

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2550 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าประชากรของประเทศไทยมีถึงประมาณ 7 ล้านคน คิดเป็นเกือบร้อยละ 11 ของประชากรทั้งประเทศที่มีอยู่ประมาณ 65.6 ล้านคน แสดงว่าประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว การเปลี่ยนเป็นประชากรสูงวัยของไทยนั้นเกิดขึ้นในระยะเวลาที่สั้นมาก โดยอัตราการเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างรวดเร็วนี้ สาเหตุหลักทางประชากร คือการลดภาวะเจริญพันธ์ หรือภาวะการเกิดอย่างรวดเร็วจากช่วงปี 2506 - 2507 สตรีคนหนึ่งมีบุตรโดยเฉลี่ยประมาณ 6 คน ลดลงเหลือ 4 คน ในช่วงทศวรรษ 2520 และในปัจจุบัน เหลือประมาณ 1.6 คนต่อสตรี 1 คน ส่งผลให้สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 5 ในปี 2493 เป็นเกือบ ร้อยละ 11 ในปัจจุบัน และประชากรในวัยแรงงาน ซึ่งเป็นฐานที่สำคัญของการผลิตเกื้อหนุนต่อประชากรผู้สูงอายุ มีแนวโน้มลดลงโดยตลอด และคาดว่าประชากรในวัยแรงงานที่จะต้องเกื้อหนุนต่อผู้สูงอายุจะมีแนวโน้มลดลงไปอีกในอนาคต

ในสภาวะปัจจุบันสังคมทุกระดับต่างประสบปัญหาภัยกับวิกฤตการณ์ในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ มีภาวะการบีบตัว ทำให้ต้องมีการแข่งขันกันสูงในทุก ๆ ด้าน ประชากรในวัยทำงานแทบทุกคนต่างมีภาระหน้าที่ที่ต้องทำงานนอกบ้าน ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความเหงา โดดเดี่ยว เหมือนถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพัง ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพแข็งแรง เนื่องจากมีการดูแลสุขภาพตนเอง ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ จะมีกลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรม สันทนาการเป็นชมรมต่าง ๆ ส่วนผู้สูงอายุกลุ่มที่มีโรคประจำตัว มีโรคต้องรักษาเรื้อรัง ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องได้รับการรักษาตัวอย่างต่อเนื่องในระยะยาว หรือผู้สูงอายุที่ได้รับการรักษาตัวในโรงพยาบาลแล้วต้องการฟื้นฟู พักฟื้น เป็นภาระหน้าที่ของบุตรหลานโดยตรงที่จะต้องรับผิดชอบดูแลบิดามารดา ผู้มีพระคุณ เนื่องจากสังคมไทยมีการปลูกฝังกันมากมายในเรื่องของความกตัญญู

ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ในเบื้องต้นนี้เอง จึงทำให้เกิดแนวความคิดในเรื่องของธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุเกิดขึ้นในประเทศไทย โดยอาศัยช่องว่างของสังคมในเรื่องของการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วยในระยะพักฟื้น เกิดขึ้นมากมาย เช่น ธุรกิจการจัดส่งพนักงานผู้ดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน ธุรกิจโรงเรียนฝึกอบรบวิชาการดูแลผู้สูงอายุและธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ ฯลฯ ธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มในเชิงการแข่งขันสูง ดังนั้นในเรื่องของการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรของตนเติบโตอย่างมีระเบียบ มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีมาตรฐานการทำงาน จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และความประทับใจของลูกค้า

ผู้วิจัยเป็นผู้ประกอบการอีกคนหนึ่งที่ยอมรับเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุมีธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุทั้งในเรื่องการจัดส่งบริการดูแลผู้สูงอายุตามบ้านทั่วประเทศ เปิดธุรกิจโรงเรียนฝึกอบรบวิชาการดูแลผู้สูงอายุและประกอบธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงการจัดการธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลจากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจจะประกอบธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุและนำผลวิจัยที่ได้รับมาปรับปรุงในองค์กรของตนเองให้ได้คุณภาพมาตรฐานอย่างสมบูรณ์แบบ พร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามข้อมูลของผู้ประกอบการ

## สมมติฐานการวิจัย

การจัดการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ประกอบการ จำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนประมาณ 120 แห่ง ( กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ <http://www.eldercare-thailand.com>) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 105 แห่ง

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable)

เป็นข้อมูลของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รูปแบบความเป็นเจ้าของธุรกิจ จำนวนเงินทุน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รูปแบบการให้บริการตามระยะเวลา และรูปแบบการให้บริการตามอาการ

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ การจัดการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านการจัดการการเงิน ด้านบุคคล

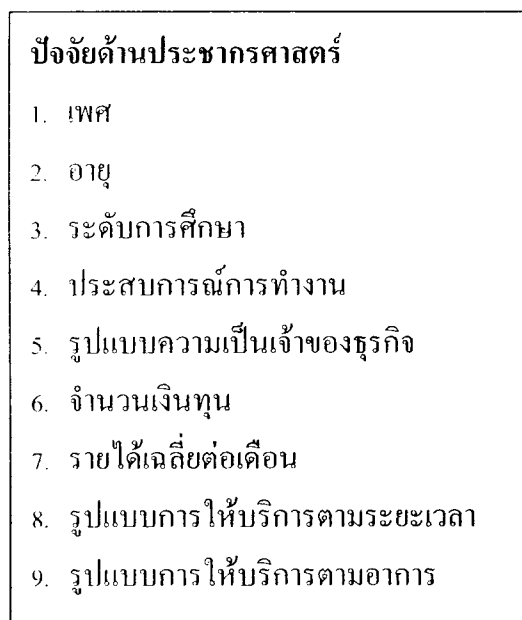
### 3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ดำเนินการศึกษาในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2556

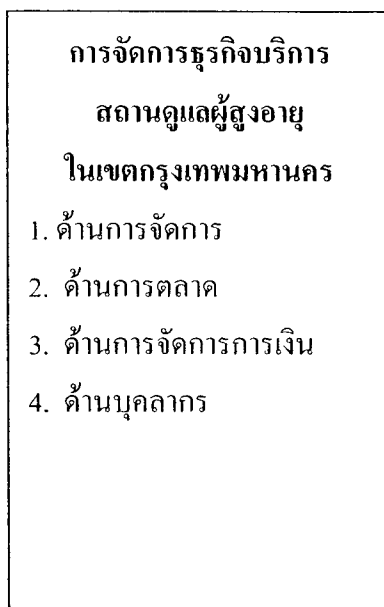
## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาด้านการจัดการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร นี้ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์นำแนวความคิดจาก คู่มือการประกอบธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และทฤษฎีส่วนผสมการตลาดบริการของ ซีริคิตี นวรัตน์ ณ อยุธยา และทฤษฎีธุรกิจบริการของปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 10) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ



### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ผู้สูงอายุ** หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชายหญิงโดยนับอายุตามปฏิทินมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเอง

**การจัดการ** หมายถึง สิ่งที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุต้องปฏิบัติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประสานงาน ดูแลงานและกิจการต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

**ธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุ** หมายถึง ธุรกิจใดๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุในกรณีต่าง ๆ เช่น ธุรกิจบริการฝึกอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุธุรกิจ บริการจัดส่งพนักงานดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุ

**บริการฝึกอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุ** หมายถึง การบริการให้ความรู้ ให้ทักษะเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ แก่บุคคลทั่วไป เพื่อสามารถนำไปประกอบอาชีพและช่วยเหลือบุคคลในครอบครัวได้ โดย

มีหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานต่างๆเช่น กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

บริการจัดส่งพนักงานดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง องค์กรใด ๆ ที่ประกอบธุรกิจด้านการจัดส่งผู้ดูแลผู้สูงอายุไปดูแลผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ที่บ้านหรือพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลทั่วไป

ธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง สถานบริการที่ไม่ใช่โรงพยาบาล มีการให้บริการที่พำนัก บริการอาหารและยาแก่ผู้สูงอายุที่ไม่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์อย่างเป็นทางการเป็นประจำ ปัจจุบันธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุมีการแบ่งประเภทการให้บริการอยู่ 2 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 แบ่งตามระยะเวลาที่ผู้สูงอายุเข้ารับบริการ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1) การบริการแบบไปเช้า-เย็นกลับ (day care) ส่วนผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้จะมีญาติรับ-ส่ง

2) การบริการแบบสถานบริการดูแลระยะยาว (long stay) ที่ผู้สูงอายุอาศัยในสถานบริการนั้นเลยหรืออาศัยในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยญาติที่ไม่มีเวลาดูแลจะนำผู้สูงอายุมาฝากดูแล และมาเยี่ยมเป็นครั้งคราว

มิติที่ 2 แบ่งตามความต้องการการดูแลของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1) ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้

2) ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพา ทูพพลภาพ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ มีโรคเรื้อรังหรือต้องการผู้บริบาลและการรักษาพยาบาลอย่างใกล้ชิด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบการจัดการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติของบุคลากร

2. ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุได้ข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการจัดอบรม และจัดรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุให้พัฒนาก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

3. ผู้สนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุและปรับรูปแบบกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องต่อความต้องการ ของผู้บริโภค