

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื้อหาในบทนี้ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่ครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. ผู้สูงอายุ
2. นวัตกรรม
3. นวัตกรรมบริการ
4. สถานบริการสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ

แนวคิดเกี่ยวกับนิยาม และความต้องการของผู้สูงอายุ มีดังนี้

1. นิยามผู้สูงอายุ

คำว่าผู้สูงอายุโดยทั่วไปเป็นคำที่บ่งถึงตัวเลขของอายุว่ามีอายุมาก โดยมีคำที่เกี่ยวข้อง เช่น คำว่า “คนแก่” คือคนมีอายุมาก “ชรา” คือ แก่ด้วยอายุ ชำรุดทรุดโทรม เป็นต้น (อัจรา ปุราคม, 2558: 11) ความแก่ชราแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความแก่ชราตามอายุปฏิทิน (chronological age) ความแก่ชราตามชีวภาพ (biological age) และความแก่ชราตามการทำหน้าที่ของร่างกาย (functional age) (Wahlin et al., 2006: 318; Kotter-Grühn, Kornadt, & Stephan, 2016: 86; Nishizawa et al., 2017: 240)

ความแก่ชราตามอายุปฏิทินนับตั้งแต่วันที่ทารกเกิดขึ้นมา โดยพิจารณาจากสถานภาพและความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมตามบทบาทของบุคคล บุคคลนับว่าแก่เมื่อไม่สามารถที่จะกระทำกิจกรรมที่เคยทำได้ ในขณะที่ความแก่ชราตามชีวภาพ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือเสื่อมของเนื้อเยื่อ ซึ่งอาจเสื่อมเร็วหรือช้ากว่าอายุปฏิทิน ส่วนความแก่ชราตามการทำหน้าที่ของร่างกายนั้นเป็นสิ่งที่บ่งถึงสมรรถภาพทางกาย โดยผู้ที่ปฏิบัติกิจกรรมทางกายอย่างสม่ำเสมอจะมีความแก่ชราช้ากว่าผู้ที่ไม่มีการออกกำลังกาย

นิยามผู้สูงอายุโดยทั่วไปเป็นการให้นิยามตามลักษณะของความแก่ชราตามอายุปฏิทิน ดังเช่น องค์การสหประชาชาติที่ได้ให้นิยามว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ประชากรทั้งชายและหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปี โดยเป็นการนิยามตั้งแต่อายุเกิด ในยุโรป อเมริกา และบางประเทศในเอเชียที่พัฒนาแล้ว เช่น เกาหลี ญี่ปุ่น และสิงคโปร์ ได้ให้นิยามผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป สำหรับ

ประเทศไทย ผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป โครงสร้างประชากรสูงอายุไทยออกเป็น 3 กลุ่ม (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2557; ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2560: 9) ได้แก่

- 1) ประชากรสูงอายุวัยต้น คือ ผู้ที่มีอายุ 60-69 ปี
- 2) ประชากรสูงอายุวัยกลาง คือ ผู้ที่มีอายุ 70-79 ปี
- 3) ประชากรสูงอายุวัยปลาย คือ ผู้ที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป

ผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันตามลักษณะการพึ่งพิง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ไม่ต้องพึ่งพิงหรือช่วยตนเองได้ดี กลุ่มพึ่งพิงน้อย หรือช่วยตนเองได้บ้าง และกลุ่มพึ่งพิงมาก ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย ลักษณะที่ต่างกันนั้นทำให้การดูแลมีความแตกต่างกันด้วยเช่นกัน (ทัศนีย์ ญาณะ, 2557: 30) นอกจากนี้ ในการดูแลผู้สูงอายุควรมองว่าผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีคุณค่า ควรมองว่าความสูงอายุเป็นภาวะตามธรรมชาติที่ทุกคนต้องเผชิญ และควรมองถึงความต้องการของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ

2. ความต้องการของผู้สูงอายุ

นายแพทย์บรรลุ ศิริพานิช ได้นำเสนอไว้ว่าความสุขของผู้สูงอายุเกิดจากคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งประกอบด้วย 3 เสาหลัก ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านการทำงาน และด้านความมั่นคง (สุพิชชา ศรีวณิชชากร, 2557: 18)

- 1) เสาหลักด้านสุขภาพ หมายถึง การมีสุขภาพที่ดีทั้งกาย จิต สังคม และปัญญา
- 2) เสาหลักด้านการทำงาน คือ การที่ผู้สูงอายุยังสามารถทำงานหรือมีส่วนร่วมในงานโดยไม่อยู่ว่าง มีกิจกรรมทางกายที่ช่วยให้มีการกระตุ้นให้เกิดความคล่องแคล่วและเป็นงานที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม
- 3) เสาหลักด้านความมั่นคง เป็นเรื่องของความมั่นคงทั้งในด้านเศรษฐกิจ ความปลอดภัย ครอบครัว ตลอดจนชุมชนและสิ่งแวดล้อม

ทั้งสามเสาหลักนี้จึงเป็นมุมมองที่สะท้อนให้เห็นความต้องการของผู้สูงอายุที่ไม่ได้มองเฉพาะมิติด้านร่างกาย แต่ยังคงครอบคลุมมิติด้านจิตใจ ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม (Spirduso, 1995; สุพิชชา เอกระ, 2559: 117; อัจฉรา ปุราคม, 2558; สุพิชชา ศรีวณิชชากร, 2557; สุธรรม นันทมงคลชัย, 2553) ผลการวิจัยของสุพิชชา เอกระ (2559: 118-119) เรื่อง “การจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในกลุ่มชุมชนคนจนเมือง: กรณีศึกษาชุมชนหมู่บ้านพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร” พบว่า ผู้สูงอายุในชุมชนของกรุงเทพมหานครนั้นมีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านร่างกาย ปัญหาด้านสังคม และปัญหาด้านจิตใจ สอดคล้องกับผลงานของ สุธรรม นันทมงคลชัย (2553: 105) ที่แสดงให้เห็นว่าการ

เตรียมความพร้อมให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ควรครอบคลุมความต้องการในด้านร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ และสังคม

2.1 ความต้องการด้านร่างกาย

ความต้องการด้านร่างกายของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุ เนื่องจากเมื่อก้าวสู่การสูงอายุ การเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย และการมีอาการของโรคต่างๆ มักปรากฏให้เห็น โรคที่ผู้สูงอายุเป็นกันโดยทั่วไป มีดังนี้ (กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และคณะ, 2553: 31)

- 1) โรคปวดต่างๆ เช่น ปวดข้อ ปวดหลัง ปวดเอว และปวดกล้ามเนื้อ
- 2) โรคนอนไม่หลับ เนื่องจากผู้สูงอายุคิดมากและวิตกกังวลทั้งในเรื่องสุขภาพของตัวเอง ลูกหลาน และเงินทอง
- 3) โรคเกี่ยวกับตาและสายตา เช่น ตาพร่ามัว และต้อกระจก เป็นต้น
- 4) โรคอัลไซเมอร์

การเปลี่ยนแปลงทางสุขภาพและโรคโดยทั่วไปดังกล่าว ทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการการดูแล ให้คำปรึกษา และรักษาเพื่อให้มีภาวะสุขภาพที่ดีขึ้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยของสุพิชชา เอกระ (2559: 119) แสดงให้เห็นความต้องการด้านร่างกายมักเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านสุขภาพ โดยเฉพาะปัญหาการเป็นโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน และโรคหัวใจเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงมีความต้องการในการเข้าถึงการรักษาโรคอย่างเร่งด่วนในโรงพยาบาล และต้องการได้รับคำแนะนำจากนักโภชนาการเกี่ยวกับอาหาร การป้องกัน บำบัด และควบคุมโรค

แนวคิดความต้องการที่สอดคล้องกับสภาวะสุขภาพข้างต้นนี้ สอดคล้องกับสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12 (2556: 12) ที่สะท้อนให้เห็นว่าความต้องการด้านร่างกายของผู้สูงอายุแบ่งออกได้ดังนี้

- 1) สุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง
- 2) การตรวจสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่สะดวก รวดเร็ว ทันทีที่
- 3) การบำรุงรักษาร่างกายและการออกกำลังกายที่สม่ำเสมอ
- 4) การได้รับบริการรักษาพยาบาลแบบให้เปล่าจากรัฐ
- 5) อาหารการกินที่ถูกสุขลักษณะตามวัย
- 6) การนอนหลับและพักผ่อนอย่างเพียงพอ
- 7) การมีผู้ดูแลช่วยเหลือและให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด
- 8) สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ
- 9) ที่อยู่อาศัยที่สะอาด อากาศดี และสิ่งแวดล้อมดี

นอกจากนี้ แนวคิดความต้องการด้านร่างกายของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพที่ยังสนับสนุนด้วยแนวคิดความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตามสมรรถภาพทางกาย ซึ่ง

พิจารณาจากความสามารถในการทำหน้าที่ของร่างกายเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดังนี้ (Spirduo, 1995: 53; อัจฉรา ปุราคม, 2558: 23-24)

1) สมรรถภาพทางกายดีเยี่ยม สามารถในการแข่งขันกีฬา ออกกำลังกายในระดับหนักหรือเสี่ยงอันตราย เช่น ยกน้ำหนัก ปีนเขา และไต่หน้าผา เป็นต้น

2) สมรรถภาพทางกายดี สามารถทำได้ระดับปานกลาง หรือออกกำลังกายแบบออกแรงต้านทุกประเภท การเล่นกีฬาและงานอดิเรก เช่น การตกปลา การทำสวน และการปลูกต้นไม้ เป็นต้น

3) สมรรถภาพทางกายช่วยเหลือตนเองได้ สามารถทำงานได้ในระดับเบา เป็นลักษณะงานอดิเรก การทำกิจกรรมทางกายที่ออกแรงระดับเบา เช่น การเล่นกอล์ฟ การออกงานสังคม และการดำเนินชีวิตในสังคมได้ตนเอง เป็นต้น

4) สมรรถภาพทางกายระดับอ่อนแรง สามารถทำงานได้ในระดับเบา การทำอาหาร การไปจ่ายตลาด และการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันพื้นฐานด้วยตนเอง

5) สมรรถภาพทางกายระดับต้องพึ่งพิง สามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตัวเองได้อย่างลำบาก ต้องมีบุคคลหรือองค์กรเข้ามาดูแล

6) สมรรถภาพทางกายระดับทุพพลภาพ คือ ทุพพลภาพหรือมีความพิการ ต้องมีบุคคลหรือองค์กรเข้ามาช่วยเหลือ

การตอบสนองความต้องการด้านร่างกายของผู้สูงอายุด้วยกิจกรรมทางกาย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดีสามารถดำเนินการได้ในรูปแบบกิจกรรมทางกายในชีวิตประจำวัน (activity of daily living: ADL) เช่น การเดินเล่นภายในบ้าน การกวาดบ้าน การถูบ้าน และการรดน้ำต้นไม้ เป็นต้น หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทำงานและการเดินทาง โดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น การเดินขึ้นลงบันไดในตึก การเคลื่อนไหวก้าวต่าง ๆ ในที่ทำงาน และการทำสวน เป็นต้น ส่วนกิจกรรมการเดินทางนั้นเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวก้าวในช่วงของการเดินทางทั้งการเดิน การขี่จักรยาน หรือการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว

การเสริมสร้างสุขภาพทางกายยังสามารถทำได้โดยกิจกรรมนันทนาการและกิจกรรมทางการที่ได้วางแผนไว้ กล่าวคือ กิจกรรมนันทนาการเป็นกิจกรรมนอกเหนือจากการทำงานประจำ กล่าวคือ เป็นกิจกรรมงานอดิเรกกระทำในว่าง เช่น การตกปลา การปลูกต้นไม้ การปีนเขา เป็นต้น ส่วนกิจกรรมทางกายแบบวางแผนอาจอยู่ในรูปแบบของการออกกำลังกายเป็นกลุ่ม หรือแบบรายบุคคล เช่น เต้นแอโรบิค รำไทเก๊ก เต้นรำ และการออกกำลังกายโดยเครื่องออกกำลังกาย เป็นต้น สำหรับผู้สูงอายุที่ผู้ป่วย มีปัญหาสุขภาพ หรือได้รับอุบัติเหตุ เช่น แขนหัก ขาหัก และได้รับการผ่าตัด ต้องได้รับการส่งเสริมกิจกรรมทางกายโดยเฉพาะ ซึ่งอยู่ในความดูแลของแพทย์ นักกายภาพบำบัด หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (อัจฉรา ปุราคม, 2558: 68-69) นอกจากนี้ ในการเสริมสร้างสุขภาพทางกายยังควรจัดให้มีสถานบริการที่มี

ให้บริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพกายตามความต้องการของผู้สูงอายุด้วย (อุทุมพร ศตะกูรณะ, ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ และชุมพล เสมานันท์, 2556: 133)

2.2 ความต้องการด้านจิตใจ

ผลจากการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายทำให้ผู้สูงอายุเกิดความวิตกกังวล ส่งผลกระทบต่อจิตใจ การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจของผู้สูงอายุที่พบโดยทั่วไป ได้แก่ อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย กลัวถูกทอดทิ้ง ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เก็บตัว ซึมเศร้า หงุดหงิด น้อยใจ และโกรธง่าย ผลงานวิจัยของสุพิชชา เอกระ (2559: 119) พบว่า ผู้สูงอายุต้องการการดูแลเอาใจใส่ และการยกย่องเชิดชูในคุณงามความดี ความต้องการที่ว่าจะทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความหมาย ได้รับความสนใจ และมีความสุขในสิ่งที่เคยทำ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุบางรายยังมีความต้องการที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากความผิดปกติทางสมองและกลุ่มอาการผิดปกติทางจิตใจและอารมณ์ (สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12, 2556: 13)

ดังนั้นความต้องการด้านจิตใจของผู้สูงอายุจึงเกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาด้านจิตใจที่เป็นผลสืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายดังกล่าว (รติพร ถึงฝั่ง และสนธิ สมัครการ, 2559: 39; สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12, 2556: 13) สำหรับการจัดการความเครียดและคลายความวิตกกังวลให้กับผู้สูงอายุนั้น ศิริรัตน์ ปานอุทัย (2560: 144) ได้นำเสนอไว้ว่าควรได้มีการฝึกสมาธิโดยการฝึกหายใจร่วมกับการจดจ่ออยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ควรฝึกการผ่อนคลายกล้ามเนื้อ ซึ่งเมื่อฝึกอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้คลายกล้ามเนื้อได้เองอัตโนมัติ ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยหรือวิธีการรักษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุคลายความเครียดและลดความวิตกกังวลได้ และควรให้การสนับสนุนทางสังคม โดยมีผู้ที่คอยให้การช่วยเหลือดูแลด้านอารมณ์เพื่อทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นทำให้สามารถลดความเครียดลงได้

2.3 ความต้องการด้านเศรษฐกิจ

ผู้สูงอายุต้องการมีชีวิตอยู่ได้อย่างอิสระ ลดการพึ่งพา มีรายได้เพียงพอสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ยังต้องได้รับการสนับสนุนหรือเสริมสร้างพลังอำนาจ (empowerment) (ประนอม โอทกานนท์, 2554: 130) ดังที่ผลการวิจัยของรติพร ถึงฝั่ง และสนธิ สมัครการ (2559: 55) แสดงให้เห็นว่า สถานะทางการเงินของผู้สูงอายุนั้นมีโอกาสลดลงค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้สูงอายุจึงความคาดหวังว่าจะมีโอกาสได้ทำงานเต็มเวลาและหารายได้ ณ ช่วงเวลาหนึ่งในอนาคต และต้องการได้รับการสนับสนุนด้านเศรษฐกิจจากรัฐบาล การเสริมสร้างพลังอำนาจทางเศรษฐกิจให้แก่ผู้สูงอายุควรดำเนินการเสริมทักษะใน 3 เรื่อง ได้แก่ การจัดการทรัพย์สินที่มีอยู่ การเพิ่มรายได้ และการประหยัดค่าใช้จ่าย (ประนอม โอทกานนท์, 2554: 131)

การจัดการทรัพย์สินที่มีอยู่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพย์สินไว้ให้ตนเองเพื่อป้องกันภาวะการฟุ้งเฟ้อและการมีชีวิตอยู่อย่างไร้อิสระภาพ และเกี่ยวข้องกับการแบ่งปันทรัพย์สินในแก่ทายาทในขณะที่ผู้สูงอายุยังมีชีวิต ซึ่งรวมถึงการซื้อขาย การโอน การชำระหนี้ และเงินออม ขณะที่การเพิ่มรายได้นั้นจำเป็นต้องมีการวางแผนในการจัดหารายได้ซึ่งควรเริ่มตั้งแต่ยังไม่เข้าสู่วัยสูงอายุ การออมเงินไว้จำนวนหนึ่งเพื่อนำไปลงทุนในกิจการที่มีความเสี่ยงต่ำ ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ช่วยให้ผู้สูงอายุมีรายได้เพิ่มจากงานประจำ

ผลงานวิจัยของสุพิชชา เอกระ (2559: 119) แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีความต้องการในด้านเศรษฐกิจนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเป็นการต้องการมีอาชีพเสริมที่ตรงกับศักยภาพของตนเองเพื่อให้มีรายได้มาใช้จ่ายในการดำรงชีวิตและเก็บออม สำหรับการประหยัดค่าใช้จ่ายนั้นสามารถทำได้โดยการ มีการกินอยู่พอประมาณ ไม่สร้างหนี้ หลีกเลี่ยงการใช้จ่ายใช้สอยที่ไม่จำเป็น ลด ละ เลิกพฤติกรรมเสี่ยงทางสุขภาพ และตัดรายจ่ายที่จะเป็นการเพิ่มภาระผันชีวิตไปในทางการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ (ประนอม โอทกานนท์, 2554: 133)

2.4 ความต้องการด้านสังคม

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมของผู้สูงอายุเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงด้านสถานภาพและบทบาททางสังคม เช่น การเกษียณอายุ การสูญเสียบทบาทการเป็นหัวหน้าครอบครัว การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ทำให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกด้อยคุณค่า ท้อแท้และสิ้นหวังได้ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงมีความต้องการทางสังคม ดังนี้ (รติพร ถึงฝั่ง และสนิท สมัครการ, 2559: 39; สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12, 2556: 13)

- 1) ต้องการได้รับความสนใจจากสังคม
- 2) ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว หมู่คณะ และสังคม
- 3) ต้องการช่วยเหลือสังคมและมีบทบาทในสังคมตามความถนัด
- 4) ต้องการการสนับสนุนและช่วยเหลือจากครอบครัวเกี่ยวกับชีวิต

ความเป็นอยู่และการบริการต่าง ๆ

ผลงานวิจัยของสุพิชชา เอกระ (2559: 119) แสดงให้เห็นความต้องการด้านสังคมของผู้สูงอายุนั้นสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ด้วยเหตุที่ว่าผู้สูงอายุต้องการลดการพึ่งพาผู้อื่นให้น้อยลงจากการที่ประสบปัญหาการขาดความไว้วางใจ ผู้สูงอายุยังต้องการเข้าร่วมกิจกรรมและการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น กิจกรรมทางสังคมที่สามารถจัดให้กับผู้สูงอายุได้หลากหลาย ดังนี้ (ศิริรัตน์ ปานอุทัย, 2560: 155)

- 1) กิจกรรมนันทนาการ เป็นกิจกรรมที่สร้างความสนุกสนานเพลิดเพลิน หรือใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ตามความชอบความสนใจ เช่น การปลูกต้นไม้ การวาดรูป การเล่นดนตรี และการเล่นกีฬา เป็นต้น

2) กิจกรรมด้านอาชีพ กิจกรรมด้านอาชีพเป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์หรือทำเป็นอาชีพ อีกทั้งยังทำให้ผู้สูงอายุได้พบปะกันทางสังคม มีโอกาสเรียนรู้ รวมทั้งมีโอกาสถ่ายทอดภูมิปัญญาให้กับคนอื่น เช่น การทอผ้า การทำสมุนไพร และการทำอาหาร เป็นต้น

3) กิจกรรมด้านการศึกษา เป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ ที่ได้มีการรวมกลุ่มกันของผู้สูงอายุเพื่อมาเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ มีการบรรยายให้ความรู้ และเสริมด้วยกิจกรรมนันทนาการ

4) กิจกรรมการพัฒนาสังคม เป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุได้เข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือสังคม เช่น การทำความสะอาดวัดหรือชุมชน การเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุที่ช่วยตนเองไม่ได้ในชุมชน และการร่วมรณรงค์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน เป็นต้น

กิจกรรมเหล่านี้ช่วยให้ผู้สูงอายุได้มีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนต่างๆ ทั้งผู้สูงอายุด้วยกัน ญาติ และบุคคลอื่นๆ ช่วยตอบสนองความต้องการด้านสังคม ทั้งนี้ในปัจจุบันนั้นสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสรรค์กิจกรรมทางสังคมให้กับผู้สูงอายุโดยเฉพาะในเรื่องการสื่อสารกันของผู้สูงอายุ ดังผลการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาของวิศปัตย์ ชัยช่วย (2560: 905) ที่พบว่าผู้สูงอายุในปัจจุบันได้ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสร้างพื้นที่เสมือน (virtual space) ที่ทำให้ผู้สูงอายุได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนหรือญาติได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ สื่อสังคมออนไลน์ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันตอบสนองความต้องการด้านสังคมได้เพิ่มขึ้น ทศนีย์ ญาณะ (2557: 35-40) กล่าวถึงกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุแบบบูรณาการเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุใน 4 ประการ ดังนี้

1) กิจกรรมเพื่อเปิดพื้นที่ทางสังคมให้กับผู้สูงอายุ เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การรวมกลุ่มกันออกกำลังกาย การทำกลุ่มอาชีพ และชมรมผู้สูงอายุ เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุได้มาพบปะกัน ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำกิจกรรมร่วมกันช่วยให้ผู้สูงอายุคลายเหงา เกิดความรู้สึกว่าตนเองยังมีคุณค่า และยังเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ต่อครอบครัว ชุมชน และสังคม กิจกรรมเพื่อเปิดพื้นที่ทางสังคมนี้ถือเป็นการพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุที่ครอบคลุมทั้งมิติทางกาย ทางจิต ทางสังคม และทางปัญญา

2) กิจกรรมการให้บริการสุขภาพ โดยเฉพาะการตรวจร่างกาย การฟื้นฟูสภาพร่างกาย การทำกายภาพบำบัด และบริการสุขภาพเฉพาะราย ซึ่งต้องพยายามให้ผู้สูงอายุได้เข้ารับบริการอย่างสะดวก และเป็นลักษณะของการให้บริการเชิงรุก เช่น การดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เป็นต้น

3) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความปลอดภัยของผู้สูงอายุ โดยการจัดสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงการเคลื่อนไหวทางกายด้วยการเดิน การลุกยืน การนั่ง และการนอนให้ผู้สูงอายุได้พึ่งพาตนเองได้อย่างสะดวกสบายมากที่สุด

4) กิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การจัดทำหรือใช้ประโยชน์จากกองทุนต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น กองทุนสะสมทรัพย์ กองทุนสวัสดิการชุมชน และกองทุนสุขภาพตำบล เป็นต้น กองทุนเหล่านี้เป็นกลไกที่สำคัญในการจัดการทางการเงินตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ

ความต้องการของผู้สูงอายุมีหลากหลาย การที่จะทราบได้ว่าผู้สูงอายุมีความต้องการอย่างไรบ้างนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยการประเมินความต้องการที่ครอบคลุมในลักษณะองค์รวม (comprehensive geriatric assessment) ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการประเมินรายบุคคลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต เอกสารที่ได้บันทึกไว้ และการตรวจร่างกาย เพื่อค้นหาปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ โดยครอบคลุมถึงการดูแลในครอบครัว การประเมินความสามารถในการทำหน้าที่ของตนเอง และความปรารถนาของผู้สูงอายุในอนาคต (Caprio & Williams, 2007: 41; ประพนอม โอทกานนท์, 2554: 139)

สรุป ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป เป็นผู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ผู้สูงอายุต้องการได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย ซึ่งเปลี่ยนหรือแตกต่างกันไปตามภาวะสุขภาพ ตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ โดยเฉพาะในเรื่องของอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงง่าย การกลัวถูกทอดทิ้ง การขาดความเชื่อมั่นในตนเอง รวมถึงภาวะที่สัมพันธ์กับโรค เช่น ซึมเศร้า นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังมีความต้องการด้านเศรษฐกิจ เกี่ยวกับสถานะทางการเงินของผู้สูงอายุ ทั้งในเรื่องของการหารายได้ การมีงานทำ และการจัดการทรัพย์สินที่มีอยู่ รวมทั้งการตอบสนองความต้องการด้านสังคมเพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุไม่เกิดความรู้สึกด้อยคุณค่า ท้อแท้ หรือสิ้นหวัง

นวัตกรรม

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม มีดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนวัตกรรม

แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนวัตกรรมที่นำเสนอในที่นี้ ได้แก่ ความหมายของนวัตกรรม ทฤษฎีนวัตกรรม ประเภทของนวัตกรรม การสร้างนวัตกรรม และการบริหารนวัตกรรม รายละเอียดมีดังนี้

1.1 ความหมายนวัตกรรม

นวัตกรรม มาจากรากศัพท์ในภาษาละตินว่า nova ซึ่งเข้าใจกันโดยทั่วไปว่าหมายถึง การแนะนำสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ โดย Ed Roberts ศาสตราจารย์แห่งสถาบัน MIT ได้นิยามว่า นวัตกรรมเป็นการประดิษฐ์สิ่งใหม่ที่ผนวกเข้ากับการใช้ประโยชน์ เป็นการผสมผสาน

หรือการสร้างสรรคความรู้ที่ไม่เคยมีมาก่อนเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการ (Luecke, 2003: 2) Crossan & Apaydin (2010: 1155) ได้นิยามนวัตกรรมในขอบเขตกว้าง โดยกล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง การผลิต ปรับใช้ และการใช้ประโยชน์จากความแปลกใหม่ที่มีมูลค่าเพิ่ม (value-added novelty) ในด้านเศรษฐกิจและสังคม การฟื้นฟูและขยายผลิตภัณฑ์บริการและการตลาด การพัฒนาวิธีการใหม่ๆ ในการผลิต และการพัฒนาระบบการจัดการแบบใหม่ ดังนั้นนวัตกรรมจึงเป็นได้ทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ (both a process and an outcome)

Tidd & Bessant (2013: 19) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นกระบวนการในการเปลี่ยนโอกาสต่างๆ ที่มีให้กลายเป็นความคิดใหม่ๆ และสามารถไปใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวาง สอดคล้องกับ พยัต วุฒิรงค์ (2555: 14) ที่ได้นิยามว่า นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน และต้องสามารถนำมาใช้ได้จริงเพื่อสร้างประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

ส่วนกิริติ ยศยิ่งยง (2552: 7) อธิบายว่า นวัตกรรมเป็นกระบวนการสร้างสรรค์คิดค้น พัฒนาสามารถนำไปปฏิบัติจริงและมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชน ในลักษณะของใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน หรือของเก่าที่มีอยู่แต่เดิม แต่ได้รับการปรับปรุงเสริมแต่งพัฒนาขึ้นไป ทำให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ ความหมายนี้เป็นไปในทำนองเดียวกันกับนพดล เหลืองภิรมย์ (2557: 12) ที่กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งที่มีลักษณะเด่นใน 2 ประการ คือ ลักษณะของความใหม่ (degree of novelty) และมีมูลค่าทางเศรษฐกิจสามารถนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง ความใหม่ในเชิงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานให้ดีกว่าเดิม เป็นประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ เศรษฐกิจและสังคม

ทฤษฎีพื้นฐานที่ช่วยทำความเข้าใจนวัตกรรมนั้นมีค่อนข้างหลากหลาย อย่างไรก็ตามก็ดี แต่ละทฤษฎีนั้นต่างแสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมคือกุญแจสำคัญที่ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร (Crossan & Apaydin, 2010: 1154) ซึ่งมีจุดเน้นที่สำคัญคือ การบริหารคนด้วยสติปัญญา ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยสร้างทัศนคติเชิงบวก อยากรู้อยากเห็น มีการคิดแบบฉันทันที มีปรัชญาและหลักการที่ถูกต้อง นอกจากนั้นยังควรมีการคิดเชิงกลยุทธ์เป็นระบบ และบริหารคนด้วยการส่งเสริมสนับสนุน โดยสร้างความเข้าใจและความผูกพัน

1.2 ทฤษฎีนวัตกรรม

ทฤษฎีสำคัญของการศึกษานวัตกรรม ได้แก่ ทฤษฎีนวัตกรรมในแนววิศวกรรม ทฤษฎีนวัตกรรมในแนวการตลาด ทฤษฎีนวัตกรรมห่วงโซ่ความสัมพันธ์ ทฤษฎีนวัตกรรมในแนวเครือข่ายเทคโนโลยี และทฤษฎีนวัตกรรมแนวเครือข่ายทางสังคม (นพดล เหลืองภิรมย์, 2557: 47)

การศึกษานวัตกรรมในแนววิศวกรรมมีจุดเริ่มต้นจากการแก้ปัญหาด้านวิศวกรรม การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และกระบวนการผลิต ดังนั้นนวัตกรรมจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการ วิจัยและพัฒนาในระดับพื้นฐานและการวิจัยในภาคอุตสาหกรรม นอกจากนี้นวัตกรรมยังถูก ขยับเคลื่อนจากวิทยาศาสตร์เพื่อการผลิตสินค้าและบริการ จากนั้นจึงเป็นการพัฒนากระบวนการ ผลิตสินค้าและบริการ จนได้ระบบการผลิตและการให้บริการที่มีมาตรฐาน หัวใจของทฤษฎีนี้คือ ความสามารถในทางวิศวกรรมโดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ทุนทาง การเงิน ทุนมนุษย์ และทุนทางกายภาพ

สำหรับทฤษฎีนวัตกรรมในแนวการตลาดนั้นมองกลับกัน โดยเชื่อว่าการ สร้างสรรค์นวัตกรรมควรให้ความสำคัญกับความต้องการของตลาด ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญในการ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการผลิตมากกว่าการใช้เทคนิคทางวิศวกรรม เนื่องจากนวัตกรรม ที่เกิดขึ้นนั้นหากไม่ได้รับการยอมรับจากตลาดหรือลูกค้าย่อมมีโอกาสน้อยมากที่จะประสบ ความสำเร็จ ดังนั้นความต้องการของตลาดและข้อมูลทางการตลาดจึงมีอิทธิพลสำคัญในการ สร้างสรรค์นวัตกรรม ในส่วนของทฤษฎีนวัตกรรมห่วงโซ่ความสัมพันธ์นั้นเกิดขึ้นจากการมองว่า ความต้องการของตลาดมีกลไกที่ซับซ้อนและมีความสัมพันธ์กันละเอียดอ่อน การสร้าง นวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จนั้นนอกจากความที่ต้องการข้อมูลการตลาดแล้วยังครอบคลุม ข้อมูลเครือข่ายธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลผู้ส่งมอบวัตถุดิบ เครื่องจักร วัสดุและอุปกรณ์ที่ จำเป็นต้องใช้ในกระบวนการผลิต

ทฤษฎีนวัตกรรมในแนวเครือข่ายเทคโนโลยี ได้ให้ความสำคัญที่ว่าการ สร้างนวัตกรรมนั้นต้องอาศัยการผสมผสานระหว่างทุนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ได้แก่ เครือข่ายเทคโนโลยี โดยที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ส่งมอบสถาบัน/องค์กรที่ทำให้คำปรึกษา สถาบันวิจัย ของรัฐ มหาวิทยาลัย โดยหากได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างเครือข่ายมากขึ้นเท่าใด โอกาสในการถ่ายทอดข้อมูลนวัตกรรมจะมีเพิ่มขึ้น เครือข่ายเหล่านี้จะเชื่อมโยงเทคนิคทางวิศกร รมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการตลาด ทำให้ซึ่งช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการดูดซับ ข้อมูลทางนวัตกรรมได้เพิ่มสูงขึ้น

ส่วนของทฤษฎีนวัตกรรมในแนวเครือข่ายทางสังคมนั้นเชื่อว่าความรู้ที่ฝังตัวอยู่ ในโครงสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสาร และการถ่ายทอดความรู้ผ่านขบวนการทางสังคมนั้นมี อิทธิพลต่อการสร้างนวัตกรรม ดังนั้นความสามารถในการสร้างนวัตกรรมจึงขึ้นอยู่กับ การผสมผสานของทุนที่จับต้องได้ เช่น ทุนทางการเงิน ทุนทางกายภาพ ทุนทางทรัพยากรมนุษย์ และทุนที่จับต้องไม่ได้ในรูปแบบของทุนทางสังคม เช่น ความไว้วางใจ ความเคารพนับถือ ความสัมพันธ์กันในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งความสัมพันธ์ทั้งในอดีตและปัจจุบันของชุมชน และสังคมที่เป็นบริบทแก่นวัตกรรม (นพดล เหลืองภิรมย์, 2557: 54)

1.3 ประเภทนวัตกรรม

นวัตกรรมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (product innovation) นวัตกรรมกระบวนการ (process innovation) และนวัตกรรมบริการ (service innovation) (Tidd & Bessant, 2013: 23; ศุภชัย หล่อโลหการ และคณะ, 2553: 3; นพดล เหลืองภิรมย์, 2557: 15; ยุทธชัย ฮารีบิน สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และสุนันทา เสียงไทย, 2559: 81)

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือ การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ในรูปแบบเทคโนโลยีหรือวิธีการใช้ อยู่ในรูปของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนในตลาด สินค้าหรือผลิตภัณฑ์เดิมที่ได้พัฒนาให้มีความโดดเด่นแตกต่างไปจากสินค้าอื่น และสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้มีการปรับปรุงจากของเดิมให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เป็นต้น ผลงานเชิงนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจนคือ การสร้างมูลค่าเพิ่ม และผลงานหรือสิทธิบัตรของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการใช้ความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์มุ่งเน้นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเชิงพาณิชย์ให้ดีขึ้นหรือเป็นสิ่งใหม่ในตลาด โดยเป็นสิ่งใหม่ที่มีขึ้นเพื่อองค์การ ประเทศ หรือแม้แต่ประโยชน์ต่อโลก ดังตัวอย่างนวัตกรรม “กะลาหยัด” ที่สามารถนำมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ที่นอกจากจะสามารถช่วยในการป้องกันหรือฟื้นฟูภาวะข้อติดแข็ง กล้ามเนื้อ ฝอเล็บในผู้สูงอายุที่มีภาวะติดบ้านหรือติดเตียงแล้ว ยังถือเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ บำบัด รักษาผู้ป่วยที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวิถีชุมชน (องค์การ ประจันเขตต์, 2557: 37)

นวัตกรรมกระบวนการเป็นรูปแบบของนวัตกรรมที่มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการกระบวนการ หรือวิธีการที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น การผลิตแบบทันเวลาพอดี (just in time: JIT) การบริหารงานคุณภาพองค์รวม (total quality management: TQM) และระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ที่ช่วยลดความจำเป็นในการจัดการเอกสารของภาคธุรกิจ เป็นต้น กล่าวได้ว่า นวัตกรรมกระบวนการนั้นมีเป้าหมายสำคัญคือ การลดต้นทุน เพิ่มผลผลิต และยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ นำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (นพพร ศรีวารวิไล อติศร ณ อุบล และจิระพล จิระไกรศิริ, 2555: 128)

ส่วนนวัตกรรมบริการนั้นเป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงการพัฒนาบริการใหม่ให้กับธุรกิจ ได้แก่ การสรรหา คิดค้น และการปรับปรุงการบริการที่แตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น (Agarwal & Selen, 2011: 1171) นวัตกรรมบริการยังรวมถึงการเพิ่มบริการเสริมให้กับบริการหลัก โดยมุ่งนำเสนอผลประโยชน์ให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ (Marcel, 2001: 522)

1.4 การสร้างและบริหารนวัตกรรม

การสร้างนวัตกรรมเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับธุรกิจ (known your business) โดยเฉพาะความต้องการของลูกค้า ความเข้าใจเกี่ยวกับคู่แข่ง และความรู้เกี่ยวกับขีดความสามารถขององค์กร (เสนห์ จุ้ยโต, 2558: 177) จากนั้นจึงใช้การบริหารงานแบบ 3D เพื่อสร้างนวัตกรรม ได้แก่ First Dimension คือ การรายงานผลที่ดีที่สุด Second Dimension คือ ต้องมีการพูดคุย เจรจาต่อรอง และการร่วมมือกันอย่างและต่อเนื่อง และ Third Dimension คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง ยกเลิกการบริหารแบบเดิม

ทั้งนี้ ในการสร้างนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องอาศัยทีมงานข้ามสายงาน (cross boundary task forces) เข้าร่วมทำงาน เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ข้ามสายงาน เกิดการถ่ายโอนความรู้ และการเรียนรู้โดยทีม สมาชิกในทีมนำทักษะที่มีของแต่ละคนมาเสริมกัน ทำงานด้วยมีเป้าหมายร่วมกัน และมีความรับผิดชอบร่วมกันในฐานะส่วนหนึ่งของทีม การบริหารนวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ตัวแบบ ได้แก่ ตัวแบบแรงผลักดันนวัตกรรม ตัวแบบกระบวนการพัฒนานวัตกรรม และตัวแบบกระบวนการบริหารนวัตกรรม ดังนี้ (Tidd & Bessant, 2013: 21; เสนห์ จุ้ยโต, 2558: 301; ดวงกมล วิลาวรรณ, 2554: 1-16)

ตัวแบบแรงผลักดันนวัตกรรม มีแนวคิดพื้นฐานที่ว่า “แรงผลักดันที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม ประกอบด้วยแรงผลักดันจากเทคโนโลยี (technology push) แรงผลักดันจากอุปสงค์ (demand push) และแรงผลักดันจากเครือข่าย (network push)” การบริหารนวัตกรรมแรงผลักดันจากเทคโนโลยี เป็นการพัฒนานวัตกรรมที่มีพื้นฐานอยู่บนงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เริ่มต้นจากการพัฒนาเทคโนโลยีแล้วผลักดันให้เกิดนวัตกรรมออกสู่ตลาด ในขณะที่การบริหารนวัตกรรมแรงผลักดันจากอุปสงค์มุ่งเน้นการสร้างสรรค่นวัตกรรมขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด อาศัยความต้องการของผู้บริโภคมาเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การบริหารนวัตกรรมแรงผลักดันจากเครือข่ายนั้นเป็นการมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากการพึ่งพาทรัพยากรภายนอกองค์กรโดยการมองหาแนวคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ จากมหาวิทยาลัย สถาบันวิจัย องค์กรภาครัฐ และองค์กรเอกชน แทนที่จะทำการค้นคว้าวิจัยและดำเนินการพัฒนานวัตกรรมของตนเองทุกขั้นตอน ตัวแบบกระบวนการพัฒนานวัตกรรมนั้นกล่าวว่า การบริหารนวัตกรรมประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้ (เสนห์ จุ้ยโต, 2558: 301)

1) **ขั้นความคิดและการค้นพบ** ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างนวัตกรรม โดยมักเกิดขึ้นจากความคิดสร้างสรรค์และการวิจัย โดยเฉพาะองค์กรภาคเอกชนที่มีการลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนา ซึ่งสามารถทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

2) **ขั้นการพัฒนา** เป็นการพัฒนาความคิดที่มีขั้นไปสู่การสร้างต้นแบบสินค้าที่สามารถใช้งานได้จริง

3) **ขั้นการออกแบบ** มุ่งเน้นการออกแบบรายละเอียดของสินค้าหรือการพัฒนาต้นแบบไปสู่สินค้าที่จะนำออกสู่ตลาด ทั้งขนาด รูปร่าง และวัสดุที่ใช้

4) **ขั้นการวางแผนการผลิต** เป็นการวางแผนการผลิตในเชิงพาณิชย์ โดยการพิจารณาว่าจะผลิตเองทั้งหมดหรือจะจ้างทำส่วนประกอบบางอย่าง รวมทั้งการจัดหาวัตถุดิบ แรงงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร และกระบวนการผลิตที่เหมาะสม

5) **ขั้นการทดสอบสินค้า** เป็นการนำสินค้าที่ได้จากการผลิตมานำร่องทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่าการนำออกสู่ตลาดนั้นจะไม่มีอุปสรรค

6) **การนำสินค้าออกสู่ตลาด** เป็นการผลิตในเชิงพาณิชย์ นำสินค้าออกวางตลาด โดยควรมีการวางแผนการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการกำหนดช่องทางการจำหน่าย

ขณะที่ตัวแบบกระบวนการบริหารนวัตกรรมต้องการแสดงให้เห็นว่า การบริหารนวัตกรรมประกอบด้วยกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน สามารถแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ ระยะค้นหา (search) ระยะคัดเลือก (select) ระยะการนำไปปฏิบัติ (implement) และระยะดักจับ (capture) รายละเอียดมีดังนี้ (ดวงกมล วิลาวรรณ, 2554: 1-16)

1) **ระยะค้นหา** คือ ระยะเริ่มต้นที่ต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของธุรกิจ เพื่อค้นหาหรือระบุสัญญาณที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ ปัจจัย หรือแนวโน้มต่างๆ ที่มีศักยภาพพอที่จะเปลี่ยนแปลง เช่น เทคโนโลยี กฎหมายหรือระเบียบต่างๆ กิจกรรมของคู่แข่ง และความต้องการของตลาด เป็นต้น

2) **ระยะคัดเลือก** คือ ขั้นตอนการเลือกสิ่งที่จะต้องทำและเหตุผลของการทำนวัตกรรม โดยพิจารณาจากสิ่งที่เป็นข้อค้นพบจากระยะค้นหา ความสามารถหลักขององค์กร และความเหมาะสมของธุรกิจโดยรวม

3) **ระยะการนำไปปฏิบัติ** คือ ระยะที่ได้มีการปรับความคิดที่มีศักยภาพ (potential ideas) ให้เกิดขึ้นจริง (reality) เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการทำงานใหม่ บริการใหม่ และรูปแบบธุรกิจใหม่ เป็นต้น ในระยะนี้จำเป็นต้องอาศัยความรู้ต่างๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินการเพื่อจะช่วยให้แน่ใจว่านวัตกรรมนั้นมีความเป็นไปได้ทางเทคนิค เทคโนโลยี และการตลาดหรือไม่ ในระยะนี้ยังครอบคลุมการนำทรัพยากรต่างๆ เข้าใช้ในการดำเนินงาน และการบริหารการเปลี่ยนแปลง

4) **ระยะดักจับ** คือ ระยะที่ใช้ประโยชน์คุณค่าต่างๆ ที่ได้จากนวัตกรรม เช่น การลดต้นทุน ส่วนแบ่งทางการตลาด และกำไร เป็นต้น นอกจากนี้ ประโยชน์ที่ได้จากนวัตกรรมยังรวมถึงแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดการเริ่มต้นกระบวนการบริหารนวัตกรรมใหม่ ถ้านวัตกรรมนั้นไม่ประสบความสำเร็จ บทเรียนที่ได้จะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงในกระบวนการรอบใหม่ต่อไป

สรุป นวัตกรรม หมายถึง ความใหม่ในเชิงผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการที่สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานให้ดีกว่าเดิม เป็นประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ เศรษฐกิจและสังคม นวัตกรรมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ

และนวัตกรรมบริการ ในการสร้างและบริหารนวัตกรรมนั้นจำเป็นต้องเข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อธุรกิจ โดยเฉพาะความต้องการของลูกค้า ความเข้าใจเกี่ยวกับคู่แข่ง และความรู้เกี่ยวกับขีดความสามารถขององค์กร ธุรกิจสามารถนำแนวทางการบริหารนวัตกรรมตามตัวแบบแรงผลักดันนวัตกรรม ตัวแบบกระบวนการพัฒนานวัตกรรม หรือตัวแบบกระบวนการบริหารนวัตกรรมเข้ามาปรับใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

นวัตกรรมบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ ความหมายและองค์ประกอบของนวัตกรรมบริการ และการสร้างนวัตกรรมบริการ มีดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ

ความหมายของธุรกิจบริการสามารถพิจารณาได้จากความหมายของคำว่า “บริการ หรือ service” ซึ่งหมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ (กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์, 2557: 1; ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2553: 18) โดยที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553: 18) ได้แสดงให้เห็นความหมายของคำสำคัญต่างๆ ดังกล่าว ดังนี้

1.1 กิจกรรมของการส่งมอบ หมายถึง การดำเนินการหรือการกระทำใดๆ ของธุรกิจเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

1.2 สินค้าที่ไม่มีตัวตน หมายถึง บริการที่เกิดจากกิจกรรมการส่งมอบ เช่น คำปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง และการให้บริการทางการเงิน เป็นต้น

1.3 ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความจำเป็นและความปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากบริการนั้นๆ เช่น ต้องการได้รับประทานอาหารที่อร่อย บรรยากาศดี และมีเสียงดนตรีขับกล่อม เป็นต้น

1.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับกิจกรรมการส่งมอบที่สามารถตอบสนองความต้องการจนเป็นที่น่าพอใจ

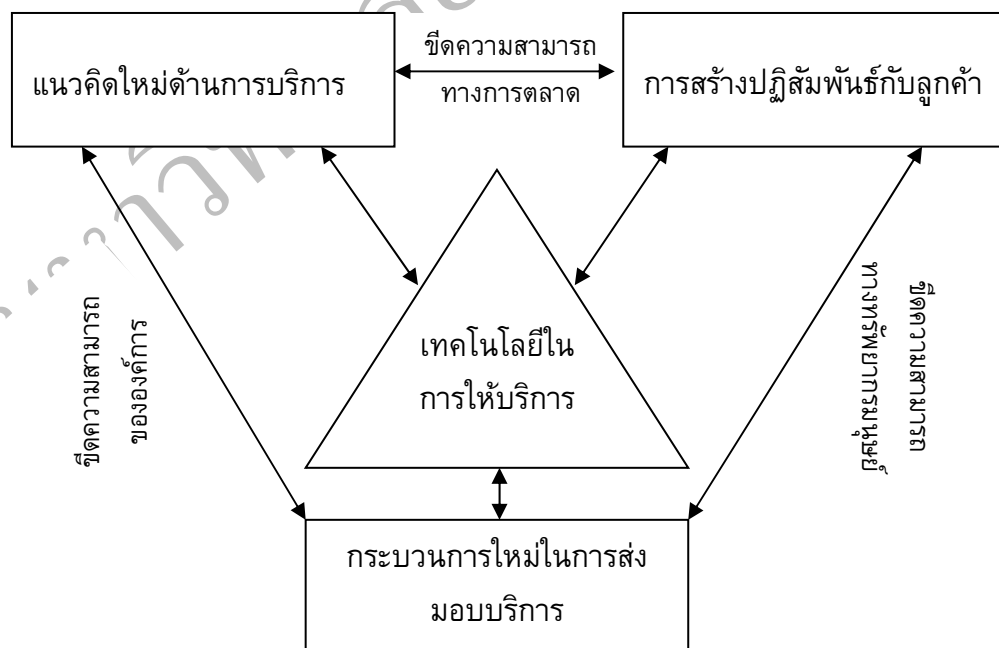
จากความหมายข้างต้นนี้จึงทำให้สรุปได้ว่า ธุรกิจบริการ หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับนิยามที่สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12 (2556: 9) ได้ให้ไว้ว่า ธุรกิจบริการ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมให้บริการในรูปแบบต่างๆ พร้อมทั้งเสนอขายบริการนั้นให้กับผู้บริโภคเพื่อความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความสนุกสนานบันเทิง ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค โดยผู้ให้บริการจะเรียกค่าบริการเป็นค่าตอบแทน ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ต้องใช้บุคลากรเป็นหลักใน

การประกอบธุรกิจ โดยใช้พนักงานในการเสนอและส่งมอบบริการ เช่น การให้บริการทางทันตกรรม ต้องอาศัยทันตแพทย์เป็นผู้ให้บริการหลัก การให้บริการนวดสปา ต้องอาศัยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านสปาและการนวด และการให้บริการร้านตัดผม ต้องอาศัยช่างตัดผมเป็นผู้ส่งมอบบริการ เป็นต้น ธุรกิจบริการจึงเป็นธุรกิจที่อาศัยผู้ให้บริการที่มีความชำนาญเฉพาะด้านที่มีความรู้ในตัวบริการที่ให้เป็นอย่างดี (สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12, 2556: 10)

2. ความหมายและองค์ประกอบของนวัตกรรมบริการ

นวัตกรรมบริการ หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาบริการหรือกิจกรรมใหม่ๆ โดยบูรณาการศักยภาพการจัดการและการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดคุณค่าของการบริการ ตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า และยกระดับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการบริการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ (Bitner, Ostrom, & Morgan, 2008: 69; Lusch & Nambisan, 2015: 161; วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์ ญัจริตา สุวรรณโณ และธีรศักดิ์ จินดาบถ, 2557: 129; ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559: 15)

den Hertog (2000: 495) นำเสนอองค์ประกอบที่สำคัญของนวัตกรรมบริการ 4 ประการ ได้แก่ การคิดใหม่ด้านบริการ การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า กระบวนการใหม่ในการส่งมอบบริการ และเทคโนโลยีใหม่เพื่อสนับสนุนการให้บริการ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของนวัตกรรมบริการ

ที่มา : Adapted from den Hertog, 2000: 495

รายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

1) แนวคิดใหม่ด้านการบริการ (new service concept) คือ การเสนอคุณค่าใหม่ในการบริการ ด้วยการปรับปรุง การพัฒนาสร้างสรรค์บริการรูปแบบใหม่ ดังตัวอย่างของเซาท์เวสต์ แอร์ไลน์ (Southwest Airlines) นำเสนอคุณค่าในด้านนวัตกรรมให้กับลูกค้า ได้แก่ ราคาตั๋วที่ถูก การให้บริการเที่ยวบินถี่ และความสนุกสนานจากการใช้บริการ (Luecke, 2003: 10) ตัวอย่างผลงานวิจัยของทศพร บุญวัชรภักย์, วิโรจน์ เจษภูลักษณ์ และขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์ (2559: 1250) แสดงให้เห็นว่าแนวคิดใหม่ด้านการบริการนั้นถือเป็นองค์ประกอบหลักของนวัตกรรมบริการดั่งกรณีของโรงแรมบูติกไทย โดยพบว่าโรงแรมบูติกไทยส่วนใหญ่ได้สร้างบริการเฉพาะที่มุ่งเน้นความประทับใจที่เหนือความคาดหมายให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้แก่ การเสิร์ฟอาหารเข้าตามความต้องการของลูกค้าและตามวัตถุประสงค์ที่มีในแต่ละฤดูกาล และการสร้างกิจกรรมให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้เรียนรู้และมีกิจกรรมร่วมกัน เช่น การสอนทำอาหาร การสอนทำขนมไทย การสอนทำสบู่ การแข่งกันกินเผ็ด การแข่งทีมเล่นเกม ต่อยมวย สอนเตะตระกร้อ การพาไปเดินเที่ยว การนิมนต์พระมาสอนธรรมะและฝึกนั่งสมาธิ และการพาไปไหว้พระแก้ววัด เป็นต้น แนวคิดใหม่ในการให้บริการดังกล่าวนี้เป็นการเปิดพื้นที่เชิงสร้างสรรค์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการได้สร้างสัมพันธ์ที่ดี แบ่งปันความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน แนวคิดใหม่ถือเป็นความคิดสร้างสรรค์นี้ได้ทำให้เกิดการสร้าง ความหมายใหม่จากกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระทำร่วมกัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า นวัตกรรมบริการเกิดขึ้นจากความคิดสร้างสรรค์ร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการนั่นเอง

2) การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (new client interface) คือ นวัตกรรมบริการเกิดขึ้นได้ทุกพื้นที่ที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังเช่น เดลล์ คอมพิวเตอร์ คอร์ปอเรชัน (Dell Computer Corporation) สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการสร้างนวัตกรรมที่ยกเลิกการขายผ่านคนกลาง มีการขายคอมพิวเตอร์ที่ปรับแต่งตามความต้องการของลูกค้า และขายให้กับลูกค้าโดยตรง รวมทั้งได้มีการนำนวัตกรรมในการบริหารห่วงโซ่อุปทานเพื่อให้เกิดการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Luecke, 2003: 10) นอกจากนี้ องค์การสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยอาศัยกลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ดังผลการวิจัยของวรัรัตน์ ดวงขจร และบุญทวารณ วิงวอน (2558: 8) ที่พบว่า กลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมบริการ ช่วยให้องค์การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าเพื่อพัฒนาและสร้างสรรค์กระบวนการใหม่ ๆ ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น กลยุทธ์ดังกล่าว ได้แก่

- การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ลูกค้าทราบผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) การส่งข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือ (SMS) และการส่งข้อความผ่านไลน์ (Line)

- การแจ้งรับชำระเงินผ่านระบบบาร์โค้ด การส่งข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือและไลน์
- การสื่อสารกับลูกค้าผ่านระบบออนไลน์ โดยมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- การสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าด้านการให้บริการ การสื่อสารที่ถูกต้องแม่นยำ การตอบข้อซักถามด้วยความสุภาพและให้เกียรติ และการแก้ไขปัญหาลูกค้า
- โปรแกรมสร้างสัมพันธ์ เช่น การสื่อสารด้วยการจัดกิจกรรมการตลาด การออกบู๊ทพบปะลูกค้าและติดตามดูแลผลอย่างต่อเนื่อง และการมอบรางวัลและให้ส่วนลดจากการใช้บริการในช่วงเทศกาล เป็นต้น

3) กระบวนการใหม่ในการส่งมอบบริการ (new service delivery system) คือ กระบวนการที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในระบบการจัดการขององค์กรใหม่ เช่น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทักษะ ความสามารถ และเจตคติในการบริการของพนักงาน เป็นต้น โดย กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2557: 13) เห็นว่า การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการนอกจากผู้ให้บริการต้องมีความสามารถทางเทคนิคในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงแล้ว ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่และมีน้ำใจ เน้นมารยาทที่ดีและให้เกียรติ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างนุ่มนวลด้วยใจคอกที่เยือกเย็นและมีเหตุผล ความสามารถของระบบการจัดการที่ได้มีการมุ่งเน้นการปรับปรุงพฤติกรรมบริการจะนำไปสู่การบริการแก่ลูกค้าที่มีความแตกต่างและเหนือกว่าคู่แข่ง

4) เทคโนโลยีในการให้บริการ (technological option) คือ การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อสนับสนุนให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังตัวอย่างของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการของซิปคาร์ (Zipcar) โดยซิปคาร์ได้สร้างทางเลือกใหม่ในการเป็นเจ้าของรถยนต์ ให้บริการเช่ารถยนต์ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อใช้เดินทางไปกลับในระยะทางที่ไม่ไกลมากนัก เมื่อมีลูกค้าต้องการใช้บริการเพื่อขับไปแถบชานเมืองหรือชื้อของใช้ประจำสัปดาห์ ลูกค้าสามารถจองรถผ่านเว็บไซต์ แล้วเดินทางไปรับรถที่สาขาซึ่งมีอยู่หลายแห่ง การคิดราคาจะคำนวณตามเวลาที่ใช้และระยะทางที่ขับ (Luecke, 2003: 10)

นวัตกรรมนับเป็นกุญแจสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจในการแสวงหาผลประโยชน์หรือโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อสร้างธุรกิจและบริการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง (Guidice, Heames, & Wang, 2009: 143) ในแง่ของโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงทางลักษณะประชากรไทยที่กำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุนั้นอาจทำให้เกิดทิศทางการให้บริการของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุในอนาคตใน 4 ด้าน (สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12, 2556) ได้แก่

1) นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุด้านกฎหมาย ซึ่งเป็นการให้บริการในลักษณะของตัวแทนผู้สูงอายุในการดำเนินการทางกฎหมาย บริการกฎหมายรองรับธุรกิจการเงินซึ่งบริหารจัดการเปลี่ยนจากเงินบำนาญเป็นการจ่ายรายเดือน/รายปีให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้เงินก้อนที่ได้รับถูกใช้จ่ายหมดในระยะเวลาอันสั้น

2) นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุด้านที่อยู่อาศัย เช่น การออกแบบด้านและสิ่งแวดล้อมสำหรับผู้สูงอายุในลักษณะ universal design บริการปรับปรุงโยกย้ายเฟอร์นิเจอร์ภายในบ้านที่ปลอดภัยและราคาเหมาะสม บริการออกแบบอุปกรณ์เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน บริการดูแลที่บ้านโดยใช้ระบบไอทีเพื่อดูแลความสะดวกและปลอดภัยโดยเชื่อมต่อหน่วยงานรักษาความปลอดภัยใกล้บ้าน บริการจำหน่ายอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้สำหรับเพิ่มความสะดวกสบายที่บ้าน และบริการสถานที่พักอาศัยแบบห้องชุดสำหรับผู้สูงอายุมีพื้นที่เพียงพอประกอบกิจกรรมร่วมกันสำหรับผู้พักอาศัย

3) นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุด้านสุขภาพ เช่น บริการคลินิกดูแลสุขภาพผู้สูงอายุเฉพาะทางครบวงจร บริการดูแลผู้สูงอายุในระยะสุดท้ายอย่างครบวงจร บริการจัดส่งอาหารปรุงสำเร็จที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ ธุรกิจบริการด้านนันทนาการครบวงจร การอบรมให้ความรู้แก่ผู้ดูแลผู้ป่วยหรือผู้สูงอายุในระยะพักฟื้นที่บ้าน บริการออกแบบเครื่องแต่งกายที่เหมาะสมกับวัยและสุขภาพของผู้สูงอายุ และบริการที่พักแบบกลุ่มซึ่งให้บริการกับผู้สูงอายุที่มีอาการป่วยของโรคความจำเสื่อม

4) นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุด้านสังคม เช่น สายด่วนผู้สูงอายุ บริการจัดหาเพื่อนสำหรับผู้สูงอายุ ธุรกิจจัดหางานสำหรับผู้สูงอายุ บริการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ ธุรกิจบริการรถ taxi สำหรับผู้สูงอายุ และธุรกิจพี่เลี้ยงผู้สูงอายุด้านนันทนาการ

นวัตกรรมของบริการคือสิ่งใหม่ของบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงหรือมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย โดยนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง (major or radical innovations) นั้นเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนในตลาด เช่น ในยุคสมัยที่เพิ่งจะมีบริการสื่อโทรทัศน์เกิดขึ้นครั้งแรกในโลก การไปรษณีย์ไทยยุคแรกเริ่ม และการให้บริการทางการแพทย์ที่ยุ่งคืดของโรงพยาบาลเจ้าพระยา เป็นต้น นวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงนี้มักได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเกิดขึ้นจากสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ และทำให้เกิดแบรนด์ใหม่ๆ ขึ้นในตลาดอย่างมากมาย (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2013: 224)

ธุรกิจแรกเริ่ม (start-up business) เป็นอีกลักษณะหนึ่งของนวัตกรรมการเสนอบริการ กล่าวคือ ธุรกิจประเภทนี้จะนำเสนอบริการที่ในตลาดมีอยู่แล้ว เพียงแต่ได้สร้างบริการที่แตกต่างออกไปเพื่อตอบสนองความจำเป็นของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การให้บริการธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ การเปิดศูนย์สุขภาพดีของโรงพยาบาลเพื่อส่งเสริมสุขภาพที่นอกเหนือจากการตรวจวินิจฉัยและการรักษาเป็นหลัก บริการเปิดประตูโดยสารจากตัวอาคารผู้

ถึงยังเครื่องบินโดยตรงของสายการบินแทนการใช้รถรับส่ง เป็นต้น การนำเสนอบริการใหม่ๆ ยังสามารถทำได้โดยการขยายสายการบินให้บริการ (service-line extension) ดังเช่น การเพิ่มเมนูใหม่ๆ ของร้านอาหาร การเปิดเส้นทางการบินใหม่ การเพิ่มบริการของบริษัทที่ปรึกษาด้านกฎหมาย และการเปิดหลักสูตรใหม่ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น

นอกจากนี้ การปรับปรุงบริการ (service improvement) เช่น การปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น การขยายเวลาการให้บริการ และการให้บริการไวไฟอินเทอร์เน็ตของร้านอาหาร เป็นต้น รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงสไตล์ (style changes) ของการให้บริการ เช่น การเปลี่ยนแปลงโทนสีร้านอาหารเพิ่มคุณค่าทางอารมณ์ให้กับลูกค้า การปรับโลโก้ของแบรนด์ และการปรับปรุงเว็บไซต์ เป็นต้น นวัตกรรมบริการที่อยู่ในกลุ่มนี้ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงการเสนอบริการเพียงเล็กน้อย

3. การสร้างนวัตกรรมบริการ

การสร้างนวัตกรรมบริการควรให้ความสำคัญกับกระบวนการที่สนับสนุนให้บริการเกิดขึ้น โดยการคิดอย่างรอบคอบในทุกขั้นตอนที่จะเริ่มดำเนินการและให้บริการจริง โดยอาศัยการขยายขอบเขตบริการผ่านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการเสริมสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมบริการ รายละเอียดดังนี้

3.1 การขยายขอบเขตบริการผ่านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

มาโคโตะ ยูซุอิ (Makoto Usui) ในหนังสือชื่อ Zukai seven-eleven ryu service innovation no joken แปลโดย ชไมพร สุธรรมวงศ์ และบัณฑิต โรจน์อารยานนท์ (2554: 425) ได้แสดงให้เห็นว่า ความสำเร็จในการสรรสร้างนวัตกรรมบริการเกิดขึ้นจากการขยายขอบเขตของบริการ โดยการมองภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างสังคม อุตสาหกรรม และกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้ตำแหน่งของบริการเปลี่ยนแปลงไป ธุรกิจจะขยายขอบเขตการบริการได้นั้นมากจากการพิจารณาประเภทของบริการ โครงสร้าง และหน้าที่ต่างๆ ที่สัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกันตามแนวคิดห่วงโซ่กำไร (service profit chain) ที่มีมุมมองว่า “ไม่มี ความพึงพอใจของพนักงาน ไม่มีความพึงพอใจของลูกค้า” ดังนั้นในการสร้างนวัตกรรมบริการ จึงอาศัยวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อกระตุ้นจิตวิญญาณในการทำงาน ทำให้พนักงานยกระดับบริการและสร้างสรรค์นวัตกรรมในขอบเขตที่กว้างขวางขึ้น ในหนังสือเล่มนี้ มาโคโตะ ยูซุอิ ยังได้แสดงให้เห็นว่า องค์กรแต่ละแห่งมีวิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อกระตุ้นให้พนักงานสร้างนวัตกรรมบริการที่แตกต่างกัน ดังตัวอย่างในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการ

วิธีการ	กระตุ้นจิตวิญญาณในการทำงาน	ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร	ตัวอย่างบริษัทที่ใช้วิธีการนี้
ใช้ความภาคภูมิใจในเรื่องพันธกิจและคุณค่า	<ul style="list-style-type: none"> • ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน • ความภาคภูมิใจในองค์กร • การควบคุมตัวเองในการปฏิบัติงานให้ดี 	<ul style="list-style-type: none"> • ความมุ่งมั่นต่อองค์กร • ความต้องการบรรลุเป้าหมาย • ความภูมิใจในการสืบสานตำนาน • การมีค่านิยมร่วม 	<ul style="list-style-type: none"> • ทหารอเมริกัน • 3 M • คณะบ็ลเลต์ของเมืองนิวยอร์ก
ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ตัวชี้วัดที่โปร่งใส • วิธีการวัดความสำเร็จที่เข้าใจง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> • การทำความเข้าใจสิ่งที่ควรปฏิบัติ และวิธีการวัดผลการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • Johnson Controls • Hill Pet Nutrition • Toyota Motor
ใช้จิตวิญญาณของเจ้าของกิจการ	<ul style="list-style-type: none"> • ให้อิสระแก่พนักงาน • โอกาสได้รับค่าตอบแทนสูง • พนักงานกำหนดผลงานขั้นต่ำ • พนักงานต้องรับความเสี่ยงในสิ่งที่เสนอไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานเป็นผู้ตั้งเป้าหมายในลักษณะ high risk high return • พนักงานยอมรับเงินเดือนและสภาพการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • Hambrecht & Quist Capital Management • BMC Software • Bail Ski Snowboard School
ใช้ความสำเร็จของพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่ได้เน้นการตอบแทนที่สูงมากพร้อมกับการให้ความเสี่ยง แต่อาศัยการเคารพความสำเร็จของพนักงานที่มีความสามารถ 	<ul style="list-style-type: none"> • การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามคุณภาพของผลงานเป็นรายบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> • First USA • McKinsey & Company • Perot System
ให้ค่าตอบแทนสูงและให้การยกย่อง	<ul style="list-style-type: none"> • ให้การยอมรับและให้คุณค่าในฐานะความสำเร็จขององค์กร • ให้การยกย่อง 	<ul style="list-style-type: none"> • สภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุน และสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> • Marie Claire • Tupperware

ที่มา: ปรับจาก ซไมพร สุธรรมวงศ์ และบัณฑิต โรจน์อารยานนท์, 2554: 428

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดังกล่าว สอดคล้องกับ ปรีชา คำมาดี, จีราวรรณ คงคล้าย, และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2560: 221) ที่กล่าวว่า กลไกในการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยทีมงานทำงานร่วมกัน โดยต้องมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง รูปแบบองค์กร และวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรให้ชัดเจน มีการกระตุ้นและจูงใจพนักงานให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานตามบทบาทและหน้าที่ของตนให้สอดคล้องกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของการสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร

3.2 การเสริมสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมบริการ

Luecke (2009: 314) ในหนังสือชื่อ “The Innovator’s Toolkit” กล่าวว่า วิศวกรรมการจัดการมีผลต่อความสามารถในการสร้างนวัตกรรม กล่าวได้ว่า องค์การใดที่ขาดวัฒนธรรมที่สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมนั้นเปรียบเหมือนกับเมล็ดพืชที่ถูกนำไปปลูกบนผืนดินแข็งๆ ที่แห้งแล้ง นวัตกรรมจึงไม่สามารถเจริญงอกงามได้หากขาดวัฒนธรรมที่สนับสนุน โดยวิศวกรรมการจัดการที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม มีดังนี้

- 1) ไม่หลงและขี้เกียจในความสำเร็จที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ติดตามสภาพแวดล้อมที่กระทบต่อองค์การและนำมาปรับเปลี่ยนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
- 2) เปิดโอกาสพนักงานได้ให้ข้อมูลกับองค์การเกี่ยวกับปัญหาที่กำลังเผชิญ ยอมรับและให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์และไอเดียใหม่ๆ
- 2) กล้าเสี่ยง ไม่กลัวที่จะล้มเหลว
- 3) มีการบริหารที่ยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่เป็นระบบราชการ
- 5) ให้รางวัลกับการกระทำที่สร้างสรรค์

ผลงานของนริษา ศิริวิรัชกุล (2560: 85) รวมทั้งผลงานของปรีชา คำมาดี และคณะ (2560: 221) แสดงให้เห็นว่าในการเสริมสร้างวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาและคงความต่อเนื่องของนวัตกรรมนั้นผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างนวัตกรรมตั้งแต่ต้น โดยผู้บริหารต้องมีแนวคิดการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง เปิดรับความคิดสร้างสรรค์ สนับสนุนให้พนักงานกล้าคิดกล้าทำ พร้อมจะเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนการจัดกระบวนการภายในองค์กรเพื่อสร้างบรรยากาศแห่งนวัตกรรม นอกจากนี้ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2553: 26) ได้เสนอว่า การเสริมสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมบริการสามารถดำเนินการได้ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรม การระบุพฤติกรรมที่คาดหวัง การสร้างสัญลักษณ์ กระบวนการหรือมาตรฐานบริการ การสื่อสาร ฝึกอบรม ติดตามผล และให้รางวัล และการรักษามาตรฐาน

สรุป ธุรกิจบริการ หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมบริการขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขัน องค์ประกอบที่สำคัญของนวัตกรรม คือ แนวคิดใหม่ด้านการบริการ การสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า กระบวนการใหม่ในการส่งมอบบริการ และเทคโนโลยีในการให้บริการ ซึ่งต้องอาศัยขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ นวัตกรรมบริการจำเป็นต้องอาศัยวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และอาศัยการเสริมสร้างวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับความคิดใหม่ๆ และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานยกระดับบริการและสร้างสรรค์ในเรื่องของบริการที่กว้างขวางขึ้น

สถานบริการสำหรับผู้สูงอายุ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานบริการสำหรับผู้สูงอายุที่นำเสนอในที่นี้ แบ่งออกเป็นธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ และสถานบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ

การดำเนินธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้สูงอายุ รายได้ กำลังซื้อบริการ และศักยภาพของผู้สูงอายุ ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุจะต้องทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพดี มีเงินใช้ สามารถอยู่กับครอบครัวได้โดยมีสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ดังนั้นลักษณะของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุแบ่งออกเป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ธุรกิจบริการด้านเศรษฐกิจ และธุรกิจบริการด้านสังคม (สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12 (2556: 106-112)

ธุรกิจบริการด้านสุขภาพเกี่ยวข้องกับการดูแลฟื้นฟูสุขภาพของผู้สูงอายุให้แข็งแรงหรือคงสภาพแข็งแรงให้นานที่สุด โดยมุ่งเน้นบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกกำลังกายเพื่อฟื้นฟูร่างกายและมีการดูแลเป็นอย่างดีสำหรับผู้สูงอายุที่มีร่างกายออกแรง เช่น สपोर्टคลับที่มีสระว่ายน้ำ โยคะ และนวดสมุนไพร เป็นต้น รูปแบบของธุรกิจที่ตอบสนองลักษณะบริการดังกล่าว ได้แก่ ศูนย์ดูแล (day care center) และการดูแลที่บ้าน (home care) โดยจัดบริการในเวลากลางวัน มีพี่เลี้ยงหรือผู้ดูแลที่ได้มาตรฐานเหมาะกับค่าใช้จ่าย สะดวก และน่าเชื่อถือ

กรณีผู้สูงอายุวัยปลายซึ่งมีปัญหาด้านสุขภาพที่ซับซ้อนมากขึ้นนั้นจำเป็นต้องได้รับการดูแลทั้งกลางวันและกลางคืน ตั้งแต่ตื่นนอน การทำภารกิจส่วนตัว อาบน้ำ ขับถ่าย รับประทานอาหารและยา มีอุปกรณ์ช่วยเหลือต่างๆ และมีการออกแบบอาคารและสิ่งแวดล้อมภายในที่ช่วยลดอุบัติเหตุ ส่วนผู้สูงอายุที่มีภาวะติดเตียง การให้อาหารทางหลอดเลือดอาหาร ภารกิจส่วนตัวเกิดขึ้นทั้งหมดที่เตียง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ชำนาญเฉพาะ นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อติดต่อแพทย์ในกรณีเจ็บป่วยไม่มาก คอยให้คำปรึกษาให้การดูแลได้อย่างทันท่วงที

สำหรับธุรกิจบริการด้านเศรษฐกิจของผู้สูงอายุโดยทั่วไปนั้นเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงิน การวางแผนการเตรียมความพร้อมก่อนวัยเกษียณ และบริการทางด้านกฎหมาย นอกจากนี้ ธุรกิจบริการด้านเศรษฐกิจยังมีลักษณะเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านการเงินให้กับผู้สูงอายุเพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้สูงอายุจะมีเงินใช้ไปจนถึงสิ้นอายุขัยในรูปแบบของการซื้อประกันภัยชีวิต สินเชื่อเงินกู้สำหรับผู้สูงอายุ และธุรกิจบริการจัดการทรัพย์สินอย่างครบวงจร

ขณะที่ธุรกิจบริการด้านสังคมนั้นมักเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นันทนาการ และการพักผ่อน โดยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและนันทนาการที่เชื่อมโยงกับสุขภาพเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มถูกใช้บริการมากขึ้น รูปแบบของธุรกิจที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว เช่น สโมสร และ

สมาคมรักษาสุขภาพจะได้รับความสนใจ นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยตอบสนองความต้องการด้านสังคมของผู้สูงอายุจะช่วยตอบสนองความต้องการด้านสังคมของผู้สูงอายุได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น รูปแบบของธุรกิจที่จัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนกันของผู้สูงอายุผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การมีศูนย์ที่ปรึกษาผู้สูงอายุ (call center) และอินเทอร์เน็ตเพื่อผู้สูงอายุ สำหรับแลกเปลี่ยนพูดคุยเพื่อคลายความเหงา และถ่ายทอดภูมิปัญญาเพื่อทำให้ผู้สูงอายุเกิดความภูมิใจและเป็นน้ำหล่อเลี้ยงผู้สูงอายุในการดำรงชีวิต

2. สถานบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ

นิยามการดูแลระยะยาว ประเภทของสถานบริการดูแลระยะยาว และปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การดูแลระยะยาว

แม้ว่าการดูแลระยะยาว (long-term care) ยังไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย แต่คำว่าดูแลระยะยาวนั้นเป็นคำที่คุ้นเคยในกลุ่มนักวิชาการด้านสาธารณสุขมานานพอสมควร องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2000:1) กล่าวว่า ว่าเป็น การดูแลระยะยาวเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพและระบบสังคม เป็นสิ่งที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้บริการกับผู้ที่ต้องการได้รับการดูแลทั้งที่จัดโดยผู้ดูแลแบบไม่เป็นทางการ (informal caregivers) เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อน และเพื่อนบ้าน เป็นต้น และผู้ดูแลที่เป็นทางการซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ (formal caregivers) เช่น นักวิชาชีพ ผู้ช่วยแพทย์ และพยาบาล เป็นต้น ขณะที่ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2549: 98) ผู้เชี่ยวชาญด้านสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ได้นิยามว่า การดูแลระยะยาว หมายถึง การจัดบริการทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อทดแทนความต้องการพื้นฐานที่จะช่วยให้บุคคลที่สูญเสียหรือเสื่อมความสามารถให้กระทำหน้าที่ทางสังคม มีสุขภาพและความเป็นอยู่ทางสังคมที่ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เป็นลักษณะของการดูแลอย่างต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันระหว่างการดูแลในครอบครัว สถาบันและชุมชน โดยให้มีการกระจายบริการทั้งด้านสุขภาพและสังคมไปยังกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

สถานบริการดูแลระยะยาว (institutional long-term care) หมายถึง สถานะที่ให้บริการทางเลือกตามชีวิตความเป็นอยู่ (life style) เพื่อตอบสนองความต้องการการดูแลของผู้สูงอายุและความต้องการของผู้สูงอายุตลอดกระบวนการสูงอายุ โดยมีศักยภาพให้บริการดูแลผู้สูงอายุเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป (ศิริพันธ์ุ สาสัจย์ และคณะ, 2552) ผู้ให้บริการสถานบริการดูแลระยะยาวอาจมาจากภาครัฐ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กรมประชาสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือภาคเอกชนทั้งที่หวังผลกำไรและองค์กรการกุศล เป้าหมายของสถานบริการดูแลระยะยาวคือ ป้องกัน บำบัด พิ้นฟูและสนับสนุนการทำหน้าที่ของร่างกาย จิตใจ และสังคมให้มีความเหมาะสม เป็นการช่วยเหลือบุคคล ผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะทุพพลภาพให้มี

คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีภาวะที่ต้องพึ่งพิงผู้อื่นน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และสามารถอยู่ร่วมมีตัวตนในสังคมได้อย่างภาคภูมิใจ

การดูแลระยะยาวมีความหลากหลายของบริการเพื่อช่วยตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ป่วยเป็นโรคเรื้อรังหรือทุพพลภาพ ทั้งที่เป็นความต้องการทางการแพทย์และที่ไม่ใช่ความต้องการทางการแพทย์ (อรวรรณ คุหา พงงาม พงศ์จตุรวิทย์ และนิติกุล ทองน่วม, 2556: 10) การดูแลระยะยาวจึงเป็นการผสมผสานบริการที่อาจไม่ต้องการทักษะเฉพาะและครอบคลุมบริการขั้นสูงซึ่งเป็นบริการทางการแพทย์ที่ต้องการผู้ดูแลที่มีทักษะเฉพาะด้าน เนื่องจากการดูแลระยะยาวนั้นแตกต่างกันไปตามเงื่อนไขด้านสุขภาพของแต่ละบุคคล (Nadash & Ahrens, 2005) ดังนั้น การคำนึงถึงความจำเป็นที่จะต้องได้รับบริการและการเคารพในคุณค่าของบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งอาจเป็นรูปแบบการให้บริการที่บ้าน (home-based) หรือที่เป็นสถาบัน (institutional) (อรวรรณ คุหา และคณะ, 2556: 12)

2.2 รูปแบบการดูแลระยะยาว

การดูแลระยะยาวมีทั้งที่เป็นทางการ (formal care) และไม่เป็นทางการ (informal care) (World Health Organization, 2000: 8; ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2549: 98) การดูแลที่เป็นทางการเป็นการจัดบริการโดยองค์การภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งจัดบริการโดยนักวิชาชีพ (แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ และผู้ช่วย) ขณะที่การดูแลที่ไม่เป็นทางการนั้นเป็นการดูแลโดยครอบครัว เพื่อนบ้าน เพื่อนและอาสาสมัคร

2.2.1 รูปแบบการดูแลระยะยาวโดย Koff & Bursac

Koff & Bursac (1995: 59-63) แบ่งรูปแบบการดูแลระยะยาวออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ศูนย์การให้บริการที่บ้านแบบบูรณาการ (integrated home-service center) การให้บริการแบบองค์รวม (congregate service) การให้บริการดูแลที่บ้าน (home care service) และการดูแลในสถาบัน (institution care)

ศูนย์การให้บริการที่บ้านแบบบูรณาการ คือ ศูนย์บริการที่ให้บริการพื้นฐานผ่านสุขภาพ และบริการทางสังคมเพื่อสนับสนุนผู้สูงอายุนอกเหนือจากครอบครัว ซึ่งเป็นการจัดบริการภายในศูนย์ที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าไปรับบริการได้ตามความพร้อมและตามความสะดวก โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยมาก สถานที่จัดบริการ ได้แก่ ศูนย์บริการสุขภาพ ศูนย์นันทนาการ รูปแบบของการให้บริการครอบคลุมการดูแลและสุขภาพ การให้คำปรึกษา การจัดรถรับ-ส่ง การจ้างงาน การจัดหาอาหาร การออกกำลังกาย การดูแลสุขอนามัยที่บ้าน บริการด้านกฎหมาย และบริการทางโทรศัพท์

การให้บริการแบบองค์รวม เป็นการรวบรวมบริการพื้นฐานหลากหลายอย่าง โดยที่ครอบครัวเข้ามามีบทบาทน้อย เพราะมีสถาบันเข้ามาให้การดูแลและจัดหาบริการที่

ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ สถานที่จัดบริการคือ ครอบครัวอุปถัมภ์ บ้านพักคนชรา รูปแบบของการให้บริการ เช่น บริการอาหาร นันทนาการ การให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ การทำงานอดิเรก บริการแม่บ้าน การดูแลสุขภาพอนามัยที่บ้าน และบริการรถสำหรับรับ-ส่ง โดยการให้บริการดูแลที่บ้านนั้นเป็นบริการเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุและครอบครัว รวมทั้งหลีกเลี่ยงการนำผู้สูงอายุไปอยู่ในสถาบัน สถานที่จัดบริการ คือ บ้าน รูปแบบการให้บริการ ได้แก่ บริการทางโทรศัพท์ แม่บ้าน อาหาร บริการดูแลสุขภาพ กลางวัน การดูแลสุขภาพอนามัยที่บ้าน การเยี่ยมบ้าน และบริการรถรับ-ส่งไปรักษาพยาบาล ขณะที่การดูแลในสถาบัน คือ บริการในสถาบันสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการดูแล บำบัด ฟันฟู และพักฟื้น ภายหลังเจ็บป่วย การดูแลในสถาบันจะให้ระดับการช่วยเหลือตนเอง หรือการพึ่งพาตนเองลดน้อยลง สถานที่จัดบริการ เช่น หน่วยงานที่ให้การดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล โดยมีรูปแบบบริการคือ บริการห้องพัก การทำความสะอาด การให้การพยาบาล การดูแลทางการแพทย์ นันทนาการ การให้คำปรึกษา จิตบำบัด อาชีวบำบัด ศาสนบำบัด และบริการทางสังคมอื่นๆ

2.2.2. รูปแบบการดูแลระยะยาวในประเทศไทย

ในประเทศไทยสามารถแบ่งรูปแบบการดูแลระยะยาวออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ บ้านพักคนชรา (residential home) สถานที่ให้การช่วยเหลือในการดำรงชีวิต (assisted living setting) สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล (long-stay hospital) สถานบริบาล (nursing home) และสถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย (hospice care) (ศิริพันธ์ุ สาสัตย์ และคณะ, 2552: 181-183)

บ้านพักคนชรา หรืออาจเรียกว่า ชุมชนสำหรับผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ (independent living communities) หรือชุมชนผู้เกษียณอายุ (retirement communities) เป็นสถานที่ให้บริการห้องพักสำหรับผู้ที่ยังช่วยเหลือตัวเองได้ ผู้พักอาศัยจะต้องสามารถเดินเองได้ เดินโดยใช้ไม้เท้า (cane) ไม้เท้าช่วยเดิน (crutches) หรืออุปกรณ์ช่วยเดิน (walker) แต่ผู้พักอาศัยไม่ได้ต้องการการดูแลจากพยาบาลวิชาชีพหรือผู้ช่วยดูแล ให้บริการช่วยเหลือในด้านการดูแลส่วนบุคคล เช่น การอาบน้ำ แต่งตัว เป็นต้น

สถานที่ให้การช่วยเหลือในการดำรงชีวิต เป็นสถานที่พักอาศัยสำหรับผู้ที่มีข้อจำกัดทางด้านร่างกายที่เกี่ยวข้องกับอายุหรือความพิการที่ต้องการช่วยเหลือในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันบางอย่าง ไม่สามารถพักอาศัยอยู่ที่บ้านได้อย่างปลอดภัยแต่ต้องการอยู่อย่างอิสระมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ มีบริการการดูแลส่วนบุคคล และการดูแลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ผู้พักอาศัยสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องมีผู้ที่คอยกำกับดูแลและไม่ต้องการการดูแลที่ต้องใช้ทักษะทางการแพทย์หรือการพยาบาล มีห้องรับประทานอาหารรวมและมีระบบการขอความช่วยเหลือฉุกเฉิน

สำหรับสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาลนั้น คือ สถานที่ให้การ รักษาพยาบาลทั่วไป ที่ให้บริการการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นโรงพยาบาลของรัฐหรือโรงพยาบาลเอกชน ส่วนสถานบริบาล เป็น สถานที่ให้การดูแลระยะยาวสำหรับผู้ป่วยที่มีอาการป่วยไม่มากที่จะต้องรับการรักษาอยู่ใน โรงพยาบาลแต่ไม่สามารถอยู่ที่บ้านได้ และเป็นสถานที่ให้บริการการดูแลที่ต้องใช้ทักษะทางการ พยาบาล 24 ชั่วโมงต่อวัน หรือให้บริการกำกับดูแลในด้านการรับประทานยา การรับประทาน อาหารและการช่วยเหลือด้านการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันบางอย่าง แก่ผู้สูงอายุที่มีภาวะ เปราะบางและ/หรือมีโรคเรื้อรัง มีความพิการทางด้านร่างกาย หรือทางด้านความรู้ด้านเชาวน์ ปัญญา (สมองเสื่อม) หรือพิการทั้งสองอย่าง

สถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย คือ สถานที่ให้การดูแลผู้ป่วยก่อน เสียชีวิต เพื่อช่วยในการดูแลลดอาการเจ็บปวด หรืออาการอื่นๆ โดยมุ่งเน้นการให้ความสุข สบายและเปิดโอกาสให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวและเพื่อนๆ เป้าหมายในการดูแลก็คือ ส่งเสริม คุณภาพชีวิตมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยไปอย่างสงบในวันสุดท้ายของชีวิตโดย ไม่ให้การรักษา

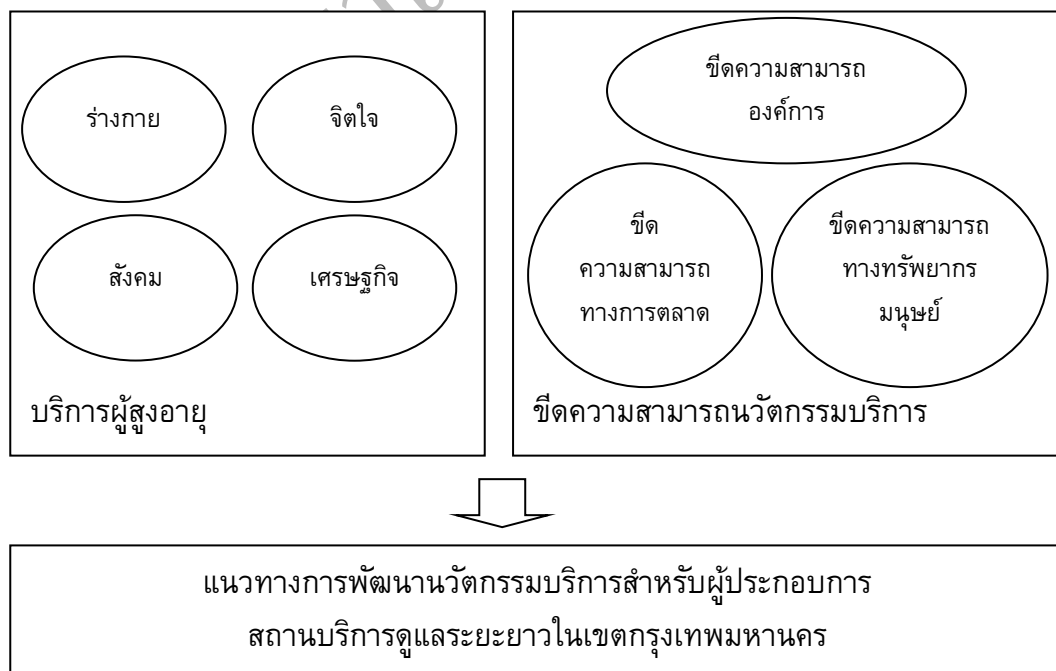
ผลการสำรวจเกี่ยวกับสถานบริการระยะยาวของศิริพันธุ์ สาสัตย์ และ คณะ (2552: 181-183) พบว่าในประเทศไทยมีจำนวนสถานบริการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวที่มี จำนวนมากที่สุด คือ สถานบริบาล รองลงมา ได้แก่ สถานสงเคราะห์คนชรา สถานดูแลระยะยาว ในโรงพยาบาล สถานที่ให้การช่วยเหลือในการดำรงชีวิต และสถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย ตามลำดับ และพบว่าสถานบริการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวภาครัฐส่วนใหญ่เป็นสถานสงเคราะห์ ในสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ขณะที่ในภาคเอกชนส่วนใหญ่เป็น สถานบริบาล

ผลการวิจัยของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12 (2556: 81) พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จการประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในประเทศไทยนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ คุณภาพ จำนวนและทักษะของบุคลากร นวัตกรรมทาง เทคโนโลยี และระบบการบริหารจัดการ กล่าวคือ ด้านคุณภาพนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องใส่ใจ ในเรื่องคุณภาพบริการ โดยเฉพาะความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ ผู้ใช้บริการนั้นพิจารณาตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในด้านจำนวนและทักษะของบุคลากรนั้น จำเป็นต้องมีความเหมาะสม เช่น การมีพยาบาลและผู้ดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด โดยทั่วไปมี อัตราส่วนอยู่ที่ 1:15 – 1:25 ทางด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ผู้ประกอบการต้องนำเทคโนโลยี สมัยใหม่มาให้บริการเสริมจากบริการพื้นฐานเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจ ส่วนระบบการบริหาร จัดการควรได้มีการจัดการภายในองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพบริการ และกับบุคลากรภายในและผู้ให้บริการ

สรุป ลักษณะของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุแบ่งออกเป็นธุรกิจบริการด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม การให้บริการผู้สูงอายุนั้นมีรูปแบบหลากหลาย เช่น ศูนย์การให้บริการที่บ้านแบบบูรณาการ การให้บริการแบบองค์รวม การให้บริการดูแลที่บ้าน และการดูแลในสถาบัน รูปแบบเหล่านี้เป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ซึ่งในประเทศไทยนั้น ได้มีสถานบริการที่ให้การดูแลระยะยาว ได้แก่ บ้านพักคนชรา สถานที่ให้การช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริบาล และสถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาลักษณะบริการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ โดยใช้ตัวอย่างกรณีศึกษาสถานบริการดูแลระยะยาว 4 รูปแบบ ได้แก่ สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานบริบาล และบ้านพักคนชรา ร่วมกับการศึกษานวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตามองค์ประกอบที่สำคัญของขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ ซึ่งมี 3 ประการ ได้แก่ ขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวคิดของ den Hertog (2000: 495) ผลการวิจัยที่ได้นำซึ่งการเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ดังกรอบแนวคิดการวิจัย ในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย