั้นตอนอื่นในกระบวนการประกอบการ

2. การมีโอกาสนำไปสู่การพัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจ แนวคิดวิสาหกิจมีส่วนประกอบที่เป็นพื้นฐานต่าง ๆ ดังนี้ประการแรก ผู้ประกอบการสังคมจะกำหนดผลลัพธ์ใหม่ที่มีลักษณะเฉพาะหรือหาตลาดใหม่ในการให้บริการ ตัวอย่างเช่น โอกาสในการให้บริการผู้ไร้ที่อยู่อาศัยอาจจะเกี่ยวข้องกับครัวที่จะทำอาหารชนิดใหม่หรือที่พักซึ่งบุคคลเหล่านี้ต้องการหรือการขยายที่พักไปยังที่อื่น ๆ หรือการปฏิบัติการในการบรรเทาสถานะการไร้ที่อยู่ให้ครอบคลุมทุกคนในย่านนี้ ประการที่สอง ผู้ประกอบการสังคมจะชี้ให้เห็นและนิยามการชดเชยทางสังคมที่แท้จริงว่า จะต้องได้รับจากวิสาหกิจที่ประสบความสำเร็จและต้องตั้งเป้าหมายของวิสาหกิจในเรื่องที่เกี่ยวกับการชดเชยหรือการให้สิ่งตอบแทนซึ่งขั้นตอนนี้ยังไม่มีบทสรุปที่ชัดเจนนักในโลกการประกอบการทางธุรกิจที่มีระบบการวัดที่ชัดเจนมากคือ กำไรหรือสิ่งอื่น ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวกับกำไร เช่น ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น ผู้ประกอบการสังคมมักจะเผชิญกับความท้าทายในการกำหนดคุณค่าของวิสาหกิจของพวกเขาในทางที่จะพิสูจน์แก้ข้อกล่าวหาและวัดได้ ดังตัวอย่าง องค์การเผยแพร่ศาสนา อาจจะกำหนดการวัดคุณค่าในรูปของจำนวนผู้ที่เปลี่ยนจากความศรัทธาของพวกเขาที่มีมานานให้หันมานับถือในสิ่งที่องค์การได้นำมาเผยแพร่ในพื้นที่นั้น ๆ ความล้มเหลวของการหาเอกลักษณ์การกำหนดผลตอบแทนทางสังคมและการตั้งเป้าหมายในขั้นตอนนี้คือเหตุผลหลักที่วิสาหกิจสังคมจำนวนมากไม่ประสบความสำเร็จ

3. การกำหนดทรัพยากรที่ต้องการและการได้รับทรัพยากรที่จำเป็นวิสาหกิจสังคมขึ้นอยู่กับทรัพยากรหลัก 3 แบบด้วยกันคือ แบบแรกเป็นความต้องการทางการเงิน ด้านทรัพยากรเงินซึ่งเป็นรายได้จากการประกอบการ การบริจาคต่าง ๆ และได้รับจากรัฐบาลซึ่งทั้งสองประการหลังนี้ค่อนข้างมีความสำคัญสำหรับวิสาหกิจสังคมที่เพิ่งเริ่มต้นและยังไม่มีอะไรที่จะขายเพื่อให้เกิดรายได้ แบบที่สอง คือความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ทั้งในรูปของอาสาสมัครและได้รับเงินค่าจ้าง ทรัพยากรที่เป็นอาสาสมัครอาจอยู่ในระดับพนักงาน ผู้นำ หรือแม้แต่กรรมการบริหาร ทรัพยากร

มนุษย์ที่เข้าร่วมจำนวนมากที่สุดมาจากผู้ประกอบการสังคม แบบที่สามคือ ทรัพยากรทุนมนุษย์ ทรัพยากรในที่นี้ หมายถึงการศึกษา ประสบการณ์ ความรู้ และความชำนาญที่จะทำให้วิสาหกิจ ดำเนินการได้และมีความสามารถในการแข่งขันได้ ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการสังคมที่จะเริ่ม โครงการประกันความเสียหายที่จะเกิดกับโรงเรียนในชุมชนจะต้องกำหนดสิ่งที่ไม่ใช่เฉพาะเงินและ แรงงานที่ต้องการเท่านั้นแต่ต้องคำนึงถึงความจำเป็นทางด้านการเมืองและความรู้ทางเทคนิค เกี่ยวกับเรื่องนี้ประกอบด้วย

4. การเริ่มต้นและการเจริญเติบโตของโครงการนั้น ๆ หลังจากการเปิดตัวโครงการแล้ว การเจริญเติบโตก็จะตามมาซึ่งอาจจะเร็วหรือช้าก็ได้ และจะเกี่ยวข้องกับการขยายตัวขององค์การทั้ง ด้านขนาดและขอบเขตของการดำเนินการ อย่างไรก็ตามการเจริญเติบโตก็ควรจะมียุทธศาสตร์ทาง ธุรกิจที่ชัดเจน ซึ่งรวมถึงแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์และเงินการ มอบหมายความรับผิดชอบจากผู้ประกอบการสังคมไปยังผู้อื่น กระบวนการในการจัดการและการ เปรียบเทียบกับความขัดแย้งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และการมีแผนที่สอดคล้องกับการวัดความก้าวหน้า ด้านคุณค่าทางสังคม ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการสังคมต้องการที่จะทำเขตศิลปะและวัฒนธรรมใน ย่านใจกลางเมือง การวัดคุณค่าสังคมของวิสาหกิจเช่นนี้อาจจะเกี่ยวกับจำนวนผู้สนับสนุนทางด้าน ศิลปะในแต่ละเดือนในพื้นที่ที่กำหนด หรือการเริ่มโครงการนี้อาจจะเกี่ยวข้องกับการเชื่อมกิจกรรม ของกลุ่มศิลปะย่านใจกลางเมือง สองแห่งที่ใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการสังคมจะต้องมี ยุทธศาสตร์สำหรับการเจริญเติบโตของโครงการนี้ที่เกี่ยวข้องกับการขยายงบประมาณ กิจกรรม และเขตทางภูมิศาสตร์ เช่น มีกลุ่มศิลปะที่เชื่อมโยงกันมากขึ้นการกำหนดเขตและเครื่องหมาย จากทางการเมือง การพัฒนาเว็บไซต์และอื่น ๆ การขยายตัวนี้ควรจะชัดเจนและรวมแผน เจ้าหน้าที่และการเงินและการจัดอุปสรรคทั้งหลายที่จะมีอยู่ด้วย นอกจากนั้นอาจจะรวมการวัด ความก้าวหน้าการติดตามจำนวนผู้สนับสนุนด้านศิลปะในเขตเข้าไปด้วย

5. การบรรลุเป้าหมายและอื่น ๆ ส่วนหนึ่งของกระบวนการวิสาหกิจสังคมนั้นส่วนมาก มักจะละเอียดกันคือ แผนสำหรับการบรรลุเป้าหมายซึ่งก็ไม่ได้หมายรวมถึงการวางแผนที่จะบรรลุ เป้าหมายในแบบง่าย ๆ แต่อาจจะหมายถึงสิ่งที่จะต้องทำต่อหลังจากการบรรลุเป้าหมายแล้วใน การวัดการบรรลุเป้าหมายประกอบด้วยแนวทางที่เป็นไปได้สี่แนวทางด้วยกันคือ ปิดโครงการ ปรับปรุงใหม่ให้ตรงกับภารกิจสังคม การสร้างให้เกิดดุลยภาพในการบริการที่มีความมั่นคงหรือไป รวมกับโครงการอื่น ดังตัวอย่าง วิสาหกิจสังคมที่แสวงหาวิธีฉีดวัคซีนให้เด็กในสแควหนึ่งเพื่อ ป้องกันโรค การวัดการปฏิบัติงานก่อนข้างชัดเจนคือ จำนวนหรือร้อยละของเด็กที่จะได้รับการฉีด วัคซีนและเป้าหมายก็คือการฉีดวัคซีนให้เด็กอย่างเพียงพอที่จะทำให้เชื้อโรคไม่แพร่กระจายใน ชุมชนอีกต่อไป หลังจากบรรลุเป้าหมายนี้แล้ว วิสาหกิจสามารถปิดโครงการหรือทำต่อในชุมชน

อื่น ๆ หรือต่อสู้กับโรคอื่นในทางกลับกันอาจจะแสวงหาวิธีดำเนินโครงการต่อไปหากเกิดประสิทธิผลจริง ๆ โดยเข้าไปร่วมกับโครงการสาธารณสุขของรัฐบาลที่เป็นโครงการใหญ่กว่าของวิสาหกิจ

ดังนั้นแล้ว แนวคิดการประกอบการทางสังคมนั้นเป็นแนวคิดใหม่เกี่ยวกับการแก้ปัญหาสังคมและได้นำแนวทางธุรกิจไปใช้ในการเปลี่ยนแปลงทางสังคม แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการประกอบการทางสังคมนี้จึงน่าจะเป็นแนวคิดที่นำไปสู่การสร้างสังคมสันติสุขได้อีกแนวคิดหนึ่ง

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอาเซียน

1. กำเนิดอาเซียนและวัตถุประสงค์

กรมอาเซียน (2555) สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือสมาคมอาเซียน (Association of south east asian nations: ASEAN) ได้ก่อตั้งขึ้นมาจาก ปฏิญญากรุงเทพมหานคร (Bangkok declaration) ซึ่งได้ลงนามโดยรัฐมนตรีต่าง ๆ จาก 5 ประเทศ ได้แก่ นายอาดัม มาลิก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย คุณ อับดุล ราซัค บิน ฮุสเซน รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ ประเทศมาเลเซีย นายนาซิโซ รามอส รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ นายเอส ราชารัตน์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ สาธารณรัฐสิงคโปร์และพันเอก (พิเศษ) ดร. ถนัด คอมันตร์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศราชอาณาจักรไทย เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2510 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างประเทศในภูมิภาค ชำรงไว้ซึ่งสันติภาพเสถียรภาพ และความมั่นคงปลอดภัยทางการเมืองสร้างสรรค์ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาทางสังคมและวัฒนธรรม การกีดกันอยู่ดีบนพื้นฐานของความเสมอภาคและผลประโยชน์ร่วมกันซึ่งจากเจตจำนงที่สอดคล้องกันนี้นำไปสู่การขยายสมาชิกภาพโดยบรูไนดารุสซาลามได้เข้าเป็นสมาชิกในลำดับที่ 6 เมื่อวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2527 สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เข้าเป็นสมาชิกลำดับที่ 7 เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2538 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และสหภาพพม่าเข้าเป็นสมาชิกพร้อมกัน เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2540 และราชอาณาจักรกัมพูชาเข้าเป็นสมาชิก ลำดับที่ 10 เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2542 ทำให้ปัจจุบันอาเซียนมีสมาชิกรวมทั้งหมด 10 ประเทศ

ปฏิญญากรุงเทพ ฯ ได้ระบุวัตถุประสงค์สำคัญ 7 ประการของการจัดตั้งอาเซียน ได้แก่

1. ส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์และการบริหาร

2. ส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงส่วนภูมิภาค
3. เสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจ พัฒนาการทางวัฒนธรรมในภูมิภาค
4. ส่งเสริมให้ประชาชนในอาเซียนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี
5. ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในรูปของการฝึกอบรม การศึกษา การวิจัยและส่งเสริมการศึกษาด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
6. เพิ่มประสิทธิภาพการเกษตรและอุตสาหกรรม การขยายการค้าตลอดจนการปรับปรุงการขนส่งและการคมนาคม
7. เสริมสร้างความร่วมมืออาเซียนกับประเทศภายนอกองค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาคอื่น ๆ และองค์การระหว่างประเทศ

นโยบายการดำเนินงานของอาเซียนจะเป็นผลจากการประชุมหารือในระดับหัวหน้ารัฐบาล ระดับรัฐมนตรีและเจ้าหน้าที่อาวุโสอาเซียนทั้งนี้ในการประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN summit) หรือการประชุมของผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นการประชุมระดับสูงสุดเพื่อกำหนดแนวนโยบายในภาพรวมและเป็นโอกาสที่ประเทศสมาชิกได้ร่วมกันประกาศเป้าหมายและแผนงานของอาเซียนในระยะยาวจะปรากฏเป็นเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ แผนปฏิบัติการ (Action plan) แถลงการณ์ร่วม (Joint declaration) ปฏิญญา (Declaration) ความตกลง (Agreement) หรืออนุสัญญา (Convention) ส่วนการประชุมในระดับรัฐมนตรีและเจ้าหน้าที่อาวุโสอาเซียนนั้นจะเป็นการประชุมเพื่อพิจารณาทั้งนโยบายในภาพรวมและนโยบายเฉพาะด้าน

อาเซียนได้รวมมือลงนามร่วมกันในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน ฉบับที่ 2 (Declaration of ASEAN concord II หรือ bali concord II) เพื่อประกาศจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN community) ภายในปี พ.ศ. 2563 หรือ ค.ศ. 2020 โดยสนับสนุนการรวมตัวกันและความร่วมมืออย่างรอบด้าน ในด้านการเมืองให้จัดตั้ง “ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน” หรือ ASEAN political-security community (APSC) ในด้านเศรษฐกิจให้จัดตั้ง “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” หรือ ASEAN economic community (AEC) สุดท้ายในด้านสังคมและวัฒนธรรมให้จัดตั้ง “ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน” หรือ ASEAN socio-cultural community (ASCC) ซึ่งต่อมาผู้นำอาเซียนได้เห็นชอบให้เร่งรัดการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนให้เร็วขึ้นกว่าเดิมอีก 5 ปี คือภายในปี พ.ศ. 2558 หรือ ค.ศ. 2015 โดยได้เล็งเห็นว่าสถานการณ์โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาเซียนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถคงบทบาทนำในการดำเนินความสัมพันธ์ในภูมิภาคและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. สู่ประชาคมอาเซียน ปี 2558

“ประชาคมอาเซียน” เป็นเป้าหมายของการรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีระหว่างประเทศในทุกด้านรวมถึงความสามารถในการรับมือกับปัญหาใหม่ ๆ ระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อภูมิภาค เช่น ภาวะโลกร้อน การก่อการร้าย หรืออาจกล่าวได้ว่า การเป็นประชาคมอาเซียนคือการทำให้ประเทศสมาชิกรวมเป็น “ครอบครัวเดียวกัน” มีความแข็งแกร่ง และมีภูมิคุ้มกันที่ดี สมาชิกในครอบครัวมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ปลอดภัย และสามารถทำมาค้าขายได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ผู้นำประเทศสมาชิกอาเซียนตกลงจัดตั้งประชาคมอาเซียนซึ่งถือเป็นการปรับปรุงและวางรากฐานของพัฒนาของอาเซียนครั้งใหญ่คือ สภาพแวดล้อมระหว่างประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ทำให้อาเซียนต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ เช่น โรคระบาด อาชญากรรมข้ามชาติภัยพิบัติทางธรรมชาติ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ภาวะโลกร้อนและความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการไม่สามารถแข่งขันทางเศรษฐกิจกับประเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะสาธารณรัฐประชาชนจีนและสาธารณรัฐอินเดียได้เพราะประเทศเหล่านี้ มีอัตราในการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างก้าวกระโดดประชาคมอาเซียนถือกำเนิดขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546 จากการที่ผู้นำอาเซียนได้ร่วมลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียน (Declaration of ASEAN concord II หรือ bali concord) เห็นชอบให้จัดตั้งประชาคมอาเซียน ภายในปี พ.ศ. 2563 ต่อมาในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งที่ 12 ในเดือน มกราคม พ.ศ.2550 ที่เซบู ประเทศฟิลิปปินส์ ผู้นำอาเซียนได้ตกลงให้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียนให้แล้วเสร็จเร็วขึ้นภายในปี พ.ศ. 2558 ประชาคมอาเซียนประกอบด้วยความร่วมมือสามด้านซึ่งเปรียบเสมือนเสาหลักสามเสาที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ได้แก่ ประชาคมการเมืองและความมั่นคง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน เสาหลักแต่ละด้านมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN political - security community)

อาเซียนมุ่งส่งเสริมความร่วมมือในการเมืองและความมั่นคงเพื่อเสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งสันติภาพ และความมั่นคงของภูมิภาคเพื่อให้ประเทศในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข และสามารถแก้ไขปัญหาและความขัดแย้ง โดยสันติวิธีเพื่อรองรับการเป็นประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียนประเทศสมาชิกได้ร่วมจัดทำแผนงานการจัดตั้งประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political - Security Community Blueprint) โดยเน้น 3 ประการ คือ ประการแรก การมีกฎเกณฑ์และค่านิยมร่วมกันครอบคลุมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่ร่วมกันทำเพื่อสร้างความเข้าใจในระบบสังคม วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่แตกต่างกันของประเทศสมาชิก

ส่งเสริมพัฒนาการทางการเมืองไปในทิศทางเดียวกัน เช่น หลักการประชาธิปไตย การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม การต่อต้านทุจริต การส่งเสริมหลักนิติธรรมและธรรมาภิบาล เป็นต้น ประการที่สองส่งเสริมความสงบสุขและรับผิดชอบร่วมกัน ในด้านการรักษาความมั่นคงสำหรับประชาชนที่ครอบคลุมในทุกด้าน ครอบคลุมความร่วมมือเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงในรูปแบบเดิม ซึ่งหมายถึง มาตรการสร้างความไว้วางใจและการระงับข้อพิพาทโดยสันติเพื่อป้องกันสงครามและให้ประเทศสมาชิกอาเซียนอยู่ด้วยกันโดยสงบสุขและไม่มีความหวาดระแวง นอกจากนี้ยังขยายความร่วมมือเพื่อต่อต้านภัยคุกคามรูปแบบใหม่ เช่น การต่อต้านการก่อการร้าย อาชญากรรมข้ามชาติ ยาเสพติด การค้ามนุษย์ ตลอดจนการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันและจัดการภัยพิบัติและภัยธรรมชาติ และ ประการที่สาม การมีพลวัตและปฏิสัมพันธ์กับโลกภายนอก การกำหนดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างบทบาทของอาเซียนในความร่วมมือระดับภูมิภาค เช่น กรอบ ASEAN+3 กับจีน ญี่ปุ่น สาธารณรัฐเกาหลีและการประชุมสุดยอดเอเชียตะวันออก ตลอดจนความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งกับมิตรประเทศ และองค์การระหว่างประเทศ เช่น สหประชาชาติ

2.2 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic community)

อาเซียนจะรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2558 โดยมีเป้าหมายคืออาเซียนมีตลาดและฐานการผลิตเดียวกันและมีการเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุนและแรงงานฝีมืออย่างเสรีอาเซียนได้จัดทำแผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN economic community blueprint) ซึ่งเป็นแผนงานบูรณาการการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ 4 ด้าน คือ 1. การตลาดและฐานการผลิตเดียวโดยจะมีการเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี รวมทั้งการเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีมากขึ้นตลอดจนการส่งเสริมการรวมกลุ่มสาขาสำคัญของอาเซียนให้เป็นรูปธรรมโดยได้กำหนดเป้าหมายเวลาที่จะค่อย ๆ ลดหรือยกเลิกมาตรการที่มีใช้อยู่ สำหรับประเทศสมาชิกเก่า 6 ประเทศภายในปี พ.ศ. 2553 จะเปิดตลาดภาคบริการและเปิดเสรีการลงทุนภายในปี พ.ศ. 2558 และเปิดเสรีการลงทุนภายในปี พ.ศ. 2553 2. การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของอาเซียนโดยให้ความสำคัญกับประเด็นด้านนโยบายที่จะช่วยส่งเสริมการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ เช่น นโยบายการแข่งขัน การคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นโยบายภาษี และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (การเงิน การขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศและพลังงาน) 3. การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค ให้มีการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และการเสริมสร้างขีดความสามารถผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น มีข้อริเริ่มเพื่อการรวมตัวของอาเซียน (Initiative for ASEAN integration- IAI) เป็นต้น เพื่อลดช่องว่างในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

ระหว่างประเทศสมาชิก และ 4. การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก เน้นการปรับประสานนโยบาย เศรษฐกิจของอาเซียนกับประเทศภายนอกภูมิภาค เพื่อให้อาเซียนมีท่าทีร่วมกันอย่างชัดเจน เช่น การจัดทำเขตการค้าเสรีของอาเซียนกับประเทศคู่เจรจาต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งการส่งเสริมการสร้าง เครือข่ายในด้านการผลิต/จำหน่ายภายในภูมิภาคให้เชื่อมโยงกับเศรษฐกิจโลก

2.3 ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน(ASEAN socio-cultural community)

อาเซียนมุ่งหวังประโยชน์จากการรวมตัวกันเพื่อให้ประชาชนมีการอยู่ดีกินดี ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีสิ่งแวดล้อมที่ดีและมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียว โดยมีความร่วมมือ เฉพาะด้าน (functional cooperation) ภายใต้อาเซียนซึ่งสังคมและวัฒนธรรมที่ครอบคลุมในหลาย ด้าน ได้แก่ เยาวชน การศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สิทธิมนุษยชน สาธารณสุข วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม สตรี แรงงาน การขจัดความยากจน สวัสดิการสังคม การพัฒนาวัฒนธรรม และสารสนเทศ กิจการพลเรือน การตรวจคนเข้าเมืองและกงสุล ยาเสพติด การจัดการภัยพิบัติและ สิทธิมนุษยชนโดยมีคณะทำงานอาเซียนรับผิดชอบการดำเนินความร่วมมือในแต่ละด้านอาเซียนได้ ตั้งเป้าการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 โดยมุ่งหวังในการเป็น ประชาคมที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางมีสังคมที่เอื้ออาทรและแบ่งปันประชากรอาเซียนมีสภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี และมีการพัฒนาในทุกด้านเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนรวมทั้งส่งเสริมอัตลักษณ์อาเซียนเพื่อรองรับการเป็นประชาคมสังคม และวัฒนธรรมอาเซียนอาเซียนได้จัดทำแผนงานการจัดตั้งประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ซึ่งประกอบด้วยความร่วมมืออื่น ๆ อีกในหกด้านซึ่งได้แก่ หนึ่งด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สองด้านการคุ้มครองและจัดสวัสดิการสังคม สามด้านสิทธิและความยุติธรรมทางสังคม สี่ด้าน ความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม ห้าด้านการสร้างอัตลักษณ์ของอาเซียน หกด้านการลดช่องว่าง ทางการพัฒนาโดยต้องมีกลไกการดำเนินงานได้แก่ การประชุมรายสาขาระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสและ ระดับรัฐมนตรี คณะมนตรีประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนรวมทั้งการประชุมคณะกรรมการ ด้านสังคมและวัฒนธรรม (สศคทช เลิศเกษม และ คณะ, 2554)

จากที่กล่าวมาแล้วสามารถอาจสรุปได้ว่า สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรืออาเซียนนั้น ก่อตั้งขึ้นโดยปฏิญญากรุงเทพฯและประกอบไปด้วยประเทศสมาชิก 10 ประเทศ ได้แก่ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย ประเทศมาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ราชอาณาจักรไทย บรูไนดารุสซาลาม สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว สหภาพพม่า และราชอาณาจักรกัมพูชา ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในให้ความร่วมมือ และความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์และ การบริหาร ส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงส่วนภูมิภาค เสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางด้าน

เศรษฐกิจ พัฒนาการทางวัฒนธรรมในภูมิภาค ส่งเสริมให้ประชาชนในอาเซียนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี ให้ความช่วยเหลือในรูปของการฝึกอบรมและการวิจัย และส่งเสริมการศึกษาด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เพิ่มประสิทธิภาพของการเกษตรและอุตสาหกรรม การขยายการค้า ตลอดจนการปรับปรุงการขนส่งและการคมนาคม ตลอดจนเสริมสร้างความร่วมมืออาเซียนกับประเทศภายนอก องค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาคอื่น ๆ และองค์การระหว่างประเทศซึ่งผู้นำอาเซียนได้ตกลงให้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียนให้แล้วเสร็จเร็วขึ้นภายในปี พ.ศ. 2558 ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยความร่วมมือสามด้านซึ่งเปรียบเสมือนเสาหลักสามเสาที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ได้แก่ ประชาคมการเมืองและความมั่นคง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานสงเคราะห์คนชราของประเทศไทย

ในประเทศไทยสถานสงเคราะห์คนชราเป็นบริการสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดตั้งขึ้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2596 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับเลี้ยงดูผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้งเร่ร่อนไม่มีที่อยู่อาศัยไร้ที่พึ่งซึ่งในระยะแรกสถานสงเคราะห์อยู่ภายใต้การดูแลของกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย (นพวรรณ จงวัฒนา และคณะ, 2541) ปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนมาอยู่ภายใต้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุได้มีจำนวนเพิ่มขึ้นและกระจายอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย มีทั้งสถานสงเคราะห์ของรัฐและของเอกชน ซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่หวังกำไร ซึ่งสถานสงเคราะห์ของรัฐมีจำนวน 20 แห่ง และในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการถ่ายโอนสถานสงเคราะห์บางแห่งให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานบริการทางสังคมที่อยู่ภายใต้สถานสงเคราะห์เหล่านั้นจึงถูกถ่ายโอนไปด้วย (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2548 อ้างถึงใน ทศนา ชูวรรณ ประพันธ์ และคณะ, 2550)

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2556) กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ดำเนินการการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุโดยกิจกรรมประกอบด้วย การส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางสังคมผู้สูงอายุ การให้บริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุและการให้บริการในศูนย์บริการผู้สูงอายุ รวมทั้งมีการเสริมสร้างโอกาสใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้สูงอายุ เพื่อทำประโยชน์และสร้างรายได้ มีการดำเนินงาน ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ผู้สูงอายุในชุมชน โดยจัดกิจกรรมเรียนรู้การก้าวสู่ผู้สูงวัยเป็นการให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ศาสนา และเพิ่มทักษะการเสริมรายได้

2. การจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์ โดยให้ผู้สูงอายุและครอบครัวเข้าร่วมค่ายกิจกรรม ด้านนันทนาการ และให้ความรู้ สร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อสามารถปรับตัวให้เข้ากับ สมาชิกในครอบครัวในวัยต่างกันได้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้สูงอายุอยู่ร่วมกับครอบครัวได้อย่างมีความสุข

3. การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่อยู่อาศัยแก่ผู้สูงอายุ โดยการปรับปรุง ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย สถานที่จัดกิจกรรมของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสภาพความเป็นอยู่ที่ปลอดภัย เหมาะสมกับสภาพร่างกาย และมีสิ่งสาธารณะประโยชน์ในการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันในชุมชน

4. การให้บริการในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จำนวน 12 แห่ง ใน 8 จังหวัด ได้แก่

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ บ้านบางแค กรุงเทพมหานคร

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศม์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุธรรมปกรณ์เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักยนิ จังหวัดยะลา

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดขอนแก่น

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดนครพนม

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดสงขลา

ซึ่งมีภารกิจหลัก 6 ภารกิจ คือ

ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงานด้านสวัสดิการสังคม

ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนา

ศูนย์การเรียนรู้

ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน

ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมในชุมชน

ศูนย์บริการให้คำแนะนำปรึกษาและส่งต่อ

5. การให้บริการในรูปแบบศูนย์บริการผู้สูงอายุ โดยจัดบริการสวัสดิการสังคมให้แก่ ผู้สูงอายุที่อยู่ในครอบครัว และอยู่ในชุมชน ได้เข้ามาใช้บริการ บริการที่จัดให้ภายในศูนย์

พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย กายภาพบำบัด สังคมสงเคราะห์ กิจกรรมเสริมรายได้ กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมทัศนศึกษา กิจกรรมเสริมความรู้ และกิจกรรมทางศาสนา นอกจากนี้ได้จัดบริการออกหน่วยเคลื่อนที่ เพื่อออกเยี่ยมเยียน ผู้สูงอายุ ที่อยู่ในบ้านในชุมชนต่าง ๆ มีการนำข้อมูลข่าวสารบริการไปเผยแพร่ ให้บริการในด้าน คำแนะนำ และการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ตลอดจนให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบกับปัญหา ความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ

6. การส่งเสริมค่านิยมการใช้จ่ายเพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน เป็นการให้ความรู้ด้านการใช้จ่ายเงิน การเก็บออม เพื่อการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน และเป็นการเสริมสร้าง ค่านิยม และพฤติกรรมการดำรงชีวิตที่เกื้อพอดี มาเป็นการลดรายจ่ายวันละ 1 บาท เป็นประจำทุก วัน

7. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุเพื่อการพัฒนางานด้านสวัสดิการสังคม เป็น การส่งเสริม และการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในการใช้ภูมิปัญญาสร้างอาชีพและรายได้ โดยเปิด ช่องทางให้ผู้สูงอายุเผยแพร่ความรู้ ประสบการณ์และภูมิปัญญาให้แก่ชุมชน รวมทั้งเป็นการสร้าง รายได้ จากภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ และเป็นการสร้างความตระหนักให้เห็นถึงคุณค่าของตัวผู้สูงอายุ เองด้วย

8. การเสริมสร้างศักยภาพการใช้ภูมิปัญญาผู้สูงอายุ เป็นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุที่มี ศักยภาพเป็นอาสาสมัครในการดูแลผู้สูงอายุที่อ่อนแอ ที่มีภาวะสุขภาพเรื้อรัง ไม่มีผู้ดูแลไม่สามารถ ช่วยเหลือตนเองได้ในชุมชนโดยกระทรวง ฯ ให้การสนับสนุนอาสาสมัครผู้ดูแลผู้สูงอายุ เป็น ค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุ เดือนละ 300 บาท

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2556) สิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ผู้สูงอายุ มีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

1. การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

2. การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

3. การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม

4. การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมการรวมกลุ่มในลักษณะ เครือข่ายหรือชุมชน

5. การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น

6. การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
7. การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ
8. การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง
9. การให้คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดีหรือในทางการแก้ไขปัญหาคอขวด
10. การจัดที่พักอาศัยอาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง
11. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
12. การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี
13. ผู้อุปการะเลี้ยงดูบุพการีซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่ไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับการลดหย่อนภาษี ตามประมวลรัษฎากร

จากที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่าการจัดบริการสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่รัฐได้จัดขึ้นนั้นเป็นลักษณะของสถานสงเคราะห์คนชราหรือศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนั้นเป็นสถานที่ที่ให้บริการผู้สูงอายุโดยจัดให้มีการดูแลผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ไม่มีที่อยู่อาศัย หรือต้องการรับบริการเอง เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าเดิม โดยอยู่ภายใต้การดูแลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินสถานสงเคราะห์ของภาครัฐ

จิราลักษณ์ จงสถิตมัน และคณะ (2543) ได้รายงานวิจัยการประเมินสถานสงเคราะห์ของภาครัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานสงเคราะห์ 3 แห่ง พบว่าผู้สูงอายุยังคงเป็นผู้ร่วมบริการมากกว่าจะเป็นผู้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการตัดสินใจ กำหนดบริการและกิจกรรมของสถานสงเคราะห์ สำหรับความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุหญิงและชาย มีผลต่อการเลือกเข้าร่วมกิจกรรม ดังจะพบว่าผู้สูงอายุชายเข้าร่วมกิจกรรมกายภาพบำบัดและการบริการมากที่สุด ในขณะที่ผู้หญิงผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการมากที่สุด และการจัดกิจกรรมเน้นการตอบสนองความต้องการด้านกายภาพเป็นหลัก ยังไม่อาจจะตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหญิงที่มีความต้องการด้านจิตใจมากกว่าผู้สูงอายุชาย และได้เสนอแนะเพื่อทดแทนการจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลรูปแบบใหม่ สำหรับผู้สูงอายุที่ควรจัดทำ คือ บ้านพักหลังเล็ก ๆ สำหรับผู้สูงอายุที่ไร้ที่พึ่งพาในชุมชน โดยรัฐควรสนับสนุนงบประมาณ และเทคนิควิชาการให้ชุมชนที่มีความพร้อมและรัฐควรจะเริ่มจัดบริการที่หลากหลาย สำหรับผู้สูงอายุที่มีปัญหา

ความจำเป็นหรือความต้องการตามสภาพภูมิศาสตร์ ฐานะเศรษฐกิจ สังคม ชนชั้นชาติพันธุ์ที่แตกต่างกัน เช่น ในเขตเมืองอาจจัดให้มีบริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้านครั้งคราว บริการช่วยทำงานบ้าน เป็นต้น

การจัดบริการแนวใหม่สำหรับผู้สูงอายุ

อัญชลีย์ ชูตระกูล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดบริการแนวใหม่สำหรับผู้สูงอายุที่รอเข้ารับการสงเคราะห์ประเภทเสียค่าบริการของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงลักษณะการจัดบริการและทัศนคติความต้องการต่อลักษณะการใช้บริการและประเภทการจัดกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของศูนย์บริการสำหรับผู้สูงอายุในเวลากลางวัน กลุ่มประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 66-70 ปี อาชีพเดิมรับราชการ ไม่มีบุตร ในเวลากลางวันอาศัยอยู่คนเดียว ลักษณะการจัดบริการของศูนย์พบว่า ผู้สูงอายุมีการรับรู้และต้องการใช้บริการ 3 ใน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือการรับรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สูงอายุที่ใช้บริการ การกำหนดข้อระเบียบต่าง ๆ ภายในศูนย์บริการ และลักษณะความสามารถของผู้สูงอายุที่ใช้บริการ ผู้สูงอายุต้องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการของศูนย์บริการสำหรับผู้สูงอายุในเวลากลางวันอยู่ในระดับมากเช่นกัน

สภาพการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ

จิราภา ศรีคำ (2545) ศึกษาในเรื่องสภาพการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุในที่อยู่อาศัยแบบแฟลตเคหะ ชุมชนดินแดง 1 และ 2 กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุในที่อยู่อาศัยแบบแฟลตในด้านกิจกรรม การใช้พื้นที่สภาพการอยู่อาศัยในปัจจุบัน ปัญหาการอยู่อาศัยและความคิดเห็นทั่วไปต่อสภาพที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ จากการศึกษาพบว่า มีกิจกรรมพักผ่อนใช้เวลาว่าง ได้แก่ การดูโทรทัศน์ การพูดคุยกับเพื่อนบ้าน การนั่งพักผ่อน การนอนกลางวัน การออกกำลังกาย การอ่านหนังสือ การทำงานอดิเรก และการฟังวิทยุ โดยใช้เนื้อที่สำหรับทำกิจกรรมเรียงตามลำดับพื้นที่ที่มีการใช้จากมากไปน้อย คือ ภายในห้องอาศัย โถงทางเดินทางอาคาร ด้านข้างหรือระหว่างอาคาร ตลาดใต้ถุนอาคารและสนามกีฬา สภาพปัญหาในพื้นที่ชุมชน ได้แก่ การขาดพื้นที่สำหรับพักผ่อน สภาพปัญหาในพื้นที่ ส่วนกลางของอาคาร

จารุวรรณ จินดานิล (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุในอาคารสูง: กรณีศึกษาอาคารสววงคณิเวศ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุในอาคารสูงอาคารสววงคณิเวศ โดยศึกษากิจกรรมการใช้พื้นที่ สภาพที่อยู่อาศัยและสภาพปัญหาในการอยู่อาศัย พบว่าผู้สูงอายุมีกิจกรรมและการใช้พื้นที่แตกต่างกันและกลุ่มที่อยู่อาศัยแบบไม่ประจำ มีการใช้พื้นที่ทำกิจกรรมมากที่สุด สภาพปัญหาที่ไม่เหมาะสมคือลักษณะบันไดเวียนไม่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การขาดราวจับบันได ความสว่างในพื้นที่ส่วนกลาง

ไม่พอ เป็นต้น

ระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว

วราเคมี สุวรรณระดา และคณะ (2553) ได้ศึกษาโครงการวิจัยระบบการดูแลระยะยาว เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อวัยสูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ คือ เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับความต้องการระบบการดูแลผู้สูงอายุ และการจัดให้มีบริการโดยสถานประกอบการ เพื่อศึกษาโครงสร้างและจัดวางระบบการดูแลระยะยาวเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ รายได้ปานกลางขึ้นไป และเพื่อศึกษาหาแนวทางสนับสนุน ส่งเสริม จัดให้มีระบบการดูแลผู้สูงอายุ และการกำกับดูแลสถานประกอบการ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยผลการศึกษาพบว่า ในด้านความต้องการบริการดูแลผู้สูงอายุจากนอกครัวเรือน พบว่าแม้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีผู้ดูแลหลัก อยู่แล้ว แต่เมื่อสอบถามถึงความต้องการบริการดูแลผู้สูงอายุจากนอกครัวเรือนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การไปอยู่ในบ้านพักคนชรา การจ้างคนมาดูแลที่บ้าน โดยการสอบถามความต้องการโดยตรง และความยินดีที่จะจ่ายต่อการใช้บริการนั้น ๆ พบว่ามีความต้องการยังไม่สูงมากนัก ส่วนความยินดีที่จะจ่ายนั้นส่วนมากต่ำกว่าระดับของค่าบริการที่เป็นอยู่จริงในด้านสถานการณ์เกี่ยวกับผู้ให้บริการดูแลระยะยาวแก่ผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าในเขตกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีผู้ให้บริการภาคเอกชนที่ทำหน้าที่ในการดูแลระยะยาวแก่ผู้สูงอายุเป็นจำนวนมากและหลากหลายประเภทนั้นคือ มีทั้งโรงพยาบาลที่รับดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว สถานะบริบาล ศูนย์การจัดส่งผู้ดูแลและสถานสงเคราะห์ในลักษณะของศูนย์บริการขณะที่ในจังหวัดที่ทำการศึกษา ในภูมิภาคต่าง ๆ มีเพียงเขตปริมณฑล ภาคเหนือ และภาคใต้ ที่มีสถานบริบาลผู้สูงอายุและศูนย์จัดส่งผู้ดูแลตั้งอยู่ สำหรับสถานบริบาลผู้สูงอายุรายเดือนนั้นในภาพรวมพบว่าให้บริการดูแลระยะยาวอยู่ 2 ประเภท คือรับบริการดูแลผู้สูงอายุแบบมาเช้า - เย็นกลับ และรับดูแลผู้สูงอายุในสถานบริการแบบค้างคืน สำหรับอัตราค่าบริการของสถานบริบาล ผู้สูงอายุรายเดือนที่เหมาะสมเฉลี่ยโดยไม่จำแนกประเภทห้องมีราคาค่อนข้างสูง ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีอัตราค่าบริการอยู่ที่ 16,000 บาทต่อเดือน ภาคเหนือเท่ากับ 14,000 บาทต่อเดือน และภาคใต้มีค่าบริการสูงกว่าภาคอื่น ค่อนข้างมากคืออยู่ที่ 22,000 บาทต่อเดือน สำหรับปัญหาต่าง ๆ ของสถานบริบาลในแต่ละภูมิภาค พบว่ามีความคล้ายคลึงกันคือ ไม่มีหน่วยงานของรัฐเข้ามาดูแลหรือจัดระบบ การให้บริการอย่างเป็นทางการและยังมีบุคลากรทางวิชาชีพในสายงานไม่เพียงพอ ในด้านระบบการดูแลระยะยาวเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงเพื่อวัยสูงอายุ พบว่าองค์ประกอบของระบบการดูแลระยะยาว ประกอบด้วย สามระบบใหญ่คือ 1. ระบบการจัดบริการดูแลระยะยาวผู้สูงอายุ 2. ระบบการเงินการคลังเพื่อการดูแลผู้สูงอายุ และ 3. ระบบสนับสนุนการปฏิบัติการกิจแทนผู้สูงอายุ

Brodsky, Habib and Hirschfeld (2003) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการดูแลระยะยาวในประเทศกำลังพัฒนา กรณีศึกษา 10 ประเทศ ซึ่งได้แก่ 1.จีน 2. คอสตาริกา 3. อินโดนีเซีย 4. เลบานอน 5. ประเทศลิทัวเนีย 6. เม็กซิโก 7. สาธารณรัฐเกาหลี 8. ศรีลังกา 9. ประเทศไทย และ 10. ประเทศยูเครน โดยผลการศึกษาสรุปลงได้ว่า จากการศึกษาในประเทศนี้ความต้องการในการจัดการรวมทั้งนโยบายในการดูแลระยะยาวของประเทศที่กำลังพัฒนาซึ่งมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากรและโรคภัยต่าง ๆ มีผลต่อสุขภาพ จึงส่งต่อความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของโครงการดูแลในระยะยาวจากภาครัฐ การพัฒนารูปแบบการดูแลระยะยาวในประเทศ มีด้วยกันหลากหลาย กล่าวคือ ในประเทศอินโดนีเซียยังไม่มีโครงการดูแลระยะยาวอย่างเป็นทางการ สำหรับการริเริ่มการจัดหารูปแบบการดูแลระยะยาวนั้น จะขึ้นอยู่กับความต้องการของชุมชนและอาสาสมัคร ขณะเดียวกันในประเทศศรีลังกาที่อาศัยการดูแลจากอาสาสมัครเป็นส่วนใหญ่และการดูแลจากชุมชน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ ในประเทศจีนเมืองเซี่ยงไฮ้และปักกิ่ง มีอัตราผู้สูงอายุที่มากจึงทำให้ได้รับการสนับสนุนและการพัฒนาของบทบัญญัติ เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพที่บ้าน ซึ่งในหลาย ๆ ประเทศยังคงค่อนข้างใหม่ แต่ยังมีการให้ความสำคัญการพัฒนาในการดูแลสุขภาพที่บ้าน เช่น คอสตาริกา หรือกำลังเริ่มต้นทำ เช่น เลบานอน เม็กซิโก และประเทศไทย ในลิทัวเนีย และยูเครน ผู้สูงอายุได้สร้างแรงจูงใจที่ดีเพื่อจัดลำดับความสำคัญของการจัดการการดูแลระยะยาวและพัฒนาช่องทางในการบริการ แม้จะมีรายได้ต่ำก็ตาม ส่วนสาธารณรัฐเกาหลีนั้นมียอดอัตราผู้สูงอายุค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับ ลิทัวเนียและยูเครน แต่มีทรัพยากรอยู่ในระดับสูงซึ่งสัมพันธ์กับช่วงการพัฒนาของการบริการด้านการดูแลระยะยาวที่มากขึ้นตามไปด้วย

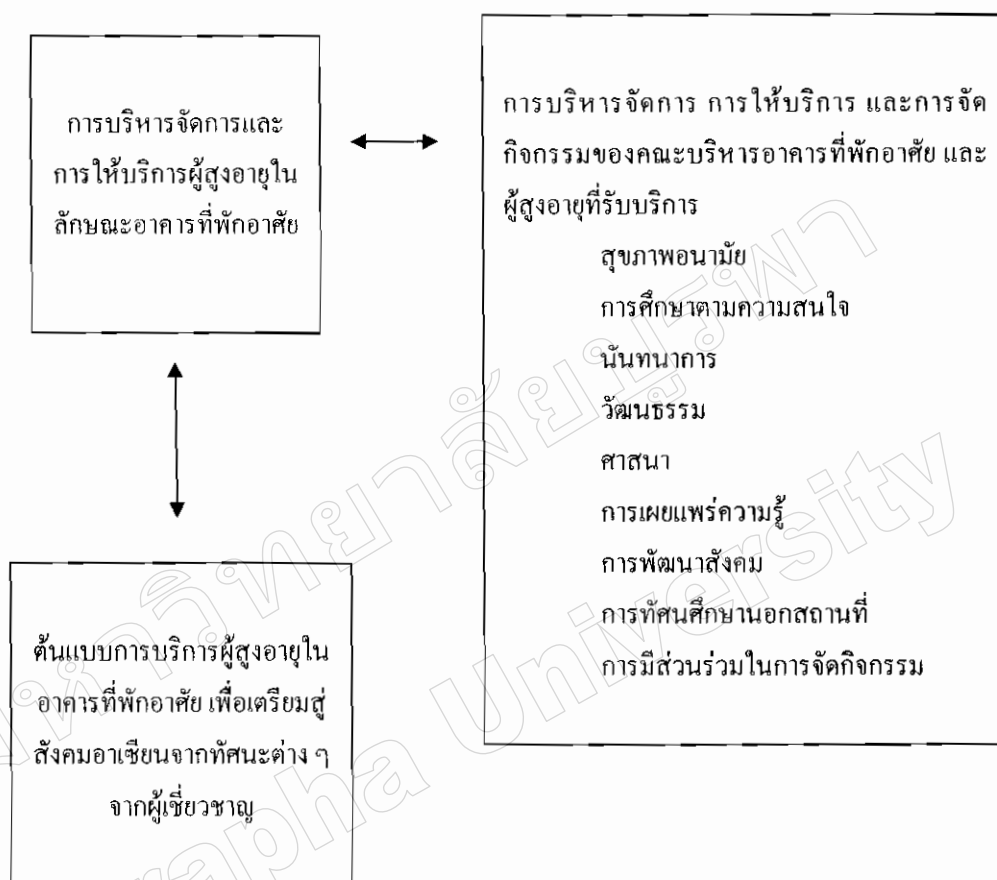
ในการสรุปจากการศึกษาของประเทศกำลังพัฒนาในวิจัยนี้เผยให้เห็นว่า จุดเริ่มต้นที่สำคัญในประเทศนี้เกี่ยวข้องกับ ระบบการดูแลระยะยาวที่ได้รับมีขึ้น (เช่น การดูแลสุขภาพที่บ้านผ่านองค์กรชุมชน และการฝึกอบรมเฉพาะ) นอกจากนี้ก็เป็นที่ยืนยันว่าการริเริ่มที่สำคัญ เราสามารถเรียนรู้ได้จากประเทศที่จะเกิดใหม่เหล่านี้ จำเป็นต้องดำเนินการต่อไป เราจำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับประสบการณ์ของประเทศกำลังพัฒนาต่าง ๆ และระบุส่วนผสมที่มีประสิทธิภาพที่สุดสำหรับความสำเร็จต่อไป ในเวลาเดียวกันนี้ยังมีหลักฐานว่าประเทศที่มีรายได้ต่ำและประเทศที่มีรายได้ปานกลาง ยังมีบางส่วนที่เป็นข้อผิดพลาดเช่นเดียวกับประเทศอุตสาหกรรมซึ่งในขณะนี้กำลังพยายามที่จะแก้ไข และเน้นสิ่งสำคัญในการพัฒนา

Pavel (2007) ได้นำเสนอบทความที่เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว ในหนังสือ Ageing horizons brief โดยมีเนื้อหาบางส่วนกล่าวไว้ว่า ผู้หญิงที่มีอายุมากกว่าผู้ชายมีอัตราการอยู่ลำพังคนเดียวมากขึ้น โดยทั่วโลกมีผู้สูงอายุที่อยู่ลำพังประมาณ 90 ล้านคน และ 60 ล้านคน เป็นผู้สูงอายุที่เป็นเพศหญิง (UN, 2005 อ้างถึงใน Pavel, 2007) ผู้สูงอายุเพศหญิงนั้นมีโอกาสน้อยที่จะ

แต่งงานหรือมีคู่สมรส แม้ว่าระดับการครองชีพตามลำดับที่สูงขึ้นจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับการพัฒนาเศรษฐกิจ ในภาคเหนือของอเมริกาและบางประเทศในแถบยุโรปกำลังพยายามหยุดแนวโน้มของประชากรผู้สูงอายุที่ใช้ชีวิตตามลำพัง และลดสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุเพศหญิงที่ยังไม่ได้แต่งงานหรือเป็นม่าย โครงการการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวของภาครัฐนั้นได้รับความนิยมสูงขึ้นในประเทศที่มีรัฐสวัสดิการขนาดใหญ่ เช่น สวีเดน 57% ของผู้สูงอายุมีความต้องการโครงการการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวที่เป็นทางการเท่านั้น และ 24% ต้องการการดูแลแบบผสมผสานแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Socialstyrelsen, 2005 อ้างถึงใน Pavel, 2007) เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอังกฤษที่ได้รับการคาดกันว่า 80% ของผู้สูงอายุมีความต้องการ การดูแลระยะยาวแบบเป็นทางการเท่านั้น (Pickard et al, 2000 อ้างถึงใน Pavel, 2007)

Pei Li (2012) ได้ศึกษาวิจัยและได้เขียนลงวารสารศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเซโฮร์มาเลเซีย ประเทศมาเลเซีย ในหัวข้อเรื่อง การออกแบบที่พักอาศัยแบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ : ความจำเป็นของการออกแบบสำหรับประชากรในประเทศมาเลเซีย โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่ออธิบายบทบาทสำคัญของสภาพแวดล้อมทางกายภาพในของการดูแลระยะยาวเพื่อสนับสนุนด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และเพื่อสร้างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการออกแบบที่พักอาศัยระยะยาวตามมาตรฐานการดูแลผู้สูงอายุในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษานี้ได้ระบุถึงคุณสมบัติทั่วไป 5 ข้อ ในการพิจารณาและสนับสนุนด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุโดยจะสนับสนุนสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะที่พักอาศัย ธุรกิจขนาดเล็ก การเข้าถึงการให้บริการและเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างบูรณาการ โดยผลการศึกษาพบว่าในประเทศมาเลเซียมีนโยบายแห่งชาติมาเลเซียสำหรับผู้สูงอายุซึ่งไม่ตรงกันกับปัญหาด้านสุขภาพและปัญหาด้านความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลในระยะยาว (Long term care) การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่านโยบายดังกล่าว ควรพิจารณาให้ครอบคลุมการออกแบบรหัสการออกแบบที่พักอาศัยแบบประทับประคอง (Supportive housing design) กับพิจารณาถึงองค์ประกอบของการออกแบบที่พักอาศัยแบบประทับประคอง สำหรับคุณภาพที่ดีขึ้นของชีวิตผู้สูงอายุในบริบทของประเทศมาเลเซีย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิด