



รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย



สุตาภัทร จันทรประเสริฐ

GRAD VRU

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

พ.ศ. 2565



MODEL OF COMPETENCE IN MANAGEMENT OF NURSING HOME BUSINESS AND
ELDERLY CARE IN THAILAND



SUTAPAT CHANPRASERT

GRAD VRU

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF DOCTOR OF BUSINESS ADMINISTRATION

IN BUSINESS ADMINISTRATION

GRADUATE SCHOOL

VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY

UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2022

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการ
และการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย
ชื่อนักศึกษา สุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ
รหัสประจำตัว 58B73170105
ปริญญา บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธาน ประธาน (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

(อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี) (รองศาสตราจารย์ ดร.ธิดินันท์ ชาญโกศล)

..... กรรมการ กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต ศรีทอง) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต ศรีทอง)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ปรีชา คำมาตี)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล)

..... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ฤทัย คลังพหล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 22 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

สุตาทภัทร จันทรประเสริฐ. (2565). รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย. บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร.ภัทรพล ชุ่มมี ผศ.ดร.ชาคริต ศรีทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาในปัจจุบันสำหรับธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย 2) วิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย 3) วิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย และ 4) นำเสนอรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงหรือตัวแทนผู้บริหารของสถานพยาบาล ประเภทเนอรัลส์ซิงเกิ้ล และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล จำนวน 210 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ด้วยสมการเชิงโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงหรือตัวแทนผู้บริหาร และผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารและผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องด้านสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภทเนอรัลส์ซิงเกิ้ล และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหาในปัจจุบันสำหรับธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ยังมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาด ต้องพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพหลายด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาด ปลอดภัย มีบริการที่ดีครบวงจร รวมทั้งด้านสมรรถนะองค์การ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการส่วนประสมทางการตลาด และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุ 2) องค์ประกอบของรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาล และการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ได้แก่ สมรรถนะองค์การ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และภาวะผู้นำด้านการประกอบการ 3) อิทธิพลเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องของโมเดล $2 = 236.57$, $df = 181$, $2/df = 1.82$, $p\text{-value} = 0.03$, $GFI = 0.93$, $SRMR = 0.02$, $RMR = 0.014$, $RMSEA = 0.03$ และ 4) รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ได้แก่ .การมีทักษะและความรู้ทางธุรกิจ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ 2.มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพจะทำให้องค์การมีความสำเร็จซึ่งนำไปสู่ “เวลเนสซิติ” การบริการด้านการดูแลสุขภาพแบบครบวงจร 3. มีการส่งเสริมการขาย ทำให้เป็นการจูงใจและตรงต่อความต้องการของลูกค้า เช่น บัตรซิลเวอร์ บัตรโกลด์ บัตรแพลตินัม และ 4.มีการเรียนรู้และการเติบโต ทำให้มีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพให้กับผู้บริหารพนักงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ การนำสมรรถนะองค์การ ในด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพโดยนำกระบวนการทางวิถีธรรมชาติบำบัด มาผสมวิธีกับการรักษาแบบการแพทย์แผนปัจจุบัน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความพึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่ “เวลเนสซิติ” การบริการด้านการดูแลสุขภาพแบบครบวงจร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจสถานพยาบาลประเภทเนอรัลส์ซิงเกิ้ล และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล

คำสำคัญ: ความสามารถทางการจัดการธุรกิจ สถานพยาบาล การดูแลผู้สูงอายุ

Sutapat Chanprasert. (2022). Model of Competence in Management of Nursing Home Business and Elderly Care in Thailand. Doctor of Business Administration (Business Administration). Advisors: Dr.Pattaraphon Chummee, Asst. Prof. Dr.Chakrit Srithong

ABSTRACT

The objectives of this mixed methods research were 1) study the current conditions and problems for nursing home and elderly care businesses in Thailand, 2) analyze the components of the competency model for managing the nursing home and elderly care businesses in Thailand, 3) analyze the causal influence of the ability to manage the nursing home and elderly care businesses in Thailand and, and 4) present the competency model for managing the nursing home and elderly care businesses in Thailand. As for the quantitative research, the sample was selected based on a purposive sampling method, consisting of senior executives or executive representatives of nursing care facilities and long-term care facilities in 210 hospitals. The tool used for data collection was a questionnaire, and research the statistics used for data analysis was structural equation analysis. As for the qualitative research, the sample was selected by in-depth interviews with ten people, namely senior executives or executive representatives and experts in administration and experts in nursing care facilities and long-term care facilities in hospitals.

The results were as follows. 1) As for the current conditions and problems for nursing home and elderly care businesses in thailand, The number of nursing homes was still limited, which did not respond to the needs of the market. The development should be promoted to achieve effectiveness and efficiency in many areas, including cleanliness, safety, and fully- comprehensive services, as well as organizational competency, entrepreneurial leadership, market mix, and outcomes of the nursing and elderly care business management competency, 2) The components of the competency model for managing the nursing home and elderly care businesses in Thailand consisted of organizational competency, marketing mix, and entrepreneurial leadership, 3) The causal model of nursing and elderly care business management competence in Thailand was consistent with the empirical data ($\chi^2 = 236.57$, $df = 181$, $\chi^2 / df = 1.82$, $p\text{-value} = 0.03$, $GFI = 0.93$, $SRMR = 0.02$, $RMR = 0.014$, $RMSEA = 0.03$). 4) The competency model for managing the nursing home and elderly care businesses in Thailand included (1) being knowledgeable and skilled in business enables one to solve immediate problems and advise clients in a timely manner, (2) having expertise in the profession, which results in corporate success and leads to "WELLNESS CITY," a full healthcare facility, (3) offering Promotion, which encourages customers to buy products and meets their needs, such as offering silver, gold, and platinum cards to them, and (4) promoting learning and growth, which leads to the greater development and improvement of executives' and employees' potential.

The body of knowledge gained from this research is a combination of organizational competence in terms of business skills and knowledge and professional expertise, especially the process of natural therapies, and modern medical treatment, which results in the elderly's satisfaction and leads to "WELLNESS CITY", a comprehensive healthcare service, which in tum leads to competitive advantages in nursing care business and long-term care facilities in hospitals.

Keywords: Competency for Managing Businesses, Nursing Home, Elderly Care

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความเมตตาจากบุคคลหลายท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือให้ข้อมูล และสนับสนุนให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ได้รับความกรุณาจากคณะกรรมการสอบทุกท่าน และคณาจารย์ผู้ให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี ประธานที่ปรึกษาและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต ศรีทอง กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่เสียสละเวลาและให้คำปรึกษา การดำเนินงานการวิจัย และติดตามการดำเนินการทำวิทยานิพนธ์อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธิตินันท์ ชาญโกศล ประธาน (ผู้ทรงคุณวุฒิ) ในการสอบวิทยานิพนธ์ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล กรรมการ ในการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.ปรีชา คำมาตี กรรมการ ในการสอบวิทยานิพนธ์ ที่เสียสละเวลาในการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุทธ ไกยวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาดา รื่นสุข ดร.อมรรักษ์ สอนชุมพล และอาจารย์ สุกฤษฎ์ ใจจางงค์ ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย รวมทั้งผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ช่วยเหลือให้การสนับสนุน และให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัยที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการให้ข้อมูล ตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณกำลังใจจากครอบครัว เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนทุกคน และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในงานวิจัยฉบับนี้ทุกส่วนให้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี

สุตาภัทร จันทรประเสริฐ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....ค | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง | ง |
| กิตติกรรมประกาศ.....จ | จ |
| สารบัญ.....ฉ | ฉ |
| สารบัญตาราง.....ณ | ณ |
| สารบัญภาพ.....ญ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ..... 1 | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1 | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 4 | 4 |
| 1.3 คำถามในการวิจัย..... 4 | 4 |
| 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4 | 4 |
| 1.5 สมมติฐานของการวิจัย..... 6 | 6 |
| 1.6 ขอบเขตของการวิจัย..... 6 | 6 |
| 1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย..... 8 | 8 |
| 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 12 | 12 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 13 | 13 |
| 2.1 ข้อมูลและสถานการณ์ทั่วไปเกี่ยวกับผู้สูงอายุและรูปแบบเกี่ยวกับผู้สูงอายุ..... 13 | 13 |
| 2.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานบริบาล..... 20 | 20 |
| 2.3 พัฒนาการของกรอบแนวความคิดและการกำหนดตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษา..... 21 | 21 |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะองค์กร..... 24 | 24 |
| 2.5 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership)..... 30 | 30 |

| | |
|---|-----|
| 2.6 แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ(Marketing Service Strategy)..... | 36 |
| 2.7 แนวคิดและทฤษฎีผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแล ผู้สูงอายุ..... | 44 |
| 2.8 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศ..... | 47 |
| 2.9 อิทธิพลระหว่างกลุ่มตัวแปรต่าง ๆ..... | 65 |
| 2.10 สรุปสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุ..... | 73 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย..... | 77 |
| 3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย..... | 77 |
| 3.2 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 80 |
| 3.3 การทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดย การ..... | 98 |
| 3.4 ความคาดหวังที่จะได้รับจากระเบียบวิธีการวิจัยที่นำมาใช้..... | 101 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 102 |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ..... | 102 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ..... | 165 |
| 4.3 สรุปผลการนำเสนอจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)..... | 175 |
| 4.4 ผลการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology)..... | 176 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 179 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 179 |
| 5.2 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ..... | 184 |
| 5.3 อภิปรายผลการวิจัย..... | 192 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ..... | 197 |
| บรรณานุกรม..... | 200 |
| ภาคผนวก..... | 214 |

| | |
|---|-----|
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 215 |
| ภาคผนวก ข ผลการพิจารณาแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)..... | 227 |
| ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์..... | 235 |
| ประวัติผู้วิจัย | 241 |



GRAD VRU

สารบัญตาราง

หน้า

| | |
|---|-----|
| ตารางที่ 1 โครงสร้างประชากรโลกและประชากรไทย พ.ศ.2543 – 2568 (หน่วย : พันคน)..... | 2 |
| ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในประเทศต่าง ๆ..... | 15 |
| ตารางที่ 3 จำนวนประชากรรวมและสัดส่วนประชากรสูงอายุของประเทศสมาชิกอาเซียน ในปี ค.ศ. 1999 และ 2016 | 17 |
| ตารางที่ 4 จำนวนสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทย..... | 19 |
| ตารางที่ 5 การสังเคราะห์องค์ประกอบของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย 51 | |
| ตารางที่ 6 ตัวแปรและตัวย่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย | 72 |
| ตารางที่ 7 สรุปสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ..... | 74 |
| ตารางที่ 8 จำนวนกลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล..... | 82 |
| ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรวัดจากการทดสอบเบื้องต้น..... | 92 |
| ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค..... | 94 |
| ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 103 |
| ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะองค์การ | 106 |
| ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | 109 |
| ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดบริการ..... | 111 |
| ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ..... | 114 |
| ตารางที่ 16 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจาก Principal Components Analysis วิธีการหมุนแกน Varimax องค์ประกอบของตัวแปรด้านสมรรถนะองค์การ (OC)..... | 116 |
| ตารางที่ 17 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจาก Principal Components Analysis วิธีการหมุนแกน Varimax องค์ประกอบของตัวแปรด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL)..... | 118 |

| | |
|---|-----|
| ตารางที่ 18 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจาก Principal Components Analysis วิธีการหมุนแกน Varimax องค์ประกอบของตัวแปรด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS)..... | 120 |
| ตารางที่ 19 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจาก Principal Components Analysis วิธีการหมุนแกน Varimax องค์ประกอบของตัวแปรด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจ สถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ(PM)..... | 123 |
| ตารางที่ 20 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 125 |
| ตารางที่ 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน บริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย..... | 135 |
| ตารางที่ 22 แสดงสมการโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยสมรรถนะองค์การ (OC) กับ ข้อมูลเชิงประจักษ์..... | 137 |
| ตารางที่ 23 แสดงสมการโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยภาวะผู้นำด้านประกอบการ (EL) กับข้อมูลเชิงประจักษ์..... | 139 |
| ตารางที่ 24 แสดงสมการโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS)..... | 141 |
| ตารางที่ 25 แสดงสมการโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยผลความสามารถ ทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ (PM)..... | 143 |
| ตารางที่ 26 สัญลักษณ์ภาษากรีกและตัวย่อภาษาอังกฤษ..... | 147 |
| ตารางที่ 27 ค่าสถิติความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์ตามสถานะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ในภาพรวม..... | 155 |
| ตารางที่ 28 ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ จากการวิเคราะห์ตามโมเดลที่ ปรับใหม่ (Modified Model)..... | 156 |
| ตารางที่ 29 แสดงค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างแต่ละตัวแปรแฝง | 161 |
| ตารางที่ 30 สรุปการทดสอบสมมติฐาน..... | 162 |
| ตารางที่ 31 ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแล ผู้สูงอายุ..... | 169 |
| ตารางที่ 32 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และแนวทางปฏิบัติ..... | 196 |

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย | 5 |
| ภาพที่ 2 โมเดลการวัดสมรรถนะองค์กร | 30 |
| ภาพที่ 3 โมเดลการวัดภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | 36 |
| ภาพที่ 4 โมเดลการวัดส่วนประสมทางการตลาดบริการ | 44 |
| ภาพที่ 5 ปรับปรุงจาก THE Balanced Scorecard..... | 45 |
| ภาพที่ 6 โมเดลการวัดภาวะผู้นำด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล..... | 47 |
| ภาพที่ 7 เส้นอิทธิพลระหว่างสมรรถนะขององค์กรกับภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | 67 |
| ภาพที่ 8 เส้นอิทธิพลระหว่างสมรรถนะองค์กรกับผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุ | 68 |
| ภาพที่ 9 เส้นอิทธิพลระหว่างสมรรถนะของภาวะผู้นำด้านการประกอบการกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | 69 |
| ภาพที่ 10 เส้นอิทธิพลระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ | 70 |
| ภาพที่ 11 เส้นอิทธิพลระหว่างภาวะผู้นำด้านการประกอบการกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ... | 71 |
| ภาพที่ 12 โมเดลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | 73 |
| ภาพที่ 13 กรอบแนวคิดความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย Capability to Manage the Business of Nursing Homes in Thailand | 76 |
| ภาพที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยสมรรถนะองค์กร (OC) | 137 |
| ภาพที่ 15 แสดงการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบปัจจัยภาวะผู้นำด้านประกอบการ (EL)..... | 139 |
| ภาพที่ 16 แสดงการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัย (MS) | 141 |
| ภาพที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ (PM) | 143 |

ภาพที่ 18 แบบจำลองสมการโครงสร้างรูปแบบอิทธิพลเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการ
ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยแบบเต็มรูปแบบ 146

ภาพที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัย ตามสมมติฐาน (Hypothesized
Model)..... 150

ภาพที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการดูแล
ผู้สูงอายุและการดูแลผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ตามโมเดลที่ปรับเปลี่ยน(Modified Model)..... 154

ภาพที่ 21 เส้นทางอิทธิพลที่สนับสนุนและไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย..... 164



GRAD VRU

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประชากรผู้สูงอายุและจำนวนผู้สูงอายุ มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ถือเป็นปรากฏการณ์หนึ่งของโลกที่เกิดจากการลดความอุดมสมบูรณ์และการเพิ่มอายุขัย โดยในอนาคตกำลังจะเป็นโลกของผู้สูงอายุ กรอบกักจากการรายงานสถิติกรมเศรษฐกิจและสังคมขององค์การสหประชาชาติพบว่า ปัจจุบันประชากรโลกที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีจำนวน 13.6 ล้านคน (United Nation, 2011) ซึ่งคาดว่าในปี พ.ศ. 2573 หรือในอีกไม่เกิน 10 ปีข้างหน้า นับจากนี้ หรือราว พ.ศ.2564 ประเทศไทย จะกลายเป็น สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete aged Society) และเมื่อประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนถึงร้อยละ 20 จึงจัดเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดที่เรียกว่า Super Aged Society และเมื่อประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น สิ่งที่มาคือ ประชากรผู้สูงอายุจำนวนมากเหล่านั้น ต้องการหาสถานที่พึ่งพาอาศัย และคาดว่าในปี 2050 จะมีสองพันล้านคน ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี โดย 80% ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ต้องการได้รับการดูแลที่บ้าน (World Health Organization, 2015)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุเป็นธุรกิจหนึ่งที่น่าสนใจและถือว่าเป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เช่น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพโดยบุคลากรทางการแพทย์ในสถานบริการและจากหน่วยบริการสุขภาพอื่น ๆ โดยครอบคลุมถึงกิจกรรมดูแลสุขภาพ ตลอดจนการจัดการที่พักรักษาสุขภาพ รวมถึงการจัดการบริการการดูแลรักษาในสถานที่ ที่มีที่พักและมีคนดูแล ประจําาร่วมกับการให้การพยาบาล การดูแลอำนวยความสะดวกหรือการดูแลประเภทอื่น ๆ ตามความต้องการของผู้พักอาศัยและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) ได้แก่ สถานบริการ ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล จึงถือได้ว่า ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุเป็นแหล่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) กรอบกักยังเป็นธุรกิจที่ภาครัฐให้ความสำคัญอยู่ในขณะนี้คือ ธุรกิจที่เอื้อต่อคนสูงวัย (ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12) ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยจัดเป็นประเทศหนึ่งที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) และสังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society) ในปี 2574 ซึ่งเป็นผลมาจากคนไทยมีแนวโน้มอายุยืนขึ้น ซึ่งมีผลมาจากคนไทยแต่งงานและมีบุตรช้าลง และดูแลสุขภาพกันมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนและสัดส่วนผู้สูงวัยของไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยคาดว่าประมาณปี 2563 ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ หรือประมาณเป็นตัวเลขได้ 13 ล้านคน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) ดังแสดงได้ตามตารางที่ 1 แสดงโครงสร้างประชากรโลก และประชากรไทย พ.ศ. 2543–2568 (การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2543 – 2568 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) United Nations. Population Division (2002)

ตารางที่ 1 โครงสร้างประชากรโลกและประชากรไทย พ.ศ.2543 – 2568 (หน่วย : พันคน)

| พ.ศ | ประชากรโลก (%) | | | | ประชากรไทย (%) | | | |
|------|----------------|---------|----------|-------------|----------------|---------|----------|-------------|
| | จำนวนรวม | 0-14 ปี | 15-59 ปี | 60 ปีขึ้นไป | จำนวนรวม | 0-14 ปี | 15-59 ปี | 60 ปีขึ้นไป |
| 2543 | 6,070,578 | 30.1 | 59.9 | 10.0 | 62,237 | 24.7 | 65.9 | 9.4 |
| 2548 | 6,453,627 | 28.3 | 61.3 | 10.4 | 64,765 | 23.0 | 66.7 | 10.3 |
| 2553 | 6,830,282 | 27.0 | 61.9 | 11.1 | 67,042 | 21.2 | 67.1 | 11.7 |
| 2558 | 7,197,247 | 26.1 | 61.6 | 12.3 | 69,056 | 20.2 | 66.0 | 13.8 |
| 2563 | 7,540,238 | 25.2 | 61.2 | 13.6 | 70,821 | 19.0 | 64.2 | 16.8 |
| 2568 | 7,851,455 | 24.2 | 60.8 | 15.0 | 72,288 | 18.0 | 62.0 | 20.0 |

ที่มา : United Nations (2002)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นโอกาสที่ดีที่ประเทศไทยจะทำธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุของไทย และถ้าจะให้พัฒนาธุรกิจให้ก้าวหน้าต่อไปควรดูแลผู้สูงอายุชาวต่างชาติ ในอนาคตต่อไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทย มีความได้เปรียบประเทศอื่น ๆ หลายด้านไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของทำเลที่ตั้งภูมิประเทศ แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ราคากิจกรรม กรอบกักนโยบายภาครัฐที่ต้องการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้าน Medical and Wellness Tourism ดังนั้นธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ จึงเป็นธุรกิจที่น่าสนใจและสามารถตอบโจทย์การใช้บริการได้ทั้งคนไทย และคนต่างชาติในวัยเกษียณด้วย ดังจะเห็นจากสถิติการอยู่ต่อในราชอาณาจักรของคนต่างชาติ ต่างด้าว ประเภทใช้ชีวิตบั้นปลาย (ผู้สูงอายุอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป) ประกอบกับรัฐบาลมีมติเห็นชอบอนุมัติขยายเวลา สำหรับกลุ่มพำนักระยะยาว จาก 1 ปี เป็น 10 ปี ให้กับ ชาวอังกฤษ สหรัฐอเมริกา จีน ไต้หวัน ฯลฯ ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และมีเงินฝากในบัญชี 3 ล้านบาทขึ้นไป จากข้อมูลข้างต้น จึงเป็นเหตุปัจจัยสนับสนุนให้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยที่แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบธุรกิจ ได้แก่ 1. บ้านพักคนชรา 2. สถานบริการช่วยเหลือในการดำรงชีวิต 3. สถานบริการ 4. สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล และ 5. สถานดูแลระยะสุดท้าย (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560) แต่จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ พบว่า รูปแบบและขอบเขตการให้บริการของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ มีหลากหลาย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้จำแนกลักษณะกิจกรรมของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ออกเป็น 6 รูปแบบ คือ 1. สถานดูแลผู้สูงอายุกลุ่มเดย์แคร์ คือ สถานดูแลผู้สูงอายุแบบเข้าไปเย็นกลับ 2. สถานบริการดูแลระยะยาว คือ สถานดูแลผู้สูงอายุที่ครอบคลุมบริการพักค้างคืน การช่วยเหลือกิจวัตรประจำวันพร้อมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้น เช่น ศูนย์ดูแลคนชรา สถานที่ให้การช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการ สถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย เป็นต้น 3. ที่อยู่อาศัยเฉพาะผู้สูงอายุ คือ การบริการผู้สูงอายุหรือผู้ที่เตรียมเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป เป็นการเช่าซื้อบ้านหรือห้องพักในระยะยาว โดยมากเป็นระยะยาว 30 ปี หรืออยู่อาศัยจนสิ้นอายุขัย แต่ไม่สามารถมีกรรมสิทธิ์ในบ้านนั้นเมื่อ

เสียชีวิต 4. ธุรกิจบริการส่งผู้ดูแลไปดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน โดยจะเป็นแนวธุรกิจที่ซื้อมาขายไป รวมทั้งยังเป็นธุรกิจที่มีบริการเสริม เพื่อเข้ามาดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน โดยใช้จากโครงการประเภทบ้านจัดสรร อพาร์ทเมนท์ และคอนโดฯลฯ ไม่ว่าจะเป็น โครงการบ้านแสนศิริ แลนด์เอนด์เฮ้าท์ 5 สถาน สงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนไร้ญาติ คือ การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในเรื่องที่พักอาศัยและมีอาหาร บริการ 3 มื้อ และ 6.สถานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ คือ การให้บริการตรวจสุขภาพและคำแนะนำในการส่งเสริมดูแลผู้สูงอายุ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

โดยสถานที่ที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาคือ ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ ร้องรับและดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ผู้ป่วยมีภาวะเปราะบางและ/หรือมีโรคเรื้อรัง โดยจากข้อมูลงานวิจัยมูลนิธิตถาบัน และพัฒนาผู้สูงอายุไทยพบว่า จำนวนธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีประมาณ 800 แห่ง แบ่งเป็นนิติบุคคล จำนวน 273 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.12 ทุนจดทะเบียนรวม 1,534.30 ล้านบาท และบุคคลธรรมดา จำนวน 527 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.88 ซึ่งแบ่งเป็นภูมิภาคในประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง กรุงเทพฯ และภาคใต้ จากข้อมูลข้างต้นพบว่า จำนวนสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ทั่วประเทศมีจำนวนมากที่สุดประมาณ 333 แห่ง จึงถือเป็นแหล่งสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ แต่ยังคงถือว่าเป็นจำนวนน้อยอยู่เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ และเป็นกุญแจสำคัญที่จะต้องเริ่มสร้างเป็นอันแรกเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ประสบความสำเร็จ ได้แก่ 1. ด้านบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล 2. ด้านบุคลากรที่มีความรู้และทักษะเฉพาะ 3. การสร้างองค์ความรู้และเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ 4. พัฒนาธุรกิจบริการสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และ 5. การสร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ ทั้งนี้เพราะธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาลในปัจจุบัน ยังขาดแคลนไม่ทันต่อความต้องการของตลาด และยังมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงใน ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพหลายด้าน โดยเฉพาะด้านความสะอาด ปลอดภัย มีบริการที่ครบวงจร เป็นต้น ดังนั้นการท้าววิจัยเชิงประจักษ์ เพื่อค้นหาสาเหตุและผลลัพธ์ จึงเป็นแนวทางสำคัญอีกทางหนึ่งในการพัฒนาผู้ประกอบการและธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุให้ยั่งยืนสามารถ นำพาให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อช่วยบริหารจัดการให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท

เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ทั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุและยังเป็นโอกาสผลักดันให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ประสบความสำเร็จ และเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านรูปแบบความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.2.4 เพื่อนำเสนอรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.3 คำถามในการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเป็นแนวทางสำหรับการหาคำตอบของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดคำถามสำหรับงานวิจัยดังนี้

1.3.1 สภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.3.2 แนวโน้มองค์ประกอบและความสอดคล้องของโมเดลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยมีลักษณะเป็นอย่างไร

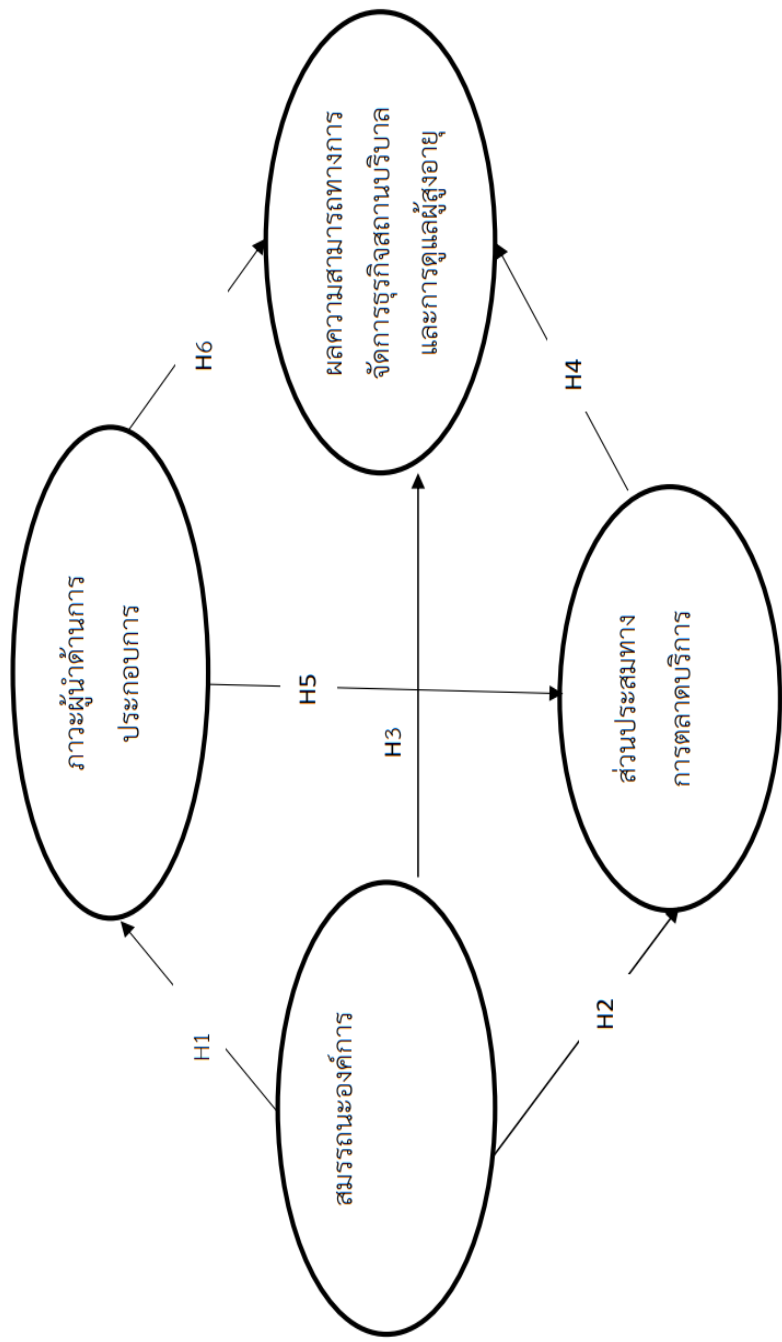
1.3.3 การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยเป็นอย่างไร

1.3.4 รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยเป็นอย่างไร

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนากรอบแนวคิด

ซึ่งจากการศึกษากรอบแนวคิดดังกล่าว เป็นการเชื่อมโยงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการศึกษากรอบแนวคิดของผู้วิจัยที่ได้ประยุกต์ขึ้นมาในเรื่อง รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประยุกต์แนวคิดของ Stefl (2008) Guo (2009) Sarwoko, Surachman, Armanu, & Hadiwidjojo (2013) Elg, Kollberg and Palmberg (2013) Obeidat & Tarhini (2016) Ngigi, McCormick, & Kamau (2018) Aghazadeh (2015) Daniel (2018) Nangpiire & Bangniyel, (2019) Sawaeen (2021)

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยสมมติฐานนี้เกิดจากกรอบวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 สมมติฐานที่ 1 สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการและมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.5.2 สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการและมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.5.3 สมมติฐานที่ 3 สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.5.4 สมมติฐานที่ 4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.5.5 สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ

1.5.6 สมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

รูปแบบของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methodology) โดยใช้หลักการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้บริหารผู้ประกอบการและผู้บริหาร คือ บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป ส่วนหลักการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้บริหารผู้ประกอบการและผู้บริหาร คือ บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป จากสถานประกอบการประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเทศไทย ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร โดยมีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่ต้องศึกษา โดยผู้วิจัยกำหนดเป็นขอบเขตด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงภายนอกประกอบด้วย 1 ตัวแปร

1.1 สมรรถนะขององค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 6 ตัวแปร ได้แก่

1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 3. ด้านความมีจริยธรรม 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ 5. ด้านจิตบริการ และ 6. ด้านการพัฒนาตนเอง

2. ตัวแปรแฝงคั่นกลางหรือตัวแปรส่งผ่าน มี 2 ตัวแปร คือ

2.1 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 2) ด้านการจัดการความเสี่ยง 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านการตัดสินใจ

2.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 7 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2) ด้านราคา 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านการส่งเสริมการขาย 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 7) ด้านกระบวนการจัดการ

3. ตัวแปรแฝงภายในประกอบด้วย 1 ตัวแปร

3.1 ผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน และ 4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

1.6.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างสามารถอธิบายได้ ดังนี้
การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภทเนอर्सซิงค์ แคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) ในประเทศไทย ในเขตจังหวัดภาคกลางและเฉพาะเจาะจงไปที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากมีจำนวนสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุมากที่สุด ซึ่งในเขตปริมณฑลมีด้วยกัน 5 จังหวัดได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดปทุมธานี

2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ในด้านคุณภาพเก็บจากผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย นักวิชาการ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอर्सซิงค์ แคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล รวม 10 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว ซึ่งใช้เป็นตัวแทนของผู้บริหารในการให้ข้อมูลประกอบการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับ ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มที่ 2 ในด้านปริมาณเก็บจากผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย นักวิชาการ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในประเทศไทย ได้แก่ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุประเภท เนอर्सซิงค์ แคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ขนาด

ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 210 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 265 คน ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม พบว่า ผู้วิจัยจึงเลือกเป็นพื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้จะใช้ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2564

1.7 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 ลูกค้ำหรือผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้ป่วยมีภาวะเปราะบางและ/หรือมีโรคเรื้อรัง หรือญาติของผู้ป่วย จากสถานบริบาลประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

1.7.2 ผู้สูงอายุ หมายถึง สภาวะของบุคคลเพศหญิงและ เพศชาย ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่มีความอ่อนแอ ของร่างกายและจิตใจ มีภาวะเปราะบางและ/หรือมีโรคเรื้อรัง ที่อยู่ในสถานบริบาลประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และโรงพยาบาลการดูแลระยะยาว เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

1.7.3 สถานบริบาล หมายถึง สถานที่ให้การดูแลระยะยาวสำหรับผู้ป่วยที่จะต้องรับการรักษา อยู่ในโรงพยาบาลแต่ไม่สามารถอยู่ที่บ้านได้ และเป็นสถานที่ให้บริการดูแลของแพทย์และพยาบาลที่ต้องใช้ทักษะทางการพยาบาล 24 ชั่วโมงต่อ ประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม หรือให้บริการกำกับดูแลในด้านการรับประทานยา การรับประทานอาหารและการช่วยเหลือด้านการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันบางอย่าง แก่ผู้สูงอายุ ที่มีภาวะเปราะบางและ/ หรือมีโรคเรื้อรัง มีความพิการทางด้านร่างกาย หรือ ทางด้านการรับรู้ด้านเซาว์ปัญญา (สมองเสื่อม) หรือพิการทั้งสองอย่าง

1.7.4 สถานการดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง สถานบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลของผู้สูงอายุ เน้นการดูแลแบบเฉียบพลันและเรื้อรัง ประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และ สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

1.7.5 สมรรถนะขององค์กร หมายถึง ความสามารถทางการพยาบาล ในการประยุกต์ใช้ในองค์กรในการดูแลผู้สูงอายุให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งครอบคลุม 6 ด้านด้วยกัน ได้แก่ 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 3. ด้านความมีจริยธรรม 4. ด้านความรู้

เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ 5. ด้านจิตบริการ และ 6. ด้านการพัฒนาตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ หมายถึง การมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานและทักษะความรู้ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานประกอบการและการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ มีความเข้าใจในลักษณะงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานประกอบการและการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ที่เป็นอย่างดีมีองค์ความรู้เกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติและแสวงหาข้อมูลความรู้ใหม่ในเชิงรุกและแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับใช้ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานประกอบการ ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีความรู้เรื่อง การจัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ หมายถึง การมีความสามารถในการใช้ทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถานประกอบการและการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุมีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ได้เป็นอย่างดีสามารถใช้ทักษะในการแก้ไข สถานการณ์ ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลาสามารถใช้ทักษะในการเสนอทางเลือกและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า พนักงานและเพื่อนร่วมงานได้สามารถใช้ทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านความมีจริยธรรม หมายถึง การปฏิบัติตามจริยธรรม ที่องค์กรกำหนดขึ้น และผู้ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัด และปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณมีความรับผิดชอบทางจริยธรรมและภาวะผูกพันทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ความเป็นส่วนตัวการรักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงสื่อโซเชียลมีเดียของพนักงานผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีจริยธรรม

4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ หมายถึง มีความเข้าใจในระบบการรักษาพยาบาลและสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพผู้จัดการและผู้ให้บริการมีองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยด้านการดูแลสุขภาพมีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพของสถานประกอบการและการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุเป็นอย่างดี

5. ด้านจิตบริการ หมายถึง มีจิตสำนึกการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นทำงานด้วยใจ เห็นผู้สูงอายุเสมือนญาติและไม่หวังผลตอบแทนมีความใจเย็นและมีความสามารถในการต้อนรับ

6. ด้านการพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาแผนการเรียนรู้ แสวงหาและใช้ความรู้ใหม่ ๆ เสมอ อบรมเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลวางแผนและพัฒนาการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต

1.7.6 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะสร้างอิทธิพลหรือแรงจูงใจ และทำให้ผู้อื่น ดำเนินเพื่อก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพและสร้างความสามารถ ในการประยุกต์ใช้ในองค์กรในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งครอบคลุม 4 ด้านด้วยกัน ได้แก่ 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร และ 4. ด้านการตัดสินใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดค้นแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจอยู่เสมอปรับปรุงและพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ที่เป็นของธุรกิจอยู่เสมอ พร้อมทั้งนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถมาช่วยให้การบริการของลูกค้าง่ายและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 อย่าง รวมทั้งระดมความคิดเห็นของพนักงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการจัดการความเสี่ยง หมายถึง มีการพัฒนา ศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความชำนาญเพื่อลดปัญหาหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการวิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อมภายในและภายนอกของสถานดูแลผู้สูงอายุเพื่อใช้ในการวางแผนและคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นข้างหน้า มีการพัฒนาระบบงานภายในองค์กรให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่และตอบสนองต่อความเสี่ยงนั้น เพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้น โดยจัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถได้รับบริการอย่างถูกต้อง

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำไปพิจารณาความเหมาะสมเพื่อการปรับปรุง มีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย กฎ ระเบียบขององค์กร และควรมีการสื่อสารย้อนกลับแบบสองทิศทาง ควบคุมการประชุมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกได้ดีทุกครั้งโดยเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินทราเน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรยังมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุง

4. ด้านการตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจทันทีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน โดยตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การมี 10 องค์การผู้บริโภคนานาชาติ เป็นต้น ซึ่งการตัดสินใจต้องคำนึงถึงข้อร้องเรียนที่มีเหตุผลของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์กรมากเกินไป และที่สำคัญควรตัดสินใจจากการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ในการพิสูจน์ว่าสามารถกระทำได้จริง

1.7.7 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่สถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ นำมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดเรียกว่า 7P's ประกอบด้วย 1. ผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ราคา 3. ด้านสถานที่ 4. การส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 7. ด้านกระบวนการจัดการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึง สถานบริการประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และโรงพยาบาลประเภทการดูแลระยะยาว เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม มีการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและนำเชื่อถือสถานบริการมีการบริการความเอาใจใส่คอยดูแลอย่างใกล้ชิดการให้บริการของผู้สูงอายุมีโปรแกรมให้บริการที่หลากหลาย เช่น โปรแกรมสุขภาพ โปรแกรมตรวจวัดไข้ โปรแกรมนันทนาการ เป็นต้น โดยสถานบริการมีกิจกรรมสันทนาการท่องเที่ยวนอกสถานที่สถานบริการมีกิจกรรมเสริมสร้างความเพลิดเพลิน เช่น การสร้างอาชีพเสริม เป็นต้น นอกจากนี้สถานบริการควรมีกิจกรรมกายภาพบำบัด เช่น นวดแผนไทย การทำสปา

2. ด้านราคา หมายถึง อัตราค่าบริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสมกับการให้บริการ สมาชิกสถานดูแลผู้สูงอายุจะได้รับสิทธิประโยชน์คุ้มค่าจากการชำระอัตราค่าบริการของสมาชิก เช่น ส่วนลด ของกำนัลหรือของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมและมีความคุ้มค่ากับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ โดยสถานบริบาลมีการชี้แจงและแจ้งอัตราราคาค่าบริการอย่างละเอียด

3. ด้านสถานที่ หมายถึง ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสงบและร่มรื่นน่าอยู่ ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสะดวกในการเดินทางมีการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุภายในและนอกสถานที่ด้วยทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญสถานบริบาลควรอยู่ใกล้โรงพยาบาลสถานบริบาลควรมีทำเลในที่ปลอดภัยห่างไกลมลพิษ

4. ด้านการส่งเสริมการขาย หมายถึง มีการจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซเชียล และสื่อต่างๆ เช่น โบชัวร์ แผ่นพับ และเคเบิลทีวี มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม เมื่อมีการใช้บริการครั้งแรกและครั้งต่อไปมีการเปิดรับบริการเป็นสมาชิกใหม่ พร้อมให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกเดิมในราคาพิเศษ และให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกใหม่มีการบริการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุตลอดเวลาโดยไม่คิดค่าบริการ

5. ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการทุกฝ่าย มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์น่าเชื่อถือบุคลากรทุกฝ่ายมีความเป็นมิตร และเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างดีพนักงานต้อนรับให้การต้อนรับและบริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย

6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง มีห้องรับแขก มุมพักผ่อน และห้องส่วนตัว ที่จัดตกแต่งสวยงามและแยกเป็นส่วนการจัดสิ่งแวดล้อมในสถานดูแลผู้สูงอายุ มีความสะอาดและความปลอดภัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถกว้างขวางสถานบริบาลควรมีก້ອງวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริบาลและผู้สูงอายุ

7. ด้านกระบวนการจัดการ หมายถึง มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัดกรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการมีรูปแบบการดูแลสุขภาพที่เป็นระบบมีการจัดทำข้อมูลในการให้บริการแยก ตามโปรแกรมพร้อมมีคำอธิบายรายละเอียดในแต่ละโปรแกรม พร้อมทั้งแสดงราคาและเวลาในการใช้บริการอย่างครบถ้วน รวมทั้งสถานบริบาล ที่อยู่ในสถานบริบาล ประเภทเนอร์สเซิ่งแคร์ และโรงพยาบาลการดูแลระยะยาว เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม ควรมีการรายงานข้อมูลผู้สูงอายุให้กับครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ

1.7.7 ด้านผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง การวัดประสิทธิภาพ การเงินและตัวชี้วัดที่ไม่ใช้การเงิน ประกอบด้วย มุมมองทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการเงิน หมายถึง กิจการมีรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้ว รวมทั้งมีผลกำไรเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลประกอบการปีที่แล้วมีรายได้เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้วมีเงินทุนสะสมเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับเงินทุนสะสมปีที่แล้ว

2. ด้านลูกค้า หมายถึง มีจำนวนลูกค้าเก่ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นโดยดูจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ใช้บริการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากรายละเอียดของงานและจำนวนชั่วโมงในการทำงานของพนักงานในแต่ละกิจกรรมสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาวกว่าปีที่แล้ว โดยการสร้างกิจกรรมระหว่างลูกค้ากับหน่วยงานมากขึ้นมีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการที่มากขึ้นลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่เพิ่มขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

3. ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง มีระบบการติดตามและประเมิน คุณภาพการดูแลและบริการมีการวิจัยและพัฒนาสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้นมีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพของการดูแลมีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้ามีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น

4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต หมายถึง มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้นมีการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานขององค์กรทุกคนเพิ่มขึ้นเพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งได้รับประโยชน์ ดังนี้

1.8.1 ทำให้หน่วยงานสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแล ระยะยาวในโรงพยาบาล สามารถนำรูปแบบความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุไปประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานมากขึ้น

1.8.2 เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล หน่วยงานภาคธุรกิจที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาธุรกิจให้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จต่อไป

1.8.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพในด้านบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย นั้นมีแนวคิดที่สำคัญคือ เพื่อเพิ่มและพัฒนาความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยการนำหลักสมรรถนะองค์การหลักส่วนประสมทางการตลาดบริการ หลักภาวะผู้นำด้านการประกอบการ และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากเอกสารตำรา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่ศึกษาที่สำคัญ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลและสถานการณ์ทั่วไปเกี่ยวกับผู้สูงอายุและรูปแบบเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 2.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ
- 2.3 พัฒนาการของกรอบแนวความคิดและการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะองค์กร (Organization Competency)
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership)
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีส่วประสมทางการตลาดบริการ(Marketing Service Strategy)
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ
- 2.8 การทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยและการสรุป
- 2.9 อิทธิพลระหว่างกลุ่มตัวแปรต่าง ๆ
- 2.10 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 ข้อมูลและสถานการณ์ทั่วไปเกี่ยวกับผู้สูงอายุและรูปแบบเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2.1.1 ความหมายของผู้สูงอายุและสังคมผู้สูงอายุ

องค์การสหประชาชาติ ได้ให้นิยามคำว่า “ผู้สูงอายุ” คือ ประชากรทั้งเพศหญิงและเพศชายที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป โดยเป็นการนิยามนับตั้งแต่อายุเกิดตามปีปฏิทิน ส่วนในประเทศที่เจริญแล้วมักจัดผู้สูงอายุ โดยนับจากอายุปีขึ้นไป หรือบางประเทศอาจนิยามผู้สูงอายุตามสภาพของร่างกาย โดยผู้หญิงสูงอายุ กำหนดอยู่ในช่วง 45-55 ปี ส่วนผู้ชายสูงอายุ กำหนดอยู่ในช่วง 55 -75 ปี ตามอายุกำหนดให้เกษียณงาน เช่น อายุ 50 หรือ 60 หรือ 65 ปี หรือนิยาม สำหรับประเทศไทย “ผู้สูงอายุ” ตามพระราชบัญญัติ ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 หมายถึง “บุคคล” ซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ส่วนคำว่า “สังคมผู้สูงอายุ” โดยองค์การสหประชาชาติ แบ่งสังคมผู้สูงอายุเป็น 3 ระดับ คือ ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) และระดับสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด หรือ ผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super – Aged Society) โดยองค์การสหประชาชาติ ให้นิยามผู้สูงอายุในระดับต่าง ๆ ซึ่งประเทศไทย และ Smith, (1999). ให้คำนิยามว่า ผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป โดยได้แบ่งผู้สูงอายุออกเป็นสามส่วน กล่าวคือ ประเภทที่หนึ่งอายุอยู่ระหว่าง 65-74 ปี ประเภทที่สองอายุอยู่ระหว่าง 75-84 ปี และประเภทที่สามอายุอยู่ระหว่าง 85 ปีขึ้นไป รวมทั้ง (Setyonegoro, 1976) ให้คำนิยามว่า ผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป โดยได้แบ่งผู้สูงอายุออกเป็นสามส่วน กล่าวคือ ประเภทที่หนึ่งอายุมากกว่า 65

ปี ประเภทที่สองอายุอยู่ระหว่าง 70-75 ปี และประเภทที่สามอายุมากกว่า 80 ปีขึ้นไป นอกจากนี้
ได้ให้คำนิยามว่า ผู้สูงอายุ คือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

จากคำนิยามความหมายของผู้สูงอายุข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุ คือ ประชากรที่เป็นผู้หญิง
หรือผู้ชายอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปหรือมากกว่า 60 ปีขึ้นไป แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการนับอายุด้วย
บางที่บางประเทศก็นับจากปีปฏิทิน บางประเทศก็นับจากสภาพร่างกาย โดยผู้หญิง จะกำหนดอยู่
ในช่วง 45 – 55 ปี ส่วนผู้ชายกำหนดอยู่ในช่วง 55 – 75 ปี หรือบางประเทศก็แบ่งเป็นสามส่วน
ประเภทที่หนึ่ง อายุมากกว่า หรือระหว่าง 65 – 74 ปี ประเภทที่สอง 70ปี หรือมากกว่า 70 – 80 ปี
ประเภทที่สาม มากกว่า 80 ปีขึ้นไป เป็นต้น

การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) คือ การมีประชากรเพศหญิงและเพศชาย
ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งมีมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือการมีประชากรเพศหญิง
และเพศชาย ที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปี ซึ่งมีเกินร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ

สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) คือ เมื่อประชากรเพศหญิงและเพศชาย ที่มีอายุ
60 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 20 หรือ ประชากรเพศหญิงและเพศชาย ที่มีอายุ 65 ปี
มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 14 ของประชากรโดยรวมทั้งหมดของทั้งประเทศ

สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super – Aged Society) คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปี
ขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ

อย่างไรก็ตาม ทุกประเทศทั่วโลกมีการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในช่วงเวลาแตกต่างกันตาม
ความเจริญมั่งคั่ง ซึ่งมีผลต่อสุขภาพและการมีอายุยืนของประชาชน (ฉัฐพร โยเหลา, 2560)

2.1.2 สถานการณ์ผู้สูงอายุในต่างประเทศ

ปัจจุบันจะพบว่านานาประเทศทั่วโลกต่างกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และมีแนวโน้มจะ
กลายเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในอีกไม่ช้า นับว่าเป็นความท้าทายที่แทบทุกประเทศทั่วโลกต้อง
เผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อ
สังคมและเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะประเทศพัฒนาแล้วจะมีแนวโน้มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเร็วกว่า
ประเทศกำลังพัฒนา โดยประเทศในแถบยุโรปส่วนใหญ่ได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้วตามมาด้วยหลาย
ประเทศในเอเชีย ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศสิงคโปร์ รวมถึงประเทศไทย โดยที่
ประเทศสิงคโปร์มีส่วนของผู้สูงอายุใกล้เคียงกับประเทศไทย ส่วนประเทศเกาหลีใต้ได้เข้าสู่สังคม
ผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์แล้ว แต่ยังไม่มีการรองรับที่เป็นรูปธรรม ขณะที่ประเทศญี่ปุ่นได้เข้าสู่สังคมสูงอายุ
มานาน และขณะนี้ประชากรวัยตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปถึงประมาณ 1 ใน 3 ของประชากรทั้งหมด กลายเป็น
สังคมผู้สูงอายุเต็มที่และเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่าประเทศญี่ปุ่นมีประชากรสูงอายุ เป็นสัดส่วนสูง โดยใน
บรรดาประเทศที่พัฒนาแล้วประเทศญี่ปุ่นแซงหน้าไปมาก ดังตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบการก้าวเข้า
สู่สังคมผู้สูงอายุในประเทศต่าง ๆ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2561)

ตารางที่ 2 ตารางเปรียบเทียบการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในประเทศต่าง ๆ

| | When proportion of 65+ years old reaches | | | Years taken | |
|---------|--|------|------|-------------|------------|
| | 7% | 14% | 20% | 7%-> 14% | 14% -> 20% |
| Korea | 2000 | 2018 | 2026 | 18 | 8 |
| U.S. | 1942 | 2013 | 2028 | 71 | 15 |
| Germany | 1932 | 1972 | 2012 | 40 | 40 |
| Japan | 1970 | 1994 | 2006 | 24 | 12 |
| U.K. | 1929 | 1976 | 2021 | 47 | 45 |
| France | 1864 | 1979 | 2020 | 115 | 41 |
| Italy | 1927 | 1988 | 2007 | 61 | 19 |
| Sweden | 1887 | 1972 | 2012 | 85 | 40 |

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2561)

จากสถิติข้างต้นจะพบว่า ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่เร็วกว่าประเทศอื่น ๆ ตามมาด้วยประเทศอิตาลี ประเทศเยอรมันและประเทศสวีเดน ขณะที่ในอาเซียนพบว่า หลายประเทศได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้วเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศสิงคโปร์ ประเทศไทย และประเทศเวียดนาม สะท้อนให้เห็นว่า นับจากนี้ไปสังคมผู้สูงอายุจะกลายเป็นปรากฏการณ์สำคัญที่ทั่วโลกต้องเผชิญ ไม่เพียงแต่เฉพาะในประเทศญี่ปุ่นที่กำลังเผชิญปัญหาดังกล่าวอย่างหนักในขณะนี้ ทั้งนี้ องค์การอนามัยโลก (WHO) กำลังพยายามสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและกระตุ้นเตือนให้ทั่วโลกรีบรับมือ ด้วยการเผยแพร่ข้อเท็จจริงโดยสังเขปไว้ 10 ประการ คือ

1. ปัจจุบันจำนวนประชากรผู้สูงอายุของโลกสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยจำนวนประชากรผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป คาดว่าจะเพิ่มขึ้นจาก 900 ล้านคน ในปี 2015 เป็น 2,000 ล้านคน ในปี 2050 (จากร้อยละ 12 เป็นร้อยละ 22 ของจำนวนประชากรโลกทั้งหมด)

2. ในปัจจุบันนี้สุขภาพดีกว่าคนรุ่นพ่อแม่ (มีหลักฐานยืนยันน้อยมาก)

3. ความเสื่อมโทรมทางสุขภาพที่ปรากฏมากที่สุดในผู้สูงอายุนั้นไม่ใช่โรคติดต่อ โดยผู้สูงอายุในประเทศที่มีรายได้ปานกลางและต่ำ มีแนวโน้มว่าจะประสบภาวะด้านโรคภัยไข้เจ็บมากกว่าประเทศที่ร่ำรวย

4. ในเรื่องของสุขภาพไม่มีผู้สูงวัยที่เป็นตามแบบฉบับ คนสูงอายุวัยแปดสิบบางคนยังคงมีลักษณะทางกายภาพ และจิตใจ ใกล้เคียงกับคนวัยยี่สิบหลาย ๆ คน ในขณะที่บางคนก็อาจมีสุขภาพที่เสื่อมถอยตั้งแต่อายุน้อย

5. สุขภาพดีในผู้สูงอายุไม่ได้เกิดจากการสูม แม้ว่าตัวแปรด้านสุขภาพของผู้สูงอายุมักมาจากกรรมพันธุ์ แต่ในกรณีส่วนใหญ่มักเกิดจากการสภาวะแวดล้อมทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ

6. การเหยียดอายุในปัจจุบันกล่าวได้ว่าแผ่ขยายมากกว่าการเหยียดทางเพศและผิว ไม่ว่าจะเป็นการเลือกปฏิบัติ การมีอคติ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสุขภาพและการรักษาพยาบาลที่อาจจะเสื่อมถอยลง

7. ในการดำเนินงานเกี่ยวกับสาธารณสุขที่ครอบคลุม จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดพื้นฐานในเรื่องสังคมสูงอายุ และสุขภาพ โดยจากที่เคยมองว่าค่าใช้จ่ายในเรื่องของการดูแลด้านสุขภาพและประกันสังคมเป็นความสิ้นเปลืองทางสังคม ให้เปลี่ยนความคิดเสียใหม่ว่าแท้จริงแล้วคือ การลงทุนที่คุ้มค่าในระยะยาวเพื่อทำให้ผู้สูงอายุเหล่านี้กลายเป็นกลุ่มคนที่สามารถช่วยตนเองและสร้างประโยชน์ให้กับสังคมและประเทศได้ต่อไป

8. ระบบสุขภาพจำเป็นต้องทำให้สอดคล้องกับความต้องการของประชากรสูงอายุ โดยมีการดูแลแบบที่มีผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลางและบูรณาการ ตลอดจนการคงไว้ซึ่งศักยภาพและความสามารถของผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่าระบบสุขภาพทั่วโลกยังคงไม่ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ

9. ในศตวรรษ 21 ทุกประเทศต้องมีระบบบูรณาการในการดูแลรักษาพยาบาลระยะยาว

10. การเข้าสู่สังคมสูงด้วยสุขภาพที่ดีเป็นเรื่องของทุกระดับทุกภาคส่วนของภาครัฐบาลยกตัวอย่าง เช่น การมีนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการส่งเสริมสภาพแวดล้อม การเข้าถึงที่อยู่อาศัย และระบบคมนาคมที่ปลอดภัย เป็นต้น ทั้งนี้จำเป็นต้องมีความเข้าใจในเรื่องของประเด็นและแนวโน้มที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ มากขึ้น เพื่อการไปสู่การเป็นผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ส่วนในภูมิภาคอาเซียนซึ่งมีสมาชิก 10 ประเทศ มีแนวโน้มของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเช่นกัน โดยใน พ.ศ. 2559 (ตารางที่ 2) พบว่ามีประเทศสมาชิก 3 ประเทศ ได้กลายเป็นสังคมผู้สูงอายุแล้ว ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ (ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.7) ประเทศไทย (ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.5) และประเทศเวียดนาม (ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.7) สำหรับประเทศที่กำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในอีก 2-3 ปีข้างหน้า ได้แก่ ประเทศมาเลเซีย (ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.5) ประเทศเมียนมา (ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.2) (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560) ดังตารางที่ 3 จำนวนประชากรรวมและสัดส่วนประชากรสูงอายุของประเทศสมาชิกอาเซียน ในปี ค.ศ.1999 และ 2016

GRAD VRU

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรรวมและสัดส่วนประชากรสูงอายุของประเทศสมาชิกอาเซียน ในปี ค.ศ. 1999 และ 2016

| ประเทศ | ค.ศ.1999 | | ค.ศ.2016 | |
|-------------|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| | จำนวนประชากรทั้งหมด (พันคน) | ร้อยละของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป | จำนวนประชากรทั้งหมด (พันคน) | ร้อยละของประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป |
| สิงคโปร์ | 3,823 | 10.5 | 5,697 | 18.7 |
| ไทย | 61,974 | 9.6 | 68,147 | 16.5 |
| เวียดนาม | 79,400 | 8.6 | 94,444 | 10.7 |
| อินโดนีเซีย | 208,644 | 7.2 | 260,581 | 8.5 |
| เมียนมา | 47,107 | 7.1 | 54,363 | 9.2 |
| มาเลเซีย | 22,899 | 6.1 | 30,752 | 9.5 |
| ลาว | 5,256 | 5.4 | 6,918 | 6.1 |
| ฟิลิปปินส์ | 76,285 | 5.0 | 102,250 | 7.4 |
| กัมพูชา | 11,928 | 4.9 | 15,827 | 6.9 |
| บรูไน | 324 | 4.0 | 429 | 8.1 |

ที่มา : รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุ (2559) โดยมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2560)

อย่างไรก็ตาม จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรดังกล่าว ส่งผลให้ผู้มีนาระดับโลก ในภูมิภาคต่าง ๆ รวมไปถึงจนถึงนักธุรกิจและนักลงทุนในภาคธุรกิจต่าง ๆ ให้ความสนใจ และได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ทิศทาง แนวโน้มสถานการณ์ด้านประชากรเพื่อนำไปสู่การวางแผน กำหนดแนวทางเพื่อลดผลกระทบ ตลอดจนยุทธศาสตร์และวิธีรับมือกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรดังกล่าว เพื่อการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

2.1.3 สถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย

สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันจัดอยู่ในภาวะสูงวัยของประชากรเป็นอันดับสองของอาเซียนรองจากประเทศสิงคโปร์ สะท้อนให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงประชากรศาสตร์ของเรากำลังได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต จนอาจกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2564 โดยในขณะนี้ทั้งภาคสังคมและภาคธุรกิจต่างให้ความสนใจสังคมสูงอายุกันอย่างจริงจัง อีกทั้งยังเป็นที่คาดว่า พ.ศ. 2561 นี้ จะเป็นครั้งแรกที่ประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยแซงหน้าประชากรเด็ก อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย พบว่าประเทศไทยได้เข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุมาตั้งแต่ พ.ศ. 2548 โดยมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมดและคาดว่าใน พ.ศ. 2564 ประเทศไทย จะเป็นสังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากถึงร้อยละ 20 และใน พ.ศ. 2574 จะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 28 (BTL.BANGKOK, 2561) นอกจากนี้ จากการสำรวจสถิติผู้สูงอายุในแต่ละจังหวัด โดยกรมการปกครอง ใน พ.ศ.2559 พบว่า จังหวัดที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 จังหวัดกรุงเทพฯ มีจำนวนผู้สูงอายุ 936,856 ราย อันดับที่ 2 จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400,496 ราย อันดับที่ 3 จังหวัด

เชียงใหม่ จำนวน 284,497 ราย อันดับที่ 4 จังหวัดขอนแก่น จำนวน 276,209 ราย และอันดับที่ 5 จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 240,522 ราย และสำหรับจังหวัดที่มีผู้สูงอายุจำนวนน้อยที่สุดคือ จังหวัดระนอง จำนวน 23,543 ราย (กรมการปกครอง, 2559)

2.1.4 รูปแบบธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย

สถานดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง สถานบริการที่ไม่ใช่โรงพยาบาล มีการให้บริการที่พำนัก บริการยาแก่ผู้สูงอายุที่ไม่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์อย่างเป็นประจำ โดยทั่วไปจะ ครอบคลุม การให้บริการที่พักค้างคืน อาหาร การดูแลความสะอาดเสื้อผ้าและที่พัก ตลอดจนความ สะอาดของร่างกาย พร้อมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้นอย่างใกล้ชิด หากมีความเจ็บป่วยจะบริการ นำส่งต่อแผนกคนไข้ของโรงพยาบาลใกล้เคียงเพื่อรับการรักษาพยาบาลต่อไป (กรมพัฒนาธุรกิจ การค้า, 2562) ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยที่แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบธุรกิจ ได้แก่ 1. บ้านพักคนชรา (Residential Home) 2. สถานบริการช่วยเหลือในการดำรงชีวิต (Assisted Living) 3. สถานบริบาล (Nursing Home) 4. สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล (Long-term Care Hospital) และ 5. สถานดูแลระยะสุดท้าย (Hospital Care) (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560) แต่จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2562) พบว่า รูปแบบและขอบเขตการให้บริการของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ มีหลากหลาย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้จำแนกลักษณะ กิจกรรมของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ออกเป็น 6 รูปแบบ คือ 1. สถานดูแลผู้สูงอายุกลุ่มเดย์แคร์ (Day Care) คือ สถานดูแลผู้สูงอายุแบบเข้าไป เย็นกลับ 2. สถานบริการดูแลระยะยาว (Long Stay) คือ สถานดูแล ผู้สูงอายุที่ครอบคลุมบริการพักค้างคืน การช่วยเหลือกิจวัตรประจำวันพร้อมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้น เช่น ศูนย์ดูแลคนชรา สถานที่ให้การช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริบาล สถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย เป็นต้น 3. ที่อยู่อาศัยเฉพาะผู้สูงอายุ คือ การบริการผู้สูงอายุหรือผู้ที่เตรียมเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป เป็นการเช่าซื้อบ้านหรือ ห้องพักในระยะยาว โดยมากเป็นระยะยาว 30 ปี หรืออยู่อาศัยจนสิ้นอายุขัย แต่ไม่สามารถมีกรรมสิทธิ์ในบ้านนั้นเมื่อเสียชีวิต 4. ธุรกิจบริการส่งผู้ดูแลไปดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (Home Care) โดยจะเป็นแนวธุรกิจที่ซื้อมาขายไป รวมทั้งยังเป็นธุรกิจที่มีบริการเสริม เพื่อเข้ามาดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน โดยใช้จากโครงการประเภท บ้านจัดสรร อพาร์ทเมนท์ และคอนโดฯ ไม่ว่าจะเป็ นโครงการบ้านแสนศิริแลนด์แอนด์เฮ้าส์ 5. สถานสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนไร้ญาติ คือ การสงเคราะห์ผู้สูงอายุในเรื่องที่พักอาศัยและมีอาหารบริการ 3 มื้อ 6. สถานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ คือ การให้บริการตรวจสุขภาพและคำแนะนำในการส่งเสริมดูแลผู้สูงอายุ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

จากข้อมูลข้างต้น เรื่อง รูปแบบธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ที่มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย ปี 2560 และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ปี 2562 ได้จำแนกไว้ สรุปลงได้ว่า รูปแบบธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุมีการพัฒนาและมีรูปแบบที่เปลี่ยนไป ทั้งนี้ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ โดย รูปแบบธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุที่เพิ่มเข้าและแตกต่างไปจากเดิม คือ สถานดูแลผู้สูงอายุกลุ่มเดย์แคร์ (Day Care) สถานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และธุรกิจบริการส่งผู้ดูแลไปดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน (Home Care) เป็นต้น

2.1.5 จำนวนสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทย

เนื่องจากข้อมูลงานวิจัยมูลนิธิสถาบันและพัฒนาผู้สูงอายุไทยพบว่า ธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จำนวนธุรกิจบริการผู้สูงอายุระยะยาวและสถานพยาบาลประมาณ 800 แห่ง

แบ่งเป็นนิติบุคคล จำนวน 273 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.12 ทุนจดทะเบียนรวม 1,534.30 ล้านบาท และ บุคคลธรรมดา จำนวน 527 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.88 ซึ่งแบ่งเป็นภูมิภาคในประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง กรุงเทพฯ และภาคใต้ แสดงได้ดังตารางที่ 4 จำนวนสถานดูแล ผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทย ประกอบด้วย 1. บ้านพัก/สถานสงเคราะห์คนชรา 2. สถานที่ให้การ ช่วยเหลือในการดำรงชีวิต 3. สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล 4. สถานบริบาล 5. สถานดูแลผู้ป่วยระยะ สิ้นสุดท้าย โดยข้อมูลจำนวนสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทยแบ่งออกเป็น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง กรุงเทพฯ และภาคใต้ พบว่า บ้านพัก/สถานสงเคราะห์คนชรา อยู่ใน ภาคเหนือ 4 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 9 แห่ง ภาคกลาง 19 แห่ง กรุงเทพฯ 7 แห่ง และภาคใต้ 5 แห่ง สถานที่ให้การช่วยเหลือในการดำรงชีวิต พบว่า อยู่ในภาคเหนือ 2 แห่ง ภาคกลาง 3 แห่ง กรุงเทพฯ 1 แห่ง สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล พบว่า อยู่ในภาคเหนือ 2 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 แห่ง ภาคกลาง 2 แห่ง กรุงเทพฯ 18 แห่ง สถานบริบาล พบว่า อยู่ในภาคเหนือ 2 แห่ง ภาคกลาง 17 แห่ง กรุงเทพฯ 41 แห่ง สถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย พบว่า อยู่ใน ภาคกลาง 17 แห่ง กรุงเทพฯ 41 แห่ง และ สถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย พบว่า อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 แห่ง ภาคกลาง 17 แห่ง กรุงเทพฯ 41 แห่ง (ศิริพันธ์ุ สาสัตย์ และคณะ, 2009) ซึ่งแสดงได้ดังตารางที่ 4 จำนวนสถานดูแลผู้สูงอายุระยะ ยาวในประเทศไทย

ตารางที่ 4 จำนวนสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทย

| ประเภท/ภาค | เหนือ | ตะวันออกเฉียงเหนือ | กลาง | กรุงเทพฯ | ใต้ |
|---|---------------|--------------------|----------------|----------------|--------------|
| 1.บ้านพัก/สถานสงเคราะห์คนชรา) | 4 | 9 | 19 | 7 | 5 |
| 2.สถานที่ให้การช่วยเหลือในการ ดำรงชีวิต | 2 | - | 3 | 1 | - |
| 3.สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล | 2 | 3 | 2 | 18 | - |
| 4. สถานบริบาล | 2 | - | 17 | 41 | - |
| 5.สถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย | - | 1 | 1 | 1 | - |
| รวม | 10 (7.25%) | 13 (9.42%) | 42 (30.43%) | 68 (49.26%) | 5 (3.62%) |

แต่ถ้าเป็นข้อมูลจำนวนสถานดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย แบ่งออกเป็น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง กรุงเทพฯ และภาคใต้ พบว่า จำนวนสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตภาคกลาง มีจำนวนมากที่สุดโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งมีจำนวนสถานดูแลผู้สูงอายุมากที่สุด โดยเฉพาะในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ กลุ่ม ผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 210 แห่ง ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และ นครปฐม โดยใช้ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rual of Thump) ตาม

ข้อเสนอของแฮร์ และคนอื่น ๆ โดยการวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างตามงานวิจัยของ (ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์, 2562) ได้สรุปการใช้กลุ่มตัวอย่างของ ((Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ซึ่งกล่าวถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างควรเป็น 10 เท่าของตัวแปรสังเกต กลุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบจากบัญชีรายชื่อธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ดังนั้นจากตัวแปรสังเกต จำนวน 21 ตัวแปร ดังนั้นจึงต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 210 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 265 คน ของกลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

ซึ่งจากจำนวนสถิติสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาลดังกล่าวที่มีอยู่อย่างแพร่หลายมากที่สุด โดยเฉพาะในเขตภาคกลาง โดยเฉพาะในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากที่สุด 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดปทุมธานี ซึ่งแสดงถึงปริมาณความต้องการการดูแล ในสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ มีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นแบบก้าวกระโดด ดังจะเห็นจากตารางข้อมูลจำนวนสถานดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาเรื่อง ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยในเขตภาคกลางและขอเฉพาะเจาะจงไปที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากมีจำนวนสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุมากที่สุด โดยการสำรวจสำมะโนประชากรและการคาดประมาณการแนวโน้มของประชากรสูงอายุในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2548, 2550, 2553 และ 2563 พบการเพิ่มจำนวนของประชากรสูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 6,693,000, 7,038,000, 7,522,800 และ 11,888,000 คน ตามลำดับ ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ คือ มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงถึงร้อยละ 20 ในปี 2564 และจะเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดเมื่อมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงถึงร้อยละ 28 ในปี 2571 ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าปัจจุบันสังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การที่ผู้สูงอายุมีอายุยืนยาวขึ้นก็ต้องประสบกับปัญหาสุขภาพโรคเรื้อรังและภาวะทุพพลภาพสูงขึ้นตามไปด้วย ส่งผลให้ตกอยู่ในภาวะที่ต้องพึ่งพิงและต้องการการดูแลในระยะยาวจากครอบครัวมากขึ้น (ศิริพันธ์ุ และคณะ, 2009) ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อความต้องการและการรองรับของผู้สูงอายุที่จะมีมากขึ้นตลอดจนการมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุเพื่อให้ทัดเทียมกับสถานบริการในภูมิภาคเอเชียและต่างประเทศต่อไป

2.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานบริการ

สถานบริการ แปลมาจากคำว่า “Nursing home” ซึ่ง (Ribbe, Ljunggren, Steel, Topinkova, Hawes, Ikegamin & Jonnson, 1997) ให้คำนิยาม ไว้ว่า สถานบริการ หมายถึง สถานที่ให้บริการพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน ให้การช่วยเหลือในการทำกิจวัตรประจำวัน การเคลื่อนไหว การดูแลทางด้านจิตสังคมและการดูแลส่วนบุคคลการดูแล สนับสนุนทางการแพทย์ เช่น กายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัด รวมทั้งบริการห้องพักและอาหาร ซึ่งสถานบริการส่วนใหญ่จะ

ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มีภาวะเปราะบางและมีโรคเรื้อรัง มีความพิการทางด้านร่างกาย หรือทางด้านสุขภาพจิต (สมองเสื่อม) หรือพิการทั้งสองอย่าง สถานะบริบาล เป็นส่วนหนึ่งของการบริการดูแลในสถานบริการหรือสถาบัน (institution care) สำหรับผู้ที่ต้องการ การดูแลในระดับสูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการดูแลระยะยาวอื่น ๆ สถานะบริบาล แต่ละแห่งอาจมีความแตกต่างกันในด้านชนิดของบริการ (Van Nostrand, Clark, & Romoren, 1993) อย่างไรก็ตามปัจจุบันมีแนวโน้มการพัฒนา รูปแบบการบริการที่มีการรวมกัน ระหว่างบ้านพักคนชราและสถานบริบาลที่เรียกว่า “Care home” ในประเทศอังกฤษ ที่เป็นสถานที่สร้างขึ้นเพื่อให้บริการที่พักอาศัย และมีการพยาบาลหรือการดูแลส่วนบุคคลร่วมด้วย (Department of Health, 2003) ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการบริการ และลดการปรับตัวสำหรับผู้พักอาศัยที่ในอดีตจะต้องย้ายไปอยู่ในสถานที่ให้บริการในระดับที่สูงกว่าเมื่อมีความต้องการ การดูแลในระดับที่สูงขึ้น (Kerrison & Pollock, 2001)

ประเภทของสถานะบริบาล สถานะบริบาล แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1. สถานะบริบาลทั่วไป หรือสถานะบริบาลผู้ที่มีปัญหาทางกาย 2. สถานะบริบาลเฉพาะโรค เช่น สถานะดูแลสำหรับผู้ป่วยสมองเสื่อม หรือ สถานะบริบาลผู้สูงอายุที่มี ปัญหาจิตเวช และ 3. สถานะดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้าย (hospice care) เช่น สถานะดูแลผู้ป่วยโรคมะเร็งในระยะสุดท้าย เป็นต้น ด้วยผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของไทยมีแนวโน้มต้องการ การดูแลรักษาพยาบาลมากขึ้น จากปัญหาสุขภาพทำให้ต้องการ การดูแลระยะยาว ทำให้บุคลากรในสถานสงเคราะห์ต้องรับภาระงานที่หนักขึ้น ในขณะที่ยังขาดแคลนบุคลากรเฉพาะด้าน จำนวนมากเพื่อรองรับความต้องการของผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น

2.3 พัฒนาการของกรอบแนวคิดและการกำหนดตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาของ โดยการศึกษาวิจัยของ โดยการศึกษาวิจัยของ Rai et al, (2016) ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาตัวแปรจาก Rai et al, (2016) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำด้านการประกอบการ สมรรถนะองค์กร และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานะบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ และสมรรถนะองค์กร มีผลอย่างมากต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Surachman, et al, 2013; Ngigi, et al, 2018) ซึ่งเป็นไปตามหลักการของ (Rai et al, 2016) จากนั้นได้มีการศึกษาเพิ่มเติมจาก (Fadeyi, Oke, Ajagbe, Isiwwe & Adegbuyi, 2015) (Nangpiire et al, 2019) ที่พบว่ามียีก 1 ตัวแปร จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นอีก 1 ตัวแปร

ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสามารถทางการจัดการของธุรกิจสถานะบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มแนวคิดด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งถือเป็นแนวคิดใหม่ที่มีผลต่อการสร้างองค์ความรู้การเติบโตขององค์กรและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนของสถานะบริบาลดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยให้ยั่งยืนต่อไป ซึ่งหากศึกษาเฉพาะ ภาวะผู้นำการประกอบการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการและผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานะบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยไม่ศึกษาเข้าไปถึงสมรรถนะองค์กร ถือว่าเป็นการศึกษาด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานะบริบาลที่ยังไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงรวมตัวแปรได้ทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ สมรรถนะองค์กร และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานะบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และส่วนประสมทาง

การตลาดบริการซึ่งผลจากการวิจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการพบว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์การตลาดของบริษัท และสิ่งนี้ช่วยให้บริษัทเพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานและผลการดำเนินงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Aghazadeh, 2015; Daniel, 2018; Obeidat, et al, 2016; Sawaeen, et al, 2021) ซึ่งเป็นไปตามหลักการของ (Nangpiire et al, 2019) เป็นต้น หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่ได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ สมรรถนะองค์การ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจ สถานะบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และส่วนประสมทางการตลาดบริการมาวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งจากการวิเคราะห์องค์ประกอบแต่ละตัวแปรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อหาความสัมพันธ์และสอดคล้องแต่ละตัวแปร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ โดยการใช้แนวคิดของ McClelland (1973) พบว่าสมรรถนะองค์การ ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of the Healthcare Environment) 5. ด้านจิตบริการ (Mental services) 6. ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-development) ซึ่งเป็นการศึกษาจากผลงานวิจัยของหลาย ๆ ท่านดังนี้

Stefl (2008) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารและผู้นำด้านการดูแลสุขภาพในปัจจุบันต้องมีความสามารถด้านการบริหารที่ซับซ้อนเพียงพอที่จะสอดคล้องกับความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นของสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพคาดว่าผู้บริหารจะแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์และประสิทธิผลที่สามารถวัดได้และเพื่อฝึกการจัดการที่มีหลักฐานยืนยัน ประกอบด้วย 1. การสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์ 2. ความเป็นมืออาชีพ 3. ความเป็นผู้นำ 4. ความรู้เกี่ยวกับระบบการรักษายาบาล และ 5. ทักษะและความรู้ทางธุรกิจ

Miller (2001) ได้กล่าวว่า สมรรถนะองค์การ แบ่งได้เป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ แบ่งออกเป็น 5 ความสามารถ ได้แก่ 1. การสื่อสารและความสัมพันธ์ 2. ความเป็นผู้นำ 3. ความเป็นมืออาชีพ 4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ และ 5. ทักษะทางธุรกิจและความรู้ นอกจากนี้

Chase (2010) ได้กล่าวว่า สมรรถนะองค์การ ประกอบไปด้วย 4 ประเภท ได้แก่ การสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์ ความเป็นมืออาชีพ ทักษะและหลักการทางธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ

Moghabghab, Tong, Hallaran & Anderson (2018) ได้กล่าวว่า ในการจัดระเบียบสมรรถนะ ประกอบด้วย 1. ความรับผิดชอบระดับมืออาชีพและการตระหนักถึงภาระหน้าที่ 2. การปฏิบัติตามความรู้ 3. การปฏิบัติตามหลักจริยธรรม 4. บริการถึงประชาชน 5. การพัฒนาตนเอง เป็นต้น

Hoge, Morris, Laraia, Pomerantz & Farley (2014) กล่าวว่า สมรรถนะองค์การ ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of the

Healthcare Environment) 5. ด้านจิตบริการ (Mental services) และ 6. ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-development) โดยความรับผิดชอบในวิชาชีพและความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพอย่างสม่ำเสมอ ตามมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติการในสถานบริการและจริยธรรม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะองค์การ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 3. ด้านความมีจริยธรรม 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ 5. ด้านจิตบริการ และ 6. ด้านการพัฒนาตนเอง

2. ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) โดยการใช้แนวคิดของ Kurt Lewin พบว่า ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) 4. ด้านการตัดสินใจ (Decision-making) ซึ่งเป็นการศึกษาจากผลงานวิจัยของหลาย ๆ ท่านดังนี้

ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ (2562) กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ คือ ผู้นำที่มีความต้องการที่จะดำเนินกิจการให้บรรลุความสำเร็จประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้นำที่มีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยง ผู้นำที่มีลักษณะของการติดต่อสื่อสาร และผู้นำที่มีลักษณะของการตัดสินใจ

Gupta, MacMillan & Surie (2004) กล่าวเช่นกันว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้นำที่มีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยง ผู้นำที่มีลักษณะของการติดต่อสื่อสาร และผู้นำที่มีลักษณะของการตัดสินใจนอกจากนี้

วัลลี พุทโสม พรภัส สุวรรณรัตน์ และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2562) กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย ความสามารถส่วนบุคคล เช่นการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการบริหารจัดการ เช่น การตัดสินใจ ความสามารถเชิงรุก เช่น การจัดการความเสี่ยง และความสามารถทางเทคโนโลยี เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร และ 4. ด้านการตัดสินใจ

3. ส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยการใช้แนวคิดของ (Kotler,2003) พบว่า ประกอบด้วย 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการ ซึ่งเป็นการศึกษาจากผลงานวิจัยของหลาย ๆ ท่านดังนี้

ภิญญาดา รื่นสุข (2558) กล่าวว่า รูปแบบการตลาดธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า การตลาดธุรกิจสปา ด้านที่มีความคิดเห็นมากเรียงตามลำดับ ประกอบด้วย คือ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 3) ด้านกระบวนการบริการ 4) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ 5) ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย และรองลงมา คือ 6) ด้านการ สื่อสารทางการตลาด 7) ด้านราคา 8) ด้านผลิตภัณฑ์

สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2558) ได้กล่าวเช่นเดียวกันว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้าน

สถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการ นอกจากนี้

รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน (2561) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการ

4. ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุโดยการใช้แนวคิดของ (Kaplan & Norton, 1996) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต และนักวิชาการมีแนวคิดทฤษฎี ดังต่อไปนี้

Mattias (2010) ได้กล่าวว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

Niven (2002) ได้กล่าวเช่นเดียวกันว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต รวมทั้ง

Weech-Maldonado, Pradhan, Dayama, Lord, & Gupta (2019), McDonald (2012) ได้กล่าวไว้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโตนอกจากนี้

Mattias, Kollberg and Palmberg (2013) ได้กล่าวเช่นเดียวกันว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

2.4 แนวคิดและทฤษฎีสรรถนะองค์กร

ความหมายของสมรรถนะองค์กร

สมรรถนะองค์กร หมายถึง ความรู้ทักษะความสามารถและการตัดสินใจที่เป็นสำคัญสำหรับความปลอดภัยและจริยธรรมการปฏิบัติการในสถานบริการ และรวมถึงการมีวิจรรย์ญาณที่เื้อ้อำนวยฝักฝอยอย่างปลอดภัยและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพขององค์กร หรือหน่วยงานธุรกิจสถานบริการและดูแลสุขภาพ โดยมีผู้ให้คำนิยามไว้หลายท่านดังนี้

Levine & Johnson (2014) ได้กล่าวว่า สมรรถนะองค์กร เป็นการแสดงทักษะเฉพาะส่วนของความสามารถของสถานบริการ โดย สมรรถนะองค์กร เป็นความสามารถและวิธีการตรวจสอบ

ความถูกต้องอย่างเหมาะสม มีความสามารถและรักษาความสามารถได้อย่างไร มีประสิทธิภาพ การตรวจสอบความสามารถต้องใช้กระบวนการแบบไดนามิกขึ้นอยู่กับทักษะหรือพฤติกรรมที่จะ ประเมินการปฏิบัติ

ไพฑูรย์ วชิรวงศ์ภิญโญ (2556) ในการศึกษานี้ได้นิยามความหมาย ของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถใด ๆ ซึ่ง ผู้ปฏิบัติงานพึงมี เพื่อให้ สามารถ ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ บรรลุตามเป้าหมาย และสามารถพัฒนาไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ โดยความสามารถซึ่ง ประกอบขึ้น เป็น สมรรถนะหนึ่ง ๆ นั้นประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) บุคลิกลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (selfconcepts) ทศนคติ (attitude) หรือค่านิยม (values) ซึ่งสมรรถนะนี้สามารถวัดได้หรือ เชื่อมโยงได้ จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวกับสมรรถนะ สามารถที่จะอธิบายคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานได้ อย่างได้อย่าง เหมาะสม ครอบคลุม ที่ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ (independent variable) ที่ใช้ในการ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (core competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากร ในองค์กรพึงมีร่วมกัน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับ องค์กร ระบบงาน และงานที่ปฏิบัติงานอยู่, ทักษะที่ เกี่ยวข้องกับการทำงาน และระบบงานที่ปฏิบัติอยู่, ทศนคติที่ดีต่อองค์กร ระบบงาน และงานที่ ปฏิบัติงานอยู่, บุคลิกภาพที่ดีและ เหมาะสม, เข้าวางอารมณ์ที่ดีและเหมาะสม, ความมีคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบ - สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) คือ สมรรถนะของ บุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา ได้แก่ สมรรถนะในการวิเคราะห์ วางแผน และการตัดสินใจแก้ปัญหา สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม สมรรถนะในการสื่อสารข้อมูล การ สนับสนุน และติดตามงาน - สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) คือ สมรรถนะ ซึ่ง เป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดให้สมรรถนะที่เป็นความ เชี่ยวชาญในงานประกอบด้วยขีดความสามารถย่อย 3 ประเภท คือสมรรถนะหลัก (core competency) คือสมรรถนะที่บุคลากรใน องค์กรพึงมีร่วมกัน สมรรถนะด้านการบริหาร (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ที่ เป็นความเชี่ยวชาญซึ่งบุคลากร ในกลุ่มงาน (function) นั้น ๆ ต้องมีร่วมกัน และสมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานที่เฉพาะ ของ ตำแหน่งงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน

นอกจากนี้ Lundgren & Houseman (2002) กล่าวว่า สมรรถนะขององค์กร เป็นความสามารถ ระดับประสิทธิภาพพฤติกรรมความปลอดภัย บูรณาการและการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในบริบทการ ดำเนินการที่วัดได้ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาและการดูแลผู้ ป่วยที่มีคุณภาพ โดยกำหนดสมรรถนะว่า มีความสามารถในการแสดงทักษะทางเทคนิคการคิดเชิงวิเคราะห์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่จำเป็นใน การทำงานของคน ๆ หนึ่ง

Scott (2008) กล่าวว่า สมรรถนะองค์กร คือ ทักษะหรือพฤติกรรมใด ๆ การแสดงความสามารถต้องใช้ความสามารถในการแสดงทักษะด้านความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีทักษะและความสามารถที่ จำเป็น การประเมินความสามารถในการเชื่อมโยงกับการปรับปรุงคุณภาพเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างการ ประเมินความสามารถอย่างต่อเนื่องที่มีความหมายคุ้มค่าคุ้มราคา

Ross, Wenzel & Mitlyng (2002) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถเป็นหัวใจสำคัญของการดูแลสุขภาพ และการปฏิบัติงานของผู้บริหารความเป็นผู้นำ Garman & Johnson, 2006 กล่าวว่า สมรรถนะขององค์กร คือ สามารถเรียนรู้งานของความสามารถของสถานบริบาล ได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

McClelland (1998) กล่าวว่า ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะไว้ว่า หมายถึง บุคลิกลักษณะที่เป็น พื้นฐานของปัจเจกบุคคลซึ่งมีส่วนในการทำนาย ผลการปฏิบัติงานที่ดี และ/หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงานสมรรถนะประกอบด้วยแรงขับ (motives) ลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self - concepts) ทักษะ (attitude) หรือคุณค่า (values) ความรู้ในเนื้อหา (content knowledge) หรือ ความรู้-ความคิด (cognitive) หรือทักษะเชิงพฤติกรรม (behavioral skills) ที่สามารถวัดได้หรือเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบกันทำให้ บุคคลแต่ละคนได้รับความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

Dubois & Rothwell (2004) กล่าวว่า ความหมายของ สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรม (Behaviors) แรงจูงใจ (Motivations) และความรู้ (Knowledge) นั้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานใน องค์กรนั้น ๆ

Hellriegel, Jackson, Susan and Slocum, John (2008) ได้สรุปความหมายของ สมรรถนะ(competency) กล่าวไว้ดังนี้คือ สมรรถนะ หมายถึง การรวมเอาความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และทัศนคติอันเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะหลายอย่างเหล่านี้ ทำให้การบริหารงาน และการดำเนินงานของบริษัทประสบความสำเร็จอย่างสูง จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะ พบว่า นักวิชาการ ส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทำนองเดียวกัน โดยใช้แนวคิดของ McClelland เป็นพื้นฐานในการให้ความหมาย ที่แสดงถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (excellent performer) ของบุคคลในองค์กรที่ก่อให้เกิด พฤติกรรมและผลลัพธ์ที่ดีเลิศของงาน กับระดับ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดัน หรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion – reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

De Nadailac (2003) ได้ให้คำจำกัดความ ไว้ว่า สมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติ และทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ ลักษณะนิสัย หรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

และจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในเรื่องของสมรรถนะขององค์กร ซึ่งรวมถึง องค์กรที่เป็นสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ สรุปได้ว่า สมรรถนะขององค์กร คือ ความสามารถ กว้าง ๆ ครอบคลุม โดยประเภทความสามารถเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันกับความรับผิดชอบ และ

ความรับผิดชอบระดับมืออาชีพ การปฏิบัติตามความรู้ การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมบริการสาธารณะ และการควบคุมตนเอง ต้องมีการปฏิบัติที่ปลอดภัยและถูกต้องตามหลักจริยธรรม การประเมิน บุคลากรและประสิทธิภาพความสามารถหลายอย่างในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับบริบท การปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า ว่าต้องการสมรรถนะด้านใด ดังนั้นลูกค้าจึงเป็นศูนย์กลาง ลูกค้า ถูกกำหนดให้เป็นผู้รับบริการและรวมถึงเป็นบุคคลในครอบครัว

ทฤษฎีตามสมรรถนะขององค์กร

ทฤษฎีตามสมรรถนะเป็นวิธีคิดที่ค่อนข้างใหม่ องค์กรสามารถมีประสิทธิภาพสูงและรักษาไว้ ได้ตลอดเวลา จัดตั้งเป็นทฤษฎีในช่วงต้นทศวรรษ 1990 โดยแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการ นำเสนอบทความทางวิชาการของ เดวิด แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่ง มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อปี ค.ศ. 1960 ซึ่งกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล ในองค์กร กับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ และในปี ค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่งแมคเคลแลนด์เป็นผู้บริหาร อยู่เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดี แต่ปฏิบัติงานไม่ ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคลแลนด์ได้เขียนบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร America Psychologist เพื่อเผยแพร่ แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือ ประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคลแลนด์ เรียกว่า สมรรถนะ (Competency)

ในปี ค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยาดซิส (Ricard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Managet : A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า competencies เป็น ความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิด ประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ. 1994 แฮร์ริแฮมเมล และซีเค.พราฮาลาด (Hamel และ Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competencies เป็น ความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้น ฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประ สิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันองค์กรหลาย ๆ แห่งโดยเฉพาะ ภาคเอกชนได้นำแนวคิดดังกล่าวไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็น เครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์กรต้องได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับต้น ๆ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า Core Competency มีบทบาทสำคัญในที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหาร ประสบความสำเร็จ ในการนำทักษะในหลาย ๆ ด้านมาประยุกต์ใช้ ไม่ว่าจะเป็นทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งทักษะอื่น ๆ ที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุงให้องค์กรพัฒนาดีขึ้นต่อไปต่อการบรรลุ เป้าหมายขององค์กรในที่สุด

องค์ประกอบของสมรรถนะขององค์กร

Stefl (2008) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารและผู้นำด้านการดูแลสุขภาพในปัจจุบันต้องมี ความสามารถด้านการบริหารที่ซับซ้อนเพียงพอที่จะสอดคล้องกับความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นของ

สภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพคาดว่าผู้บริหารจะแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์และประสิทธิผลที่สามารถวัดได้และเพื่อฝึกการจัดการที่มีหลักฐานยืนยัน ประกอบด้วย 1. การสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์ 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 3. ความเป็นผู้นำ 4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ และ 5. ทักษะและความรู้ทางธุรกิจ

Chase (2010) ได้กล่าวว่า ในการจัดระเบียบสมรรถนะองค์กร ประกอบไปด้วย 4 ประเภท ได้แก่ 1. การสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์ 2. ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 3. ทักษะและหลักการทางธุรกิจ 4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ

Tamadoni, Shahbazi, Seyedrasooli, Gilani & Gholizadeh (2020) ได้กล่าวว่า สมรรถนะองค์กร ประกอบด้วย 1. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ 2. มิติความเป็นผู้นำ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4. ด้านความมีจริยธรรม 5. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 6. การสอน-การฝึกสอน 7. การคิดอย่างมีวิจารณญาณ-ความถนัด

TAM (2015) ได้กล่าวว่า สมรรถนะองค์กร ประกอบไปด้วย 1. ความถนัดทางความคิดและการวิจัย 2. ด้านจิตบริการ 3. การสอน - การฝึกสอน 4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 5. ภาวะผู้นำ 6. ด้านการพัฒนาตนเอง 7. ด้านความมีจริยธรรม

Board (2018) ได้กล่าวว่า สมรรถนะหลักองค์กรในสถานบริบาล ประกอบด้วย ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ด้านจิตบริการ ด้านความมีจริยธรรม ด้านความเป็นผู้นำและการจัดการ ด้านการพัฒนาตนเอง

จากการสรุปบททวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การ Organizational Competency : OC ชำตันพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะขององค์การมี 6 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) : OC1 หมายถึง การมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานและทักษะความรู้ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความเข้าใจในลักษณะงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีมีองค์ความรู้เกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติและแสวงหาข้อมูลความรู้ใหม่ในเชิงรุกและแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาล ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีความรู้เรื่อง การจัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) : OC2 หมายถึง การมีความสามารถในการใช้ทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ได้เป็นอย่างดี สามารถใช้ทักษะในการแก้ไขสถานการณ์ ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลา ตลอดจนสามารถใช้ทักษะในการเสนอทางเลือกและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าและพนักงานได้ สามารถใช้ทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านความมีจริยธรรม(Ethical) : OC3 หมายถึง การปฏิบัติตามจริยธรรม ที่องค์กรกำหนดขึ้น และผู้ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัด และปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณมีความรับผิดชอบทางจริยธรรมและภาวะผูกพันทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแล

ลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ความเป็นส่วนตัวการรักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงสื่อโซเชียลมีเดียที่ทัศนคติของผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีจริยธรรม

1.4 ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ Knowledge of the Healthcare Environment: (OC4) หมายถึง มีความเข้าใจในระบบการรักษาพยาบาลและสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพผู้จัดการและผู้ให้บริการมีองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยด้านการดูแลสุขภาพมีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพของสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุเป็นอย่างดี

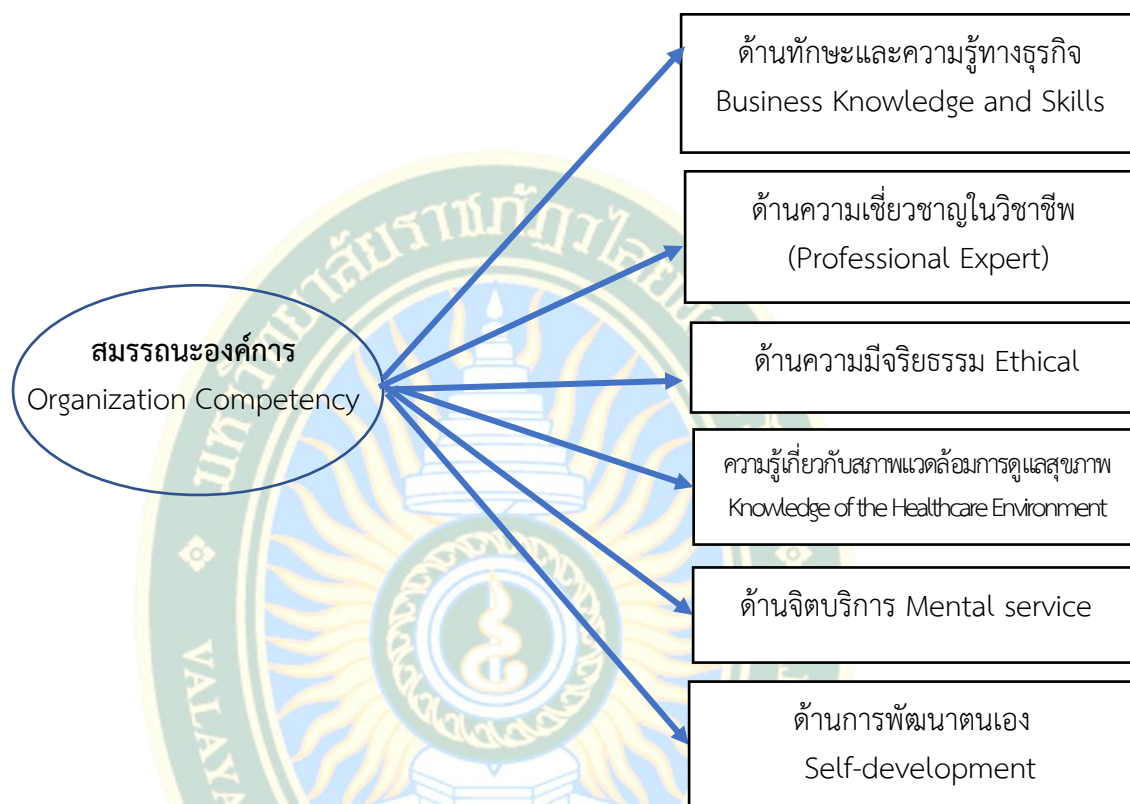
1.5 ด้านจิตบริการ Mental service: (OC5) หมายถึง จิตสำนึกการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือ ผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นทำงานด้วยใจ เห็นผู้สูงอายุเสมือนญาติและไม่หวังผลตอบแทนมีความใจเย็นและมีความสามารถในการต้อนรับ

1.6 ด้านการพัฒนาตนเอง Self-development: (OC6) หมายถึง การพัฒนาแผนการเรียนรู้แสวงหาและใช้ความรู้ใหม่ๆเสมอ อบรมเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลวางแผนและพัฒนาการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต

ซึ่งผลของสมรรถนะขององค์การดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับสรุปตัวแปรสังเกตได้ด้านผลของสมรรถนะขององค์การ จากรายละเอียดข้อมูลข้างต้น ตัวแปรสังเกตได้ที่ได้ศึกษาและสังเคราะห์ผลของสมรรถนะองค์การได้จาก 6 ปัจจัย โดยแสดงเป็นโมเดลการวัดได้ ดังภาพที่ 2

1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills)
2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert)
3. ด้านความมีจริยธรรม(Ethical)
4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of the Healthcare Environment)
5. ด้านจิตบริการ Mental service
6. ด้านการพัฒนาตนเอง Self-development

GRAD VRU



ภาพที่ 2 โมเดลการวัดสมรรถนะองค์กร

2.5 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership)

ความหมายของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

Renko, Tarabishy, Carsrud, & Brännback (2015) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ หมายถึง บทบาทผู้นำที่ดำเนินการตาม รูปแบบการเป็นผู้นำด้านการประกอบการและสร้างกิจกรรมของผู้ประกอบการที่ส่งมอบมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจทั้งในแง่ของการสร้างมูลค่าเพิ่มและธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งในการศึกษา Entrepreneurial Leadership นี้ได้รวมเอามิติข้อมูลสี่มิติไว้ด้วยกัน: อันดับแรกพีซี หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการโต้ตอบมากกว่าการควบคุมความสามารถในการโต้ตอบภายในองค์กรและความเป็นอิสระของผู้ใต้บังคับบัญชา ประการที่สอง MC หมายถึง ทักษะความเป็นผู้นำในบริบทของการมุ่งเน้นไปที่การวางแผนและการประสานงาน ประการที่สาม PRC หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการรับรู้โอกาสใหม่ ๆ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์แทนที่จะเปลี่ยนและแสวงหาสิ่งใหม่ มิติเพื่ออธิบายความสำเร็จขององค์กร แลประการสุดท้าย TC หมายถึง ทักษะของผู้นำในการใช้เทคโนโลยีในที่ทำงาน และคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ชาญฉลาด

Ruvio, Rosenblatt, & Hertz-Lazarowitz (2010) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารที่มีภาวะด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) ถือเป็นผู้นำที่ถือได้ว่าเป็นมิติใหม่ของรูปแบบผู้นำของโลกธุรกิจในปัจจุบัน โดยมีแนวคิดที่ว่า ผู้ประกอบการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความภาวะผู้นำ

เพราะต้องเป็นหลักในการขับเคลื่อนเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและเป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งนับตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นของยุคโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีทางการค้า ได้มีนักวิชาการจำนวนไม่น้อยที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ) ซึ่งพบว่า ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำด้านการประกอบการเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยบุคคลที่มีภาวะผู้นำเชิงผู้ประกอบการจะเป็นบุคคลที่มีความกล้าเสี่ยง มีแนวคิดในการทำงานเชิงรุก และเป็นผู้ที่มีแนวคิดในการมุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรม นอกจากนี้

ศิวนันท์ ศิวพิทักษ์ (2559) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ จะเป็นผู้นำที่มีความใกล้ชิดกับตลาดของธุรกิจที่ตนบริหารสูง เดินสายสำรวจลูกค้า ลูกค้า และสังเกตการณ์คู่แข่งอยู่เสมอ มีแนวคิดที่จะผลักดันให้กิจการประสบความสำเร็จควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญในประเด็น ต้นทุนต่ำ – กำไรสูง มีจิตใจพร้อมที่จะแข่งขันสูง พยายามแสวงหามุมมองหรือวิธีการใหม่ๆ ที่จะทำให้เกิดข้อได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน เป็นผู้กล้าเสี่ยง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และกล้าลงสิ่งใหม่ๆ ประกอบกับพร้อมที่จะยอมรับความล้มเหลว และใช้ความล้มเหลวเป็นบทเรียน นอกจากนี้ ผู้ประกอบที่มีภาวะด้านการประกอบการจะเน้นการกระทำเพื่อผลงาน ไม่หลงไหลในคำชื่นชมเยินยอของพนักงาน และที่สำคัญคือจะรู้สึกว่าเป็นเจ้าของกิจการจริง ๆ มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ดีที่สุด เพื่อให้กิจการที่ตนบริหารอยู่ประสบความสำเร็จ

ผู้ประกอบการหลายคนมีการบริหารโดยรวมอำนาจไว้ที่ตัวเองเป็นศูนย์กลาง แต่เมื่อกิจการเริ่มเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ มีลูกค้ามากขึ้น มีพนักงานมากขึ้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องใช้วิธีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมตัดสินใจและแสดงฝีมือในการบริหารงานบ้าง เพื่อให้การดำเนินงานคล่องตัวและรวดเร็วทันกับสภาพการแข่งขันได้ แต่ทว่าพนักงานระดับผู้บริหารแต่ละคนมีภาวะผู้นำที่น้อยแตกต่างกัน นอกจากนี้บางคนอาจมีภาวะผู้นำสูงก็จริงแต่ก็ไม่ใช้แบบที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรและสภาพการแข่งขันภายนอก สำหรับการคัดเลือกพนักงานที่มีภาวะผู้นำให้มาเป็นผู้บริหารในองค์กรนั้น ผู้ประกอบการมีวิธีคัดเลือกอยู่หลายวิธี เช่น การสังเกตวิธีการทำงานและผลการทำงาน การสัมภาษณ์ การทดสอบทักษะความรู้ มนุษย์สัมพันธ์ และจิตวิทยา รวมไปถึงการสังเกตปฏิกิริยาของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อเขา เป็นต้น

และจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในเรื่องของภาวะด้านการประกอบการ สรุปได้ว่า ภาวะด้านการประกอบการ คือ ความสามารถของผู้นำในการรับรู้โอกาสใหม่ ๆ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์แทนที่จะเปลี่ยนและแสวงหาสิ่งใหม่ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและเป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน เหมาะสมกับบริบทขององค์กรและสภาพการแข่งขันภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานคล่องตัวและรวดเร็วทันกับสภาพการแข่งขันได้

ทฤษฎีของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ เป็นภาวะผู้นำที่ตั้ง อยู่บนทัศนะที่ว่าผู้นำเป็นผู้จ้างงานให้ตนเอง (Bremer, 2009) เป็นผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม มีการกระทำในลักษณะ ของคนที่มีความสำคัญ ในองค์กร มีการแสดงความคิดสร้างสรรค์ด้านการประกอบการ ทำการแสวงหาโอกาส ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง มีความกล้าที่จะเสี่ยงทำการลงทุนใน ตลาดใหม่ และทำการกำหนดทิศทางขององค์กรในเชิงรุก (Kotelnikov, 2005) โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดภาวะ ผู้นำเชิงผู้ประกอบการของ Miller

(1983) เป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งนับได้ว่างานวิจัยของ Miller (1983) เป็นจุด เริ่มต้นของการศึกษาที่มีประโยชน์ทางวิชาการเป็นอย่างมาก โดย Miller ได้ใช้องค์ประกอบ 3 ประการเพื่อระบุ และทดสอบถึงความเป็นผู้ประกอบการ ได้แก่ ความมีนวัตกรรม ความกล้าที่จะเสี่ยง และการทำงานเชิงรุก จากการ ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้ทำการยืนยันด้วยวิธีการทางสถิติ และค้นพบว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวก ต่อผลการดำเนินการของธุรกิจ เช่น Lumpkin and Dess (1996); Yang (2008); Wang (2008); Stam and Elfring (2008); Li, Huang and Tsai (2009) และ Qureshi (2010) นอกจากนี้ยังพบว่า ความเป็นผู้นำเกี่ยวข้องกับสังเกตพฤติกรรมของผู้นำ (Conger & Kanungo, 1987) ความมีอิทธิพลที่มีต่อความคาดหวังและความกังวลของผู้ใต้บังคับบัญชา (Kerr, Schriesheim, Murphy & Stogdill, 1974) และวิธีที่พวกเขากระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานได้เหนือความคาดหมายของผู้นำ และการเป็นผู้ประกอบการมุ่งเน้นไปที่ความสามารถเนื่องจากธุรกิจที่ดำเนินงานด้วยทักษะการเป็นผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนาโดยเชื่อมสามารถรักษาการเติบโตและนวัตกรรมได้ซึ่งจะช่วยให้ข้อได้เปรียบในการแข่งขัน (Wingwon, 2012) ทักษะเหล่านี้นำไปสู่ความสามารถทางการตลาด ความสามารถเชิงนวัตกรรมและความได้เปรียบในการแข่งขัน ที่ยั่งยืน มีความสามารถทางเทคโนโลยี และความสามารถที่เป็นเอกลักษณ์และโดดเด่น สำหรับผู้ประกอบการที่มีศักยภาพและหมายความว่าแต่ละคนสามารถระบุโอกาสได้สำหรับธุรกิจ (Bagheri & Pihie, 2011)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมีนวัตกรรม ความกล้าที่จะเสี่ยง และการทำงานเชิงรุก ทักษะเหล่านี้นำไปสู่ความสามารถทางการตลาด ความสามารถเชิงนวัตกรรมและความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน

องค์ประกอบของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

Putsom, Suwannarat & Songsrirote (2019) กล่าวว่า องค์ประกอบด้านการประกอบการ ประกอบด้วย ความสามารถส่วนบุคคล ความสามารถในการบริหาร ด้านการตัดสินใจ ความสามารถทางเทคโนโลยี

Alton (2019) กล่าวว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย ความมั่นใจในตัวเอง ความสามารถในการสื่อสาร การดูแลตนเอง ความสามารถในการปรับตัว ด้านการตัดสินใจ ด้านการจัดการความเสี่ยง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความมั่นใจในตัวเอง คือการที่ผู้นำที่ดียังแสดงความมั่นใจในตนเอง คนที่ดูมั่นใจดึงดูดผู้อื่นและแสดงความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่นจะช่วยให้คุณชนะใจลูกค้าและหุ้นส่วน คุณจะมีเวลาที่ง่ายขึ้นในการโน้มน้าวนักลงทุนว่าคุณคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้ยังมีหลักฐานที่บ่งชี้ว่า คนที่มีความมั่นใจเป็นผู้ประกอบการที่ดีขึ้น การศึกษาหนึ่งในจิตวิทยาประยุกต์พบว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมีความมั่นใจในระดับที่สูงกว่านักเรียนที่เป็นผู้ประกอบการและนักเรียนที่ไม่สนใจธุรกิจ

2. ความสามารถในการสื่อสาร เป็นทักษะที่สำคัญเพราะมีพลังในการเพิ่มพูนทักษะอื่น การพูดการรู้จักผู้ฟังของคุณและการเลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบสามารถหลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ผิดพลาดซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและเงินในที่สุดการดูแลตนเอง แม้ว่าลักษณะเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่วิธีที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมกับสิ่งรอบตัว แต่สิ่งสำคัญคือต้องสังเกตด้วยว่าผู้นำที่เข้มแข็งดูแล

ตนเองอย่างไร ผลผลิตของคุณจะได้รับผลกระทบและคุณจะไม่สามารถเป็นผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำผู้ประกอบการที่ดีที่สุดเข้าใจดีว่าสุขภาพของร่างกายและจิตใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จ

3. ความสามารถในการปรับตัว คือ ความสำเร็จในการเริ่มต้นธุรกิจที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในโลกบางส่วนเกิดขึ้นได้เพราะผู้ก่อตั้งเต็มใจที่จะปรับ

4. การคำนวณความเสี่ยง คือ การที่ผู้นำที่ประสบความสำเร็จไม่กลัวที่จะเสี่ยงตราบใดที่พวกเขาคำนวณโอกาสแห่งความสำเร็จและพอใจกับอัตราต่อรองเหล่านั้น การเริ่มต้นธุรกิจเป็นความเสี่ยงดังนั้นโดยธรรมชาติแล้วผู้ประกอบการมีความอดทนต่อความเสี่ยงโดยธรรมชาติ นั่นอาจเป็นสิ่งที่ดีตราบเท่าที่มีการจัดการอย่างรอบคอบเพราะจะช่วยให้คุณทำสิ่งที่ "ปลอดภัยกว่า" ที่ผู้ประกอบการจะไม่ทำ สิ่งนี้สามารถช่วยแยกคุณออกจากกันและหากความเสี่ยงเกิดขึ้นคุณจะไม่อยู่ในตำแหน่งที่ดีขึ้นสำหรับความสำเร็จแน่นอนว่านั่นไม่ได้หมายความว่าไม่ควรรับความเสี่ยงมากขึ้นเพื่อทำอะไรเสี่ยง ๆ การประเมินความเสี่ยงและมีความกล้าที่จะรับความเสี่ยงจากการคำนวณเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ

5. ความเด็ดขาด คือการตัดสินใจ จะตัดสินใจไม่ "ถูกต้อง" เสมอไปและบางครั้งการตัดสินใจที่ "ไม่ถูกต้อง" แต่เมื่อต้องตัดสินใจไปแล้ว ผู้ตัดสินใจจะเป็นผู้ที่ได้รับผลลัพธ์และรับผิดชอบต่อสิ่งเหล่านั้นด้วย และไม่ควรมีความลังเลใจในวันพรุ่งนี้ในการตัดสินใจ ให้มีการดำเนินการในทันที

6. แรงผลักดัน เป็นอีกหนึ่งลักษณะสำคัญสำหรับผู้นำ เป็นความสามารถพิเศษสำหรับผู้นำหลาย ๆ คนซึ่งช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้

ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ (2562) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบ คือ ผู้นำที่มีความต้องการที่จะดำเนินกิจการให้บรรลุความสำเร็จ เป็น ผู้ที่พัฒนากลยุทธ์โดยคำนึงถึงเป้าหมายตลอดจนมีการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรซึ่งนำไปสู่การ ปรับปรุงองค์กรและสมาชิกให้ดีขึ้น และสร้างความเจริญเติบโตของธุรกิจ ผู้นำด้านการประกอบการต้อง ยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนร่วมในองค์กร ทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้นำจะสามารถ นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้ ซึ่งภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้นำที่มีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยง ผู้นำที่มีลักษณะของการติดต่อสื่อสาร และผู้นำที่มีลักษณะของการตัดสินใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ผู้นำที่มีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ คือ ผู้นำที่มีการนำแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจที่ใช้การระดมความคิดเห็นของพนักงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีการค้นหาแนวทางการปรับปรุงสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่จำเป็นของธุรกิจ มีการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ และพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่ช่วยให้การใช้บริการของลูกค้าง่ายและสะดวกสบายมาก

2. ผู้นำที่มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยง คือ ผู้นำที่สามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรในการคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบในองค์กรให้

สามารถตรวจสอบย้อนกลับ โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถได้รับบริการอย่างถูกต้องและพึงพอใจ

3. ผู้นำที่มีลักษณะของการติดต่อสื่อสาร คือ ผู้นำที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และให้พนักงานทุกคนรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบาย เกี่ยวกับองค์การพร้อมกับเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารย้อนกลับได้ รับความคิดเห็นของลูกค้า โดยให้การสื่อสารหลายช่องทาง เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต Facebook Line Email เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุง

4. ผู้นำที่มีลักษณะของการตัดสินใจ คือ ผู้นำที่สามารถตัดสินใจและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที โดยคำนึงถึงข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นสำคัญใจ โดยบางครั้งอาจตัดสินใจจากการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ในการพิสูจน์ว่าสามารถกระทำได้จริง โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์การมากเกินไป เป็นต้น

Guo (2009) ได้กล่าวว่า การเป็นผู้ประกอบการคือการแสวงหาโอกาสที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่สำคัญการตอบสนองรูปปัจจัยสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพของผู้ประกอบการองค์กรดูแล โดยทั่วไปสภาพแวดล้อมต้องการการตัดสินใจที่ยืดหยุ่นและรวดเร็วและองค์กรที่ปรับเปลี่ยนได้มากขึ้น โครงสร้างที่พร้อมตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบ ด้วยเหตุนี้กลยุทธ์ของผู้ประกอบการรวมถึงช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างมากขึ้นการลงทุนเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรมทรัพยากรขององค์กรและการพัฒนาความเสี่ยงและการขับเคลื่อนด้วยโอกาสกลยุทธ์สำหรับองค์กรเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1. การตัดสินใจที่ยืดหยุ่นและรวดเร็ว 2. โครงสร้างองค์กรที่ปรับเปลี่ยนได้ 3. เปิดช่องทางการสื่อสาร 4. นวัตกรรมขององค์กร 5. เสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 6. ลงทุนในทรัพยากรขององค์กร 7. สร้างโอกาสได้เปรียบในการแข่งขัน 8. ใช้กลยุทธ์การรับความเสี่ยง

Fernald, Soloman & Tarabishy (2005) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ความเสี่ยง ด้านความคิดสร้างสรรค์

Fontana & Musa (2017) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย มิติเชิงกลยุทธ์ มิติการสื่อสาร มิติที่สร้างแรงบันดาลใจ มิติส่วนบุคคลและ/หรือองค์กร

Gupta, MacMillan & Surie (2004) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย เชิงรุก นวัตกรรม ด้านการจัดการความเสี่ยง

Ruttan (2019) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ 1. ความยืดหยุ่น 2. ความอ่อนน้อมถ่อมตน 3. โฟกัส 4. ความเด็ดขาด 5. ยึดติดกับมัน 6. วิสัยทัศน์ 7. ความมั่นใจแบบหวาดระแวง 8.กรรมสิทธิ์ 9. แง่บวก 10. ฝีมือการขาย 11. ความตระหนักในตนเอง 12. ความสามารถในการฟัง ผู้นำผู้ประกอบการ

Zijlstra (2014) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ด้านการจัดการความเสี่ยง เชิงรุก วิสัยทัศน์ นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์

จากการสรุปทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership): EL ข้างต้นพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) มี 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) : EL1 หมายถึง การคิดค้นแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจอยู่เสมอปรับปรุงและพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ที่เป็นของธุรกิจอยู่เสมอ พร้อมทั้งนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถมาช่วยให้การบริการของลูกค้าง่ายและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 อย่าง รวมทั้งระดมความคิดเห็นของพนักงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

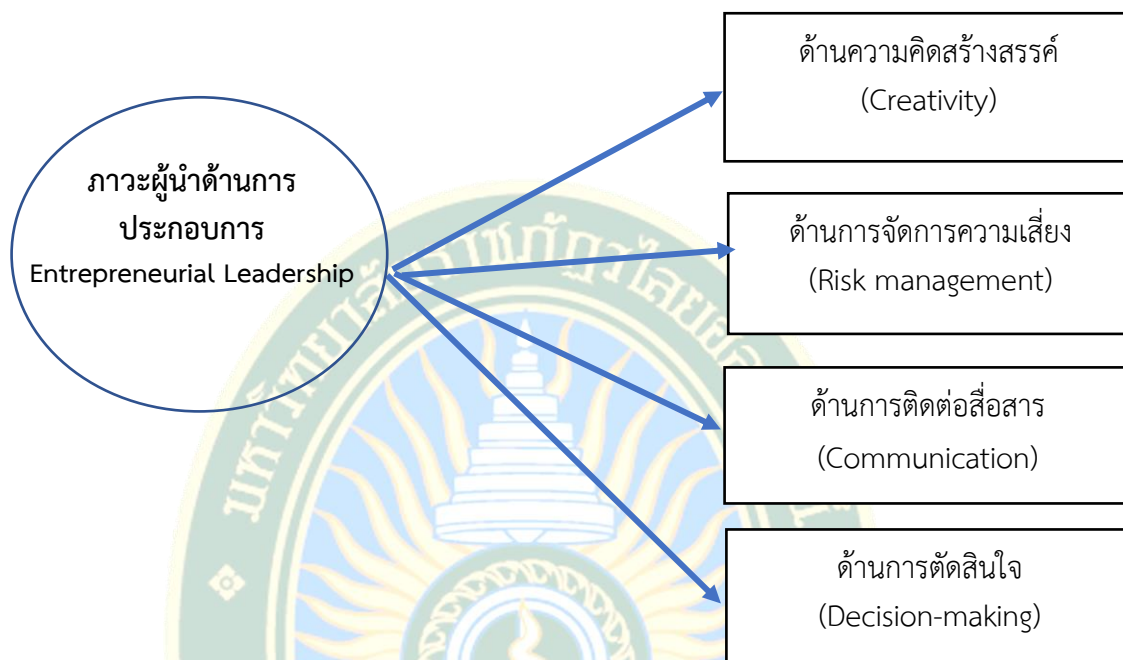
2. ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk management): EL2 หมายถึง มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความชำนาญเพื่อลดปัญหาหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการวิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อมภายในและภายนอกของสถานดูแลผู้สูงอายุเพื่อใช้ในการวางแผนและคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายใน มีการพัฒนาระบบงานภายในองค์กรให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่และตอบสนองต่อความเสี่ยงนั้นเพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยจัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถได้รับบริการอย่างถูกต้อง

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) : EL3 หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำไปพิจารณาความเหมาะสมเพื่อการปรับปรุง มีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย กฎ ระเบียบขององค์กร และควรมีการสื่อสารย้อนกลับแบบสองทิศทาง (Two way communication)ควบคุมการประชุมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกได้ทุกครั้ง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-Mail Facebook Line เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรยังมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุง

4. ด้านการตัดสินใจ (Decision-making): EL4 หมายถึง การตัดสินใจทันทีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน โดยตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง พลวัตกรรมผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งการตัดสินใจต้องคำนึงถึงข้อร้องเรียนที่มีเหตุผลของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์กรมากเกินไป และที่สำคัญควรตัดสินใจจากการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ในการพิสูจน์ว่าสามารถกระทำได้จริง

ซึ่งผลของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับสรุปตัวแปรสังเกตได้ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ แสดงได้ดังตารางการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับสรุปตัวแปรสังเกตได้ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ที่ได้ศึกษาและสังเคราะห์ผลภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ได้จาก 4 ปัจจัย โดยแสดงเป็นโมเดลการวัดได้ ดังภาพที่ 3

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
2. ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk management)
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)
4. ด้านการตัดสินใจ (Decision-making)



ภาพที่ 3 โมเดลการวัดภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

2.6 แนวคิดและทฤษฎีส่วประสมทางการตลาดบริการ(Marketing Service Strategy)

ความหมายส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการหมายถึง ยุทธวิธีทางการตลาดธุรกิจการให้บริการ ที่สถานบริการและดูแลผู้สูงอายุจะนำไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานของธุรกิจการให้บริการผู้สูงอายุ โดยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ตัวแปรทั้ง 7 ตัว เป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภค และการสร้างกำไรทางธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบด้วยกันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการจัดการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่องค์กรธุรกิจนั้นสามารถที่จะนำมาเพื่อสนองต่อตลาดเป้าหมาย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ ซึ่งรวมถึงการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า (Branding) และบรรจุภัณฑ์ เพราะธุรกิจที่ประสบความสำเร็จต้องมีการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ด้วยความแปลกใหม่ ทั้งในด้านคุณภาพและภาพลักษณ์ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าและนำกำไรมาอย่างกิจการ ในที่สุดก็จะเกิดความภักดีในตราผลิตภัณฑ์ทำให้เกิดการซื้อซ้ำหรือผลิตผลบริการทางสุขภาพ (Health care product)

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง ราคาของบริการทางสุขภาพ คือ ค่าใช้จ่ายที่ผู้บริโภคต้องยอมรับในการจ่ายต่อการได้รับบริการหรือผลิตผลของบริการทางสุขภาพ ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการรับบริการทางสุขภาพ เช่น ค่าธรรมเนียม ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่าย ระหว่างรอคอย ค่าอาหาร เป็นต้น นอกจากนี้ราคาค่าบริการทางสุขภาพ ยังต้องมีต้นทุน และ

ค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อจิตใจ (Psychic cost) และค่าใช้จ่ายที่ส่งผลต่อจิตใจ (Psychic cost) การกำหนดราคาสำหรับค่าบริการทางสุขภาพ ต้องคาดคะเนความพึงพอใจของผู้บริโภคและความเต็มใจที่จะจ่าย เพราะผู้บริโภคเป็นผู้ประเมินคุณค่าของบริการทางสุขภาพซึ่งผู้ให้ต้องใช้เวลาและความชำนาญในการให้บริการ จึงเป็นค่าทางใจของความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ราคาค่าบริการทางสุขภาพ จึงมีความสำคัญ อยู่ 2 ประการ คือ 1. การดึงดูดการรับรู้ของผู้บริโภค 2. การนำไปใช้ในการบริหารการเงิน ราคาค่าบริการทางสุขภาพสามารถดึงดูดการรับรู้ของผู้บริโภคได้เพราะลักษณะของผลิตภัณฑ์บริการจะเป็นลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน ดังนั้น ราคาจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ โดยบริการทางสุขภาพที่มีราคาสูง อาจแสดงว่าการบริการนั้นมีคุณค่าน้อยหรือบางที่มีคุณภาพต่ำ บริการทางสุขภาพที่มีราคาสูงแสดงถึงความพิเศษเฉพาะ ของบริการหรือบริการนั้นมีคุณภาพสูง การนำราคาค่าบริการไปใช้ในการบริหารการเงินนั้นมีความสำคัญต่อธุรกิจการให้บริการค่อนข้างมาก เนื่องจากธุรกิจบริการเหล่านี้ จะใช้วิธีการตั้งราคาให้มีความแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ให้บริการ วันที่ให้บริการ เทศกาล หรือช่วงเวลา ที่ให้บริการเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างของความต้องการการบริการของผู้บริโภค ความต้องการจึงเป็นตัวกำหนดราคาค่าบริการ เช่น สายการบินลดราคาตั๋วลงในช่วงเสาร์-อาทิตย์ โรงพยาบาลให้ส่วนลดค่ารักษายาบาลกับลูกค้าที่เป็นกลุ่มสมาชิก หรือลูกค้ากลุ่มสถาบัน หรือส่วนลดค่าบริการทางการแพทย์ ในช่วงสัปดาห์กิจกรรมต่าง ๆ

3. ด้านสถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ในการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้กับกลุ่มตลาดเป้าหมาย มี 2 ทางเลือกในการจัดจำหน่าย กล่าวคือ การจัดจำหน่ายทางตรง คือ ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค และอีกทางเลือกหนึ่งคือการจัดจำหน่ายผ่านคนกลาง และได้ให้ความหมายว่า เป็นกลุ่มขององค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการในการทำให้ผู้บริโภค หรือลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ หรือบริการได้โดยรวดเร็ว ทั้งนี้ต้องมีการสรรหา และเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยให้สามารถกระจายสินค้าและบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงไปสู่กลุ่มเป้าหมายการตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญและต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ การควบคุม และความสามารถในการปรับตัวของช่องทางนั้น ได้กล่าวถึงช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel) หรือสถานที่ (Place) ส่วนประสมการตลาดที่สำคัญอีกตัวหนึ่งของการให้บริการ คือ สถานที่ซึ่งเป็นที่สำหรับการให้บริการเพราะฉะนั้นปัจจัยสำคัญ 3 ประการของสถานที่ในการจัดการให้บริการ คือ การจัดระบบการ ให้บริการ ทำเลที่ตั้ง และตัวสถานที่ ซึ่งควรจะต้องมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และบุคลากรทุกคนในช่องทางการจัดจำหน่าย ต้องมุ่งความสำคัญที่การตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภคเช่นเดียวกับการได้บรรลุความต้องการของตนเองเพราะความสำเร็จของบุคลากรในช่องทางจัดจำหน่ายไม่มีความสำคัญแต่อย่างใดเลย ถ้าผู้ใช้บริการไม่เกิดความพึงพอใจในผลลัพธ์สุดท้ายของบริการทางสุขภาพ

4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) หมายถึง คือเครื่องมือในการสื่อสารทางการตลาดประเภทต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ในการส่งสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย การโฆษณา (Advertising) การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) การประชาสัมพันธ์ (Public relations) พนักงานขาย (Sale force) การตลาดทางตรง (Direct marketing) ซึ่งสอดคล้องกับ ได้ให้คำจำกัดความของการส่งเสริมการตลาดว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยในการสื่อสารข้อดีของผลิตภัณฑ์และช่วย

กระตุ้นกลุ่มเป้าหมายให้ซื้อสินค้าหรือบริการอย่างไรก็ตาม การใช้เครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดนั้น จะต้องมีการเลือกใช้ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพราะเครื่องมือแต่ละประเภทยังมีหน้าที่แตกต่างกัน

5. ด้านบุคลากร (People) หมายถึง การให้บริการทางสุขภาพ ผู้ให้บริการคือ บุคคล ดังนั้น การคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรม และแรงจูงใจของบุคลากร สามารถสร้างความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้บริโภคได้เป็นอย่างมากบุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัย การคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร บุคคลหรือพนักงาน ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องคัดเลือกฝึกอบรมบุคลากรของตน เพื่อให้สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้รับความแตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานจะต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับธุรกิจได้ กล่าวคือ พนักงานเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ให้กับธุรกิจโดยการปฏิบัติงานในภารกิจหนึ่งหรือหลายกิจกรรม ได้แก่ การแสวงหาลูกค้า การติดต่อสื่อสาร การให้บริการ และการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร หรือหมายถึงบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อแสวงหาลูกค้า การเสนอขาย เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อ การให้บริการก่อนและหลังการขาย รวมทั้งการให้คำแนะนำลูกค้า ดังนั้นสิ่งจำเป็นที่ต้องการบริหารหน่วยงานขายที่เหมาะสมต้องมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีศิลปะในการขาย โดยองค์การที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการจะมีบุคลากรที่ให้บริการที่มีลักษณะดังนี้

5.1 สามารถแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในการให้บริการเป็นอย่างดี มีสมรรถนะสูง (Competence)

5.2 มีทัศนคติและพฤติกรรมที่เอื้ออาทร (Caring attitude)

5.3 มีความสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทและอัธยาศัยดีในการให้บริการ (Courtesy)

5.4 มีความเมตตา กรุณา เข้าอกเข้าใจผู้ให้บริการ (Compassion)

5.5 ให้การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ไม่เพิกเฉยหรือละเลยต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ (Responsiveness)

5.6 เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม (Initiative) บุคลากรที่มีความคิดริเริ่มจะทำให้เกิดการพัฒนาแก่องค์การ

5.7 เป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา (Problem-solving ability)

5.8 เป็นผู้ที่มีเมตริจิตและทักษะทางการพูดที่ช่วยรักษาเพิ่มชื่อเสียงขององค์การ (Goodwill)

6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการให้บริการที่ปรากฏให้เห็นและการเสนอภาพลักษณ์ขององค์กรแก่ลูกค้า เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-value proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวกความรวดเร็ว ความมีมาตรฐานชุดพนักงานที่สะอาด หรือผลประโยชน์อื่น ๆ หรือในด้านทำเลที่ตั้งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจ

บริการ ทำเลที่ตั้งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในระยะยาว และสามารถทดแทนข้อบกพร่องของการบริหารจัดการภายในกิจการได้มากกว่าร้านกิจการที่มีทำเลที่ตั้งไม่สะดวก ผู้บริหารธุรกิจยุคใหม่จึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งเป็นอันดับแรก หากทำเลที่ตั้งของธุรกิจอยู่ในทำเลที่ตั้งสะดวก โอกาสในการประสบความสำเร็จที่สามารถทำให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจก็จะมีมากที่ได้ ทำการศึกษากลยุทธ์การแข่งขันในธุรกิจประเภทอาหาร พบว่า กลยุทธ์การแข่งขันที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบเหนือคู่แข่งในธุรกิจทั้งจากมุมมองของผู้บริโภค มีคุณลักษณะที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือให้ความสำคัญกับความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ราคา และคุณภาพบริการ การเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมกับสภาพธุรกิจของเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการค้า เพราะเป็นการเริ่มต้นของการลงทุนบนพื้นฐานของการวางแผนที่ การพิจารณาคัดเลือกทำเลที่ตั้งโดยคำนึงถึงความหนาแน่นของประชากรในชุมชน อำนาจการซื้อ การแข่งขันของกิจการประเภทเดียวกัน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมสูงสุดและเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากผู้บริโภคต้องการความสะดวกในการหาซื้อสินค้า หากทำเลที่ตั้งที่ห่างไกลจึงทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

7. ด้านกระบวนการจัดการ (Process) หมายถึง กระบวนการที่ทำให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ กล่าวคือ ธุรกิจบริการกระบวนการในการส่งมอบสินค้าหรือบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับทรัพยากรบุคคลถึงแม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถว ระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบาย และกระบวนการที่นำมาใช้ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการให้บริการ อำนาจการตัดสินใจของพนักงานขาย การมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ ดังนั้น การให้ความสำคัญกับกระบวนการนับว่าเป็นการจัดการทางตลาดด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กล่าวคือ บริษัท ห้าง ร้าน จะสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการดำเนินธุรกิจได้โดยการส่งมอบความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคต้องมีกระบวนการจัดการของแต่ละแผนกต้องพยายามบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุด ที่อาจไม่ใช่วัตถุประสงค์ของบริษัทปัญหาเหล่านี้ บริษัท ห้าง ร้าน ต้องพยายามแก้ไขปัญหาโดยศึกษากระบวนการ การทำงานแต่ละแผนก และระหว่างแผนก ตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ที่งานผ่านขั้นตอนไปยังแผนกต่างๆ โดยเกิดผลผลิต ที่มีประสิทธิภาพ เพราะการเอาชนะคู่แข่งได้จะต้องมีการจัดการในกระบวนการธุรกิจหลักได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ(Marketing Service Strategy) ช้างตันพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ(Marketing Service Strategy) มี 7 ปัจจัย ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด คือ กิจกรรมในการประสมประสานระหว่างการทำทรัพยากรภายในองค์กรให้เหมาะสม โดยการคำนึงถึงโอกาสทางการตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการตลาด สร้างการเติบโตทางการตลาด โดยนำมาซึ่งการกำหนดส่วนประสมทางการตลาด หัวใจสำคัญในการวางแผนส่วนประสมทางการตลาดนั้นก็คือ การที่นักการตลาดจะต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของ

ผู้บริโภคและส่วนประสมทางการตลาดในตลาดของกลุ่มลูกค้า กลุ่มเป้าหมายโดยให้คำจำกัดความในเรื่องของส่วนประสมทางการตลาด ในตลาดที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

Lovelock & Wright (2002) ได้เสนอแนวคิด ส่วนประสมการตลาดบริการได้พัฒนาเป็น 8P's โดยเพิ่ม P ตัวที่ 8 คือ ประสิทธิภาพและคุณภาพ (Productivity and Quality) นอกจากนี้

Lovelock & Wirtz (2007) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 8 P's ตัวแปรทั้ง 8 ตัว เป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคและการสร้างกำไรทางธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดบริการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 8 P's ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product/Service strategies) ด้านราคา (Price strategies) ด้านสถานที่และเวลา (Place and time strategies) ด้านการสื่อสารทางการตลาด (Promotion and Education strategies) ด้านบุคลากร (People strategies) ด้านกระบวนการบริการ (Process strategies) ด้านกายภาพการบริการ (Physical evidence strategies) ประสิทธิภาพและคุณภาพ (Productivity and Quality)

Kotler & Armstrong (2003) ได้ให้คำจำกัดความของส่วนประสมทางการตลาดไว้ว่าเป็นกลุ่มของเครื่องมือที่สามารถใช้ในการควบคุม และเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่บริษัทใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เป็นตลาดกลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนประสมทางการตลาดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หรือเรียกว่า 4P's ซึ่งทุกส่วนประสมทางการตลาดนั้นเป็นส่วนสำคัญที่นักการตลาดใช้ในการกำหนดส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (1999) ได้มีการเพิ่มส่วนประสมทางการตลาดจาก 4P's ให้กลายเป็น 7P's ซึ่งเป็นส่วนประสมที่มีผลต่อการตลาดโดยตรง ได้แก่ การเมือง (Politics) และข้อคิดเห็นของสาธารณชน (Public opinion) โดยรายละเอียดของส่วนประสมทางการตลาดนั้น

Kotler & Armstrong (2003) ได้ให้ความเห็นว่า องค์กรจะเจริญเติบโตได้นั้นขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ที่เริ่มก่อตั้ง ประสบการณ์ในการบริหารงาน ความรู้ของผู้ประกอบการ การบริหารการเงิน และบุคลากร ซึ่งในการสร้างการเติบโตทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นนั้น ประการแรกผู้บริหารจะต้องทบทวนว่ากิจการมีโอกาสนในการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นหรือไม่ การเพิ่มส่วนการตลาดสามารถทำได้ 3 วิธี คือ 1) กระตุ้นลูกค้าปัจจุบันให้ใช้งานมากขึ้น 2) ดึงลูกค้าของคู่แข่ง 3) กระตุ้นผู้ที่ยังไม่เคยบริโภคสินค้าหรือบริการขององค์กร นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาตลาดโดยพยายามมองหาตลาดใหม่ที่สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าเพิ่มขึ้น เช่น การขยายพื้นที่จำหน่าย หรือการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย และยังได้ให้ความเห็นในเรื่องของการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดว่า เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของลูกค้านั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กับ 4C's ที่สัมพันธ์กับผู้บริโภค เห็นได้ว่ากิจการนำเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรืออาจกล่าวได้ว่าผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เป็นคำตอบของลูกค้า โดยที่กิจกรรมการกำหนดราคาใช้แลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์โดยเป็นที่ลูกค้าจะต้องจ่ายในขณะที่กิจการดำเนินการจัดจำหน่ายและกระจายสินค้าไปยังสถานที่ที่ลูกค้าสะดวกจะหาซื้อผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้กิจการอาศัยการส่งเสริมการตลาดเพื่อติดต่อสื่อสารและทำความเข้าใจรวมไปถึงการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า

จากส่วนประสมทางการตลาด 7P's ดังกล่าว สามารถพิจารณาได้ว่า การตลาดบริการ ประกอบไปด้วยการตลาด 3 ประเภท ดังนี้

1. External Marketing เป็นการตลาดที่เกี่ยวกับการดำเนินงานภายนอก เป็นงานที่บริษัท ต้องทำเป็นปกติเพื่อเตรียมสินค้าหรือบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ให้กับตัว สินค้าและบริการเพื่อส่งให้กับลูกค้า

2. Internal Marketing เป็นการดำเนินงานภายใน โดยบริษัทจะทำการฝึกอบรมและจูงใจ พนักงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า

3. Interactive Marketing เป็นเรื่องเกี่ยวกับความชำนาญของพนักงานในการให้บริการ แก่ลูกค้าทั้งในด้านคุณภาพทางเทคนิค เช่น การมีเครื่องมือที่ทันสมัย และด้านคุณภาพจากหน้าที่ของ การบริการ คือ มีบุคลากรที่ชำนาญงาน มีความสามารถคอยให้บริการ โดยอาศัยลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ การศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

จากการสรุปบททวนวรรณกรรม สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดที่จะนำมาใช้กับธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้น ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา ทำเลที่ตั้ง ช่องทางการจัด จำหน่ายการสื่อสารทางการตลาด บุคลากรกระบวนการบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้า หรือผู้บริโภคเกิด ความสะดวกและพึงพอใจในสินค้าและบริการ โดยส่วนประสมการตลาดแต่ละตัวมีความสำคัญเท่า เทียมกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารองค์การว่าจะวางส่วนประสมทางการตลาด โดยเน้นน้ำหนักที่ P ไหนมากกว่ากัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย ดังนั้นผู้บริหารของ องค์การสุขภาพจึงควรต้องมีความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบของส่วนประสมการตลาดเป็นอย่างดี เพื่อสามารถออกแบบและสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสม และเข้าถึงผู้บริโภคที่เป็นตลาด เป้าหมาย และให้เห็นข้อได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (competitive advantage) ของบริการทาง สุขภาพได้

องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดบริการ

รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน (2561) กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ การกระทำหรือการปฏิบัติใด ๆ ก็ตามที่ฝ่ายหนึ่งเสนอ ให้ต่ออีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่อาจจับต้องได้ และจึงไม่มีการยกกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น ผลิตภัณฑ์ การบริการนี้อาจจะผูกติดหรือไม่ ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) คือ เครื่องมือ หรือปัจจัยทาง การตลาดที่ควบคุมได้ที่ ธุรกิจต้องใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้าง ความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือเพื่อกระตุ้น ให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเกิดความต้องการสินค้า และบริการของตน ซึ่งหมายถึง ส่วนประกอบที่เป็นปัจจัยในการวางแผนการตลาดในสินค้าหรือบริการ โดยมากแล้ว หากเป็นสินค้าจะมีส่วนประสม 4 ปัจจัยคือ สินค้า/บริการ (Product/Service) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Distribution Channel) และกิจกรรมการส่งเสริมการขาย (Promotion) แต่ส่วนประสมทางการตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาด ของสินค้าธรรมดาทั่ว ๆ ไป เพราะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน การให้บริการในกระบวนการต่าง ๆ และ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งปัจจัยทั้งสามส่วนนี้ผสมกันเป็นหลักของการส่งมอบบริการ สำหรับ ตลาดธุรกิจบริการนั้น เพิ่มอีก 3 ปัจจัยคือ ผู้ให้บริการ (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Physical Evidence) ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดสำหรับ

ตลาดบริการ ซึ่งบริการ (Service) เป็นกิจกรรมที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จะเห็นได้ว่าก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อจะต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์ที่จะได้จากบริการที่จะได้รับผู้ขาย ต้องสร้างความเชื่อมั่นโดยจะต้องพยายามทำหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถ ทำการตัดสินใจได้เร็วขึ้นซึ่งก็คือ ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 หรือ 7 P's

ภิญญา รื่นสุข (2558) กล่าวว่า รูปแบบการตลาดธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า การตลาดธุรกิจสปา ด้านที่มีความคิดเห็นมากเรียงตามลำดับ ประกอบด้วย คือ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 3) ด้านกระบวนการบริการ 4) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ 5) ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย และรองลงมา คือ 6) ด้านการสื่อสารทางการตลาด 7) ด้านราคา 8) ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อ คุณลักษณะของผู้สูงอายุประกอบด้วย คือ 1) ด้านการเรียนรู้ 2) ด้านทัศนคติ 3) ด้านแรงจูงใจ 4) ด้านรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของการตลาดธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานครมากที่สุด ประกอบด้วย คือ 1) ด้านความพึงพอใจ 2) ด้านภาพลักษณ์ เป็นต้น

Seccombe, Douglas, Cenderello, Koziel-Siudut, Lehnes, Lehnes & Russek (2015) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Purcarea (2019) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Ratna & Heri (2019) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และ ด้านกระบวนการ (Process)

Muangput, Lertputtarak & Khamloy (2017) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และ ด้านกระบวนการ (Process)

Sreenivas, Srinivasarao, Srinivasa & India (2013) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Dharmesh & Vijay (2014) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

ขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Ravangard, Khodadad, Bastani (2020) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Pawit & Suksod (2019) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Vilairat (2018) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2558) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน (2561) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

อมรรักษ์ สวนชุมพล (2018) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

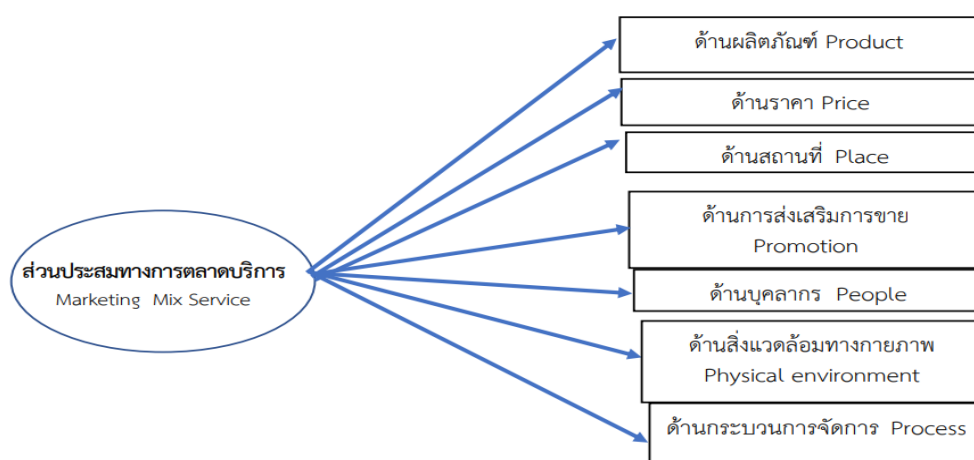
Rinkaewkan (2019) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Khumnualthong (2015) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Chornsawat & Yansomboon (2020) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place)

ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

จากข้อค้นพบของนักวิชาการต่าง ๆ สรุปว่าการศึกษารูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ นั้น เป็นธุรกิจของการให้บริการได้มีการใช้ปัจจัยการตลาดบริการ ซึ่งได้แก่ปัจจัยการตลาดบริการ ทั้ง 7P's นอกจากนี้การตลาดบริการยังต้องคำนึงถึงคุณลักษณะภายในของผู้บริโภค คือ ทักษะคิด แรงจูงใจ การเรียนรู้ รูปแบบในการดำเนินชีวิต และเกี่ยวกับประสิทธิผลการใช้กลยุทธ์ คือ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จในธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับเลือกใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยแสดงเป็นโมเดลการวัดได้ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 โมเดลการวัดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

2.7 แนวคิดและทฤษฎีผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ

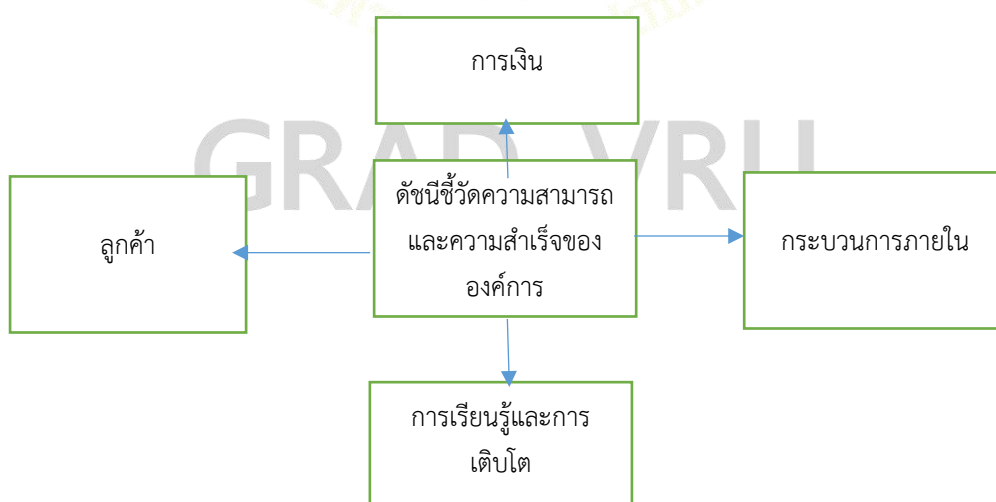
ดัชนีชี้วัดที่สมดุลเป็นผลมาจากการทำแผนที่กลยุทธ์และระบุว่าสำคัญอย่างไรวัดดูประสงค์ มีการเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน สำหรับตัวอย่างการให้ผลลัพธ์สำหรับผู้ป่วยคือขึ้นอยู่กับความสำเร็จทางการเงินซึ่งในทางกลับกันขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ประกอบการ ในเรื่องของระดมทุนหรือดำเนินการที่เกินดุล ดัชนีชี้วัดที่สมดุลไม่เพียงส่งเสริมให้คุณวัดผลที่สำคัญผลลัพธ์ แต่สิ่งที่ผลักดันผลลัพธ์เหล่านั้น เช่น ซึ่งจะเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรวางแผนเป็นเอกสารที่มีประสิทธิภาพ โดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนสำหรับสิ่งที่ส่งมอบและความสำเร็จควรมีลักษณะดังนี้ สิ่งนี้ให้กรอบที่ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเชิงกลยุทธ์การจัดการ แต่ยังช่วยให้เข้าใจสิ่งที่ควรทำและวัดที่ระดับปฏิบัติการองค์ประกอบทั้งหมดของประสิทธิภาพต้อง "สมดุล" เพื่อให้คุณบรรลุกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดดัชนีชี้วัดควรเหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์ขององค์กรและกระตุ้นข้ามองค์กร ทฤษฎีวัดความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กรด้วยดัชนีวัดที่สมดุล หรือ ตัวแบบ BSC

จากแนวคิดของ Kaplan & Norton (2001) พบว่าผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Firm Performance) เป็นผลที่ได้รับจากการ ซื้อสินค้าหรือการบริการกับผู้ประกอบการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน และการเพิ่มยอดขาย และผลกำไรให้กับผู้ประกอบการรวมถึงการลดต้นทุนวัตถุดิบและต้นทุนในการดำเนินงานของ ผู้ประกอบการในด้าน

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และการวัดผลการดำเนินงานทางธุรกิจสามารถวัดได้จากรูปแบบ Balanced Scorecard ของ องค์การโดยแบ่งออกเป็น 4 มุมมอง คือ 1. ทาง การเงิน ควรจะมีภาพลักษณ์กับ องค์การและผู้ถือหุ้นอย่างไร 2. มุมมองลูกค้า เราควรมีภาพลักษณ์กับลูกค้า อย่างไร 3. ระบบและ ประสิทธิภาพการทำงาน ในกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองลูกค้า และผู้ถือหุ้นให้พึงพอใจ เรา ควรทำระบบงาน อย่างไร และ 4. การเรียนรู้และการเจริญเติบโตในด้านนวัตกรรมอย่างไร

นอกจากนั้น Balanced Scorecard เป็นแนวคิดที่เกิดจาก Professor Robert Kaplan ได้ให้คำนิยามว่า ดัชนีที่วัดสมดุล หรือตัวแบบ BSC เป็นเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยให้องค์กร สามารถบริหารกลยุทธ์ผ่านการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยแนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ได้เกิดขึ้นเมื่อ 1992 ได้ตีพิมพ์ในบทความ Harvard Business Review เมื่อปี 1992 ได้กล่าวว่า ดัชนี วัดที่สมดุล หรือตัวแบบ BSC เป็นการประเมินการวัดความสำเร็จจากหลายมิติหลายมุมมองซึ่งทำให้ การประเมินความสำเร็จมีความครอบคลุมรอบด้านมากกว่าการมุ่งประเมินความสามารถทางการ จัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุดังกล่าวมิติใดมิติหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้ยังใช้ BSC ในการ เชื่อมโยงตัวชี้วัดระดับบุคคลกับตัวชี้วัดในระดับองค์กรได้อีกด้วย เนื่องจากเครื่องมือดัชนีวัดที่สมดุล หรือตัวแบบ BSC ช่วยในการควบคุมความสมดุล ให้กับองค์กรใน 3 ลักษณะ คือ

1. สร้างความสมดุลระหว่างการดำเนินงานในทุกๆด้านขององค์กรในด้านความสำคัญด้าน การเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการจัดการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร
2. ควบคุมความสมดุลระหว่างเป้าหมายระยะสั้น เพราะ BSC ช่วยในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ลงไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้มองเห็นความสัมพันธ์ของเป้าหมายในแต่ละช่วงได้ชัดเจน
3. ความสมดุลระหว่างเป้าหมาย กับผลงานที่เกิดขึ้นจริง เป็นการให้ BSC ในการควบคุม ติดตามผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมาย เพื่อดูว่าในแต่ละเวลานั้นผลงานที่เกิดขึ้น เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ถ้าผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะได้นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุ และ แก้ไขได้ทันท่วงที ซึ่งมุมมองดัชนีวัดที่สมดุล แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ปรับปรุงจาก THE Balanced Scorecard
ที่มา : Kaplan & Norton (1996)

จากภาพที่ 5 สามารถสรุปได้โดยผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ (Capability to manage the business of nursing homes and elder care) : PM มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องหลากหลายปัจจัย เช่น

1. การเรียนรู้และการเติบโต 2. กระบวนการภายใน 3. มุมมองของลูกค้า 4. มุมมองทางการเงิน ซึ่งสามารถสรุปตัวแปรสังเกตได้ดังนี้

1. ด้านมุมมองทางการเงิน (Finance and Cost): PM1 หมายถึง กิจการมีรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้ว รวมทั้งมีผลกำไรเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลประกอบการปีที่แล้วมีรายได้เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้วมีเงินทุนสะสมเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับเงินทุนสะสมปีที่แล้ว

2. ด้านมุมมองลูกค้า (Process): PM2 หมายถึง มีจำนวนลูกค้าเก่ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นโดยดูจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ใช้บริการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากรายละเอียดของงาน (Job Description) และจำนวนชั่วโมงในการทำงานของพนักงานในแต่ละกิจกรรมสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาวกว่าปีที่แล้ว โดยการสร้างกิจกรรมระหว่างลูกค้ากับหน่วยงานมากขึ้นมีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้ว โดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการที่มากขึ้นลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่เพิ่มขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

3. ด้านกระบวนการภายใน (In Process): PM3 หมายถึง มีระบบการติดตามและประเมินคุณภาพการดูแลและบริการมีการวิจัยและพัฒนาสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้นมีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพของการดูแลมีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้ามีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น

4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and growth) : PM4 หมายถึง มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้นมีการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานขององค์การทุกคนเพิ่มขึ้นเพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ

องค์ประกอบของผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

Elg, Broryd & Kollberg (2013) กล่าวว่า ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านกระบวนการ 3. ด้านลูกค้า 4. ด้านนวัตกรรมและการพัฒนา และ 5. ด้านลูกค้า

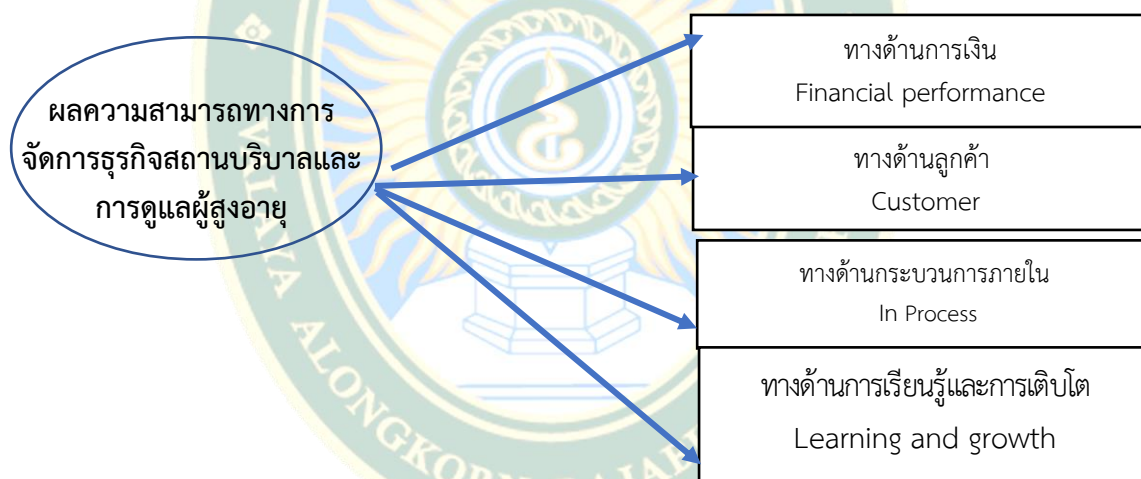
Weech-Maldonado, Pradhan, Dayama, Lord, and Gupta (2019) กล่าวว่า 3 ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ผลประกอบการ 2. อัตรากำไรจากการดำเนินงาน 3. โครงสร้าง 4. กระบวนการภายใน และ 5. ผลลัพธ์

Catuogno, Arena, Saggese & Sarto (2017) กล่าวว่า ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. กระบวนการดูแลภายใน 3. คุณภาพผลผลิตและประสิทธิภาพภายใน 4. กระบวนการวิจัย 5. รายได้ทางเศรษฐกิจและการเงิน 6. ด้านการเงินและต้นทุน

Mattias Elg, Kollberg and Palmberg (2013) กล่าวไว้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. อดทน 2. อาชีพ 3. กระบวนการ 4. การเงิน

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและดูแลผู้สูงอายุ ที่ได้ศึกษาและสังเคราะห์ผลผลความสามารถทางการจัดการในการให้บริการของธุรกิจสถานพยาบาลได้จาก 4 ปัจจัย โดยแสดงเป็นโมเดลการวัดได้ ดังภาพที่ 6

- 1.ทางด้านทางการเงิน (Financial performance)
- 2.ทางด้านลูกค้า (Customer)
- 3.ทางด้านกระบวนการภายใน (In Process)
- 4.ทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and growth)



ภาพที่ 6 โมเดลการวัดภาวะผู้นำด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาล

2.8 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศ

2.8.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (The Capability to manage the business of nursing homes)

ธุรกิจสถานพยาบาลและการดูแลผู้สูงอายุในทุกวันนี้มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ดังนั้นสถานที่ดูแลผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นสถานดูแลผู้สูงอายุประเภทการพยาบาลและบ้านพักผู้สูงอายุ หรือประเภทไหนก็ตาม ซึ่งจำเป็นจะต้อง ใช้ความพยายามในการปรับกลยุทธ์ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้อย่างจริงจัง เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการในสถานที่ดูแลผู้สูงอายุ เกิดความพึงพอใจให้ได้สูงสุด สรุปรการดึงดูดใจลูกค้าระดับสูงเป็นกุญแจสำคัญขณะธุรกิจในตลาดการดูแลผู้สูงอายุที่มีการแข่งขันสูงในทุกวันนี้ (Chan-Chien Chiu, Wei-Chiang Chen, Hsing-Yun Chang, 2010)

การจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและดูแลผู้สูงอายุที่มีเพื่อให้สามารถแข่งขันในปัจจุบันได้ จะส่งผลนำไปสู่ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานพยาบาลและดูแลผู้สูงอายุ ต้องอาศัยปัจจัยหลาย

ประการ และจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีเพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยฉบับนี้ได้ยึดถือตามแนวทางการศึกษาของ จากการศึกษาของ โดยการศึกษาวิจัยของ โดยการศึกษาวิจัยของ (Rai & Suariya, 2016) ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาตัวแปรจาก (Rai & Suariya, 2016) ที่ศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำด้านการประกอบการ สมรรถนะองค์การ และผลการดำเนินการ ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการและสมรรถนะองค์การมีผลอย่างมากต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sarwoko, Surachman & Hadiwidjojo, 2013; Ngigi, McCormick & Kamau, 2018) ซึ่งเป็นไปตามหลักการของ (Neel Rai & Rajeev Suariya, 2016) จากนั้นได้มีการศึกษาเพิ่มเติมจาก (Aghazadeh, 2015; Daniel, 2018.; Obeidat & Tarhini; 2016, Sawaeen, & Ali, 2020) ที่พบว่ามียีก 1 ตัวแปร จากการทบทวนวรรณกรรมคือ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสามารถทางการจัดการของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มแนวคิดด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการซึ่งถือเป็นแนวคิดใหม่ที่มีผลต่อการสร้างองค์ความรู้การเติบโตขององค์การและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนของสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยให้ยั่งยืนต่อไป ซึ่งหากศึกษาเฉพาะ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการและผลความสามารถทางการจัดการด้านธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยไม่ศึกษาเข้าไปถึงสมรรถนะองค์การ ถือว่าเป็นการศึกษาด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลที่ยังไม่สมบูรณ์ ดังนั้นจึงรวมตัวแปรได้ทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ สมรรถนะองค์การ และผลการดำเนินการ และส่วนประสมทางการตลาดบริการซึ่งผลจากการวิจัย ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการพบว่า ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์การตลาดของบริษัท และ สิ่งนี้ช่วยให้ บริษัท เพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานและผลการดำเนินงานที่ดี ความเชื่อมโยงสอดคล้องกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Aghazadeh, 2015; Daniel, 2018; Obeidat & Tarhini, 2016; Sawaeen & Ali, 2020) ซึ่งเป็นไปตามหลักการของ (Nangpiire & Bangniyel, 2019) เป็นต้น หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่ได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ สมรรถนะองค์การ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ และผลการดำเนินการ และส่วนประสมทางการตลาดบริการมาวิเคราะห์องค์ประกอบ ซึ่งจากการวิเคราะห์องค์ประกอบแต่ละตัวแปรจากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อหาความสัมพันธ์และสอดคล้องแต่ละตัวแปร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ โดยการใช้แนวคิดของ (McClelland, 1973) พบว่าสมรรถนะองค์การ ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 6 องค์ประกอบได้แก่ 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of the Healthcare Environment) 5. ด้านจิตบริการ (Mental services) 6. ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-development) ซึ่งเป็นการศึกษาจากผลงานวิจัยของ (Stefl, 2008) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารและผู้นำด้านการดูแลสุขภาพในปัจจุบันต้องมีความสามารถด้านการบริหารที่ซับซ้อนเพียงพอที่จะสอดคล้องกับความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นของสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพคาดว่าผู้บริหารจะแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์และประสิทธิผลที่สามารถวัดได้และเพื่อฝึกการจัดการที่มีหลักฐานยืนยัน ประกอบด้วย 1. การสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์/จิตบริการ 2. ความเป็นมืออาชีพ

3. ความเป็นผู้นำ/การพัฒนาตนเอง 4. ความรู้เกี่ยวกับระบบการรักษายาบาล/สภาพแวดล้อม และ 5. ทักษะและความรู้ทางธุรกิจ รวมทั้ง (Miller, 2001) ได้กล่าวว่า สมรรถนะองค์การ แบ่งได้ เป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ แบ่งออกเป็น 5 ความสามารถ ได้แก่ 1. การสื่อสารและความสัมพันธ์/จิต บริการ 2. ความเป็นผู้นำ/การพัฒนาตนเอง 3. ความเป็นมืออาชีพ 4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การดูแลสุขภาพ และ 5. ทักษะทางธุรกิจและความรู้ทางจริยธรรม นอกจากนี้ (Chase, 2010) ได้ กล่าวว่า สมรรถนะองค์การ ประกอบไปด้วย 4 ประเภท ได้แก่ การสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์ ความเป็นมืออาชีพ ทักษะและหลักการทางธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Moghabghab, Tong, Hallaran, & Anderson, 2018) ได้กล่าวว่า ในการจัดระเบียบสมรรถนะ ประกอบด้วย 1. ความรับผิดชอบระดับมืออาชีพและการตระหนักถึงภาระหน้าที่ 2. การปฏิบัติตาม ความรู้ 3. การปฏิบัติตามหลักจริยธรรม 4. บริการถึงประชาชน/จิตบริการ 5. การพัฒนาตนเอง เป็นต้น รวมทั้ง (Hoge, Morris, Laraia, Pomerantz & Farley, 2014) กล่าวว่า สมรรถนะองค์การ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะองค์การ ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้าน ทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการ ดูแลสุขภาพ (Knowledge of the Healthcare Environment) 5. ด้านจิตบริการ (Mental services) 6. ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-development) โดยความรับผิดชอบในวิชาชีพและความ รับผิดชอบ แสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพอย่างสม่ำเสมอ ตามมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติการใน สถานะบริหารและจริยธรรม

2. ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) โดยการใช้แนวคิดของ (Kurt Lewin, 1951) พบว่า ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1. ด้านความคิด สร้างสรรค์ (Creativity) 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) 3. ด้านการ ติดต่อสื่อสาร (Communication) 4. ด้านการตัดสินใจ (Decision-making) ซึ่งเป็นการศึกษาจาก ผลงานวิจัยของ (ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์, 2562) กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ คือ ผู้นำที่ มีความต้องการที่จะดำเนินกิจการให้บรรลุความสำเร็จประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้นำที่มีลักษณะของ ความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยง ผู้นำที่มีลักษณะของการติดต่อสื่อสาร และผู้นำที่มีลักษณะของการตัดสินใจ รวมทั้ง (Gupta, MacMillan & Surie, 2004) กล่าวเช่นกันว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้นำที่มีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยง ผู้นำที่มีลักษณะของการติดต่อสื่อสาร และผู้นำที่มีลักษณะ ของการตัดสินใจนอกจากนั้น (วัลลี พุทโสม พรลภัส สุวรรณรัตน์ และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์, 2562) กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย ความสามารถส่วนบุคคล เช่นการติดต่อสื่อ การ ความสามารถในการบริหารจัดการ เช่น การตัดสินใจ ความสามารถเชิงรุก เช่น การจัดการความ เสี่ยง และความสามารถทางเทคโนโลยี เป็นต้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง 3. ด้านการ ติดต่อสื่อสาร 4. ด้านการตัดสินใจ

3. ส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยการใช้แนวคิดของ (Kotler, 2003) พบว่า ประกอบด้วย 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการ

ชาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการ ซึ่งเป็นการศึกษาจากผลงานวิจัยของ (ภิญญาดา รื่นสุข, 2558) กล่าวว่า รูปแบบการตลาดธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า การตลาดธุรกิจสปา ด้านที่มีความคิดเห็นมากเรียงตามลำดับประกอบด้วย คือ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 3) ด้านกระบวนการบริการ 4) ด้านลูกค้าสัมพันธ์ 5) ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย และรองลงมา คือ 6) ด้านการ สื่อสารทางการตลาด 7) ด้านราคา 8) ด้านผลิตภัณฑ์ (สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล, 2558) ได้กล่าวเช่นเดียวกันว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการ นอกจากนี้ (รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน, 2561) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการ

4. ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุโดยการใช้แนวคิดของ (Kaplan & Norton, 1996) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต และนักวิชาการมีแนวคิดทฤษฎี ดังต่อไปนี้ Kollberg (2010) ได้กล่าวว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต Niven (2002) ได้กล่าวเช่นเดียวกันว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโตรวมทั้ง (Weech-Maldonado, Pradhan, Dayama, Lord, & Gupta, 2019); McDonald, 2012) ได้กล่าวไว้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต นอกจากนี้ (Mattias, Kollberg and Palmberg, 2013) ได้กล่าวเช่นเดียวกันว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบคือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ดังนั้น การหารูปแบบในเรื่อง รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ยังคงต้องเป็นเรื่องที่ต้องการการศึกษาวิจัย เพื่อหารูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ให้สามารถแข่งขันในตลาดที่มีการแข่งขันสูง ในปัจจุบันและเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อ

ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ตังงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมดังแสดงตาม ตารางที่ 5 การสังเคราะห์องค์ประกอบของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

ตารางที่ 5 การสังเคราะห์องค์ประกอบของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

| ประเด็น | ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | ด้านโครงสร้างวัฒนธรรมองค์การ | ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจ สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | สมรรถนะองค์การ | โครงสร้างองค์การ | ส่วนประสมทางการตลาดบริการ | คุณภาพชีวิต |
|--|-------------------------------|------------------------------|--|----------------|------------------|---------------------------|-------------|
| สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2558) | | | √ | | | √ | |
| เยาวภา ปฐมศิริกุล (2553) | | | √ | | | √ | |
| วัลลี พุทโสม พรลภัส สุวรรณรัตน์ และนิติพงษ์ ส่งศรี โรจน์ (2562) | √ | | | | | | |
| Levine & Johnson (2014) | | √ | | √ | √ | | |
| นันทน์ภัส ทรัพย์โชคธนกุล (2557) | | | | | | √ | |
| กชिरา ไตรรุ่งเรือง และกัญญามน กาญจนาทวีกุล (2556) | | | √ | | | | |
| Elg, Kollberg and Palmberg (2013) | | | √ | | | | |
| Simona, laudia, Sara and Fabrizia (2017) | | | √ | | | | |
| ดวงสมร รุ่งสวรรค์ โพธิ์ (2562) | √ | | | | | | |
| Kollberg & Elg (2010) | | | √ | | | | |
| Weech-Maldonado, Pradhan, Dayama, Lord and Gupta (2019) | | | √ | | | | |
| ภิญญดา รื่นสุข (2558) | | | | | | √ | |
| รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน (2561) | | | | | | √ | |
| Purcarea (2019) | | | | | | √ | |
| Stefl (2008) | | | | √ | | | |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ประเด็น | ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | ด้านโครงสร้างวัฒนธรรมองค์การ | ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจ สถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ | สมรรถนะองค์การ | โครงสร้างองค์การ | ส่วนประสมทางการตลาดบริการ | คุณภาพชีวิต |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------------|--|----------------|------------------|---------------------------|-------------|
| Chase (2010) | | | | √ | | | |
| Dulal (2016) | | | √ | | | | |
| McDonald (2012) | | | √ | | | | |
| Bunnin (2017) | | | √ | | | | |
| Rai & Sijariya (2016) | √ | | | √ | | | √ |
| Guo (2009) | √ | | | √ | | | |
| | 4 | 1 | 10 | 5 | 1 | 6 | 1 |

จากตารางที่ 5 แสดงองค์ประกอบของความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุที่ได้จากการสังเคราะห์จากแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สมรรถนะองค์การ (Organization Competency) ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) กลยุทธ์การตลาดบริการ (Marketing Service Strategy) ความพร้อมให้บริการ (readiness to providing services) ความสามารถในการจัดการธุรกิจการให้สถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ (The Capability to Manage the Business of Nursing Homes in Thailand) ซึ่งประเด็นสำคัญที่ต้องศึกษาโดยผู้วิจัย กำหนดตัวแปรต่าง ๆ จากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปร ดังต่อไปนี้ ตัวแปรภายในมี 1 ตัวแปร คือ 1.ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ โดยการใช้แนวคิดของ (McClelland, 1973) พบว่า ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 6 องค์ประกอบได้แก่ 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of the Healthcare Environment) 5. ด้านจิตบริการ (Mental services) 6. ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-development) ซึ่งเป็นการศึกษาจากผลงานวิจัยของหลายท่านได้แก่ Stefl (2008) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุประกอบด้วย ด้านสมรรถนะองค์การ Joyce (2014) ได้กล่าวไว้

เช่นเดียวกันว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ, สมรรถนะองค์การ, ด้านโครงสร้างวัฒนธรรมองค์การ Chase (2010) ได้กล่าวไว้ เช่นเดียวกันว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สมรรถนะองค์การ Rai & Sluariya (2016) ได้กล่าวไว้ว่า ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ,สมรรถนะ องค์การ,คุณภาพชีวิต Guo (2009) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและ การดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการสมรรถนะองค์การ เป็นต้น

ตัวแปรภายในมี 3 ตัวแปร คือ

1. ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) โดยการใช้แนวคิดของ Kurt Lewin พบว่า ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) 4. ด้านการตัดสินใจ (Decision-making) ซึ่งเป็นการศึกษาจากผลงานวิจัยของหลาย ท่าน ได้แก่ Rai & Sijariya (2016) ได้กล่าวไว้ว่า ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย สมรรถนะองค์การ,คุณภาพชีวิต Guo (2009) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน บริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ,สมรรถนะองค์การ วลดี พุทโสม พรลภัส สุวรรณรัตน์ และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2562) กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ และ ดวง สมร รุ่งสุวรรณค์ โพธิ์ (2562) กล่าวไว้เช่นกันว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการ ดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ เป็นต้น

2. ส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยการใช้แนวคิดของ Kotler (2003) พบว่า ประกอบด้วย 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7. ด้านกระบวนการจัดการ ซึ่งเป็นการศึกษาจากผลงานวิจัยของหลาย ท่านได้แก่ Purcarea (2019) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและ การดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ส่วน วจิต คงหาญ และ อนุชิต แสงอ่อน (2561) กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแล และ ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ภิญญาดา รื่นสุข (2558). กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ส่วนประสมทาง การตลาดบริการ นันทน์ภัส ทรัพย์โชคธนกุล (2557) กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจ สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ เยาวภา ปฐมศิริกุล (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุ เยาวภา ปฐมศิริกุล (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน บริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และผลความสามารถ ทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

3. ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุโดยการใช้แนวคิด ของ Kaplan & Norton (1996) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน และ 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งเป็นการศึกษาจากผลงานวิจัยของ

หลายท่าน ได้แก่ Dulal (2016), McDonald (2012) Bunnin (2017) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ Weech-Maldonado, Pradhan, Dayama, Lord and Gupta (2019) Kollberg & Elg (2010) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ Catuogno, Arena, Saggese and Sarto (2017) ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ Elg, Kollberg and Palmberg (2013) ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ส่วน กษิรา ไตรรุ่งเรือง และกัญญามน กาญจนาทวิกุล (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ เยาวภา ปฐมศิริกุล (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ และส่วนประสมทางการตลาด สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2558) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ และส่วนประสมทางการตลาด

สรุปตัวแปรที่จากการสังเคราะห์ ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ 1. ด้านสมรรถนะขององค์กร (Organization Competency) 2. ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) 3. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Service Strategy) 4. ผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณาจากความถี่ในระดับสูงที่ 5 ขึ้นไป

งานวิจัยภายในประเทศ

ส่วนประสมทางการตลาด

จากการศึกษาผลงานวิจัยของ ภิญญาดา รื่นสุข (2015) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ผลผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับคุณลักษณะของผู้สูงอายุ และประสิทธิภาพของการตลาดธุรกิจให้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1

จากการศึกษาผลงานวิจัยของ สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2015) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อทั้งปัจจัยด้านจิตวิทยาและผลสัมฤทธิ์ธุรกิจมากที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยแบบพำนักระยะยาว สำหรับผู้สูงอายุ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านผลผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และเกิดเป็นผลสัมฤทธิ์ขององค์กรและสถานประกอบการ

จากการศึกษาผลงานวิจัยของ Rinkaewkan (2019) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย(Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และ ด้านกระบวนการ (Process)

จากการศึกษาของ Pichetweerachai (2018) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการได้แก่ สินค้า ราคา สถานที่ การส่งเสริมการขาย บุคลากร กระบวนการ และปัจจัยทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานมีความสำคัญมากที่สุด และพนักงานควรมีทักษะที่ชำนาญ และต้องมีใจรักบริการและมีความสุภาพในการบริการ และปัจจัยอันดับที่สองคือ ปัจจัยด้านกายภาพ ควรให้ความสำคัญกับเรื่องความสะอาดของเสื้อผ้าที่ใช้ในการบริการ อันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ เป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคควรใส่ใจและควรทำตามความต้องการของลูกค้า ส่วนปัจจัยอันดับที่สี่คือ สินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสะดวกของเตียงและเก้าอี้ ที่ให้บริการ นอกจากนี้ ราคาเป็นปัจจัยอันดับที่ห้า ซึ่งราคาควรให้สมเหตุสมผลกับการบริการ และปัจจัยอันดับที่หกคือ การส่งเสริมการขาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสะดวกสบาย การลด แลก แจก และแถม นอกจากนี้ ปัจจัยอันดับที่เจ็ดคือ สถานที่ ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่และที่จอดรถ เป็นต้น

จากการศึกษาของ อมรรักษ์ สอนชูผล (2018) พบว่า แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ คือ การใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการหรือที่เรียกว่า แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 7P's ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ สถานบริการหรือธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ควร มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เช่น การมีระบบที่เชื่อมโยงระหว่างญาติใกล้ชิดผู้สูงอายุ โรงพยาบาล อาสาผู้ภัย การนำกล้องวงจรปิดมาใช้ และการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับนันทนาการ และการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุที่ทันสมัย ควรมีการสำรวจความต้องการและประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับบริการของผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ ควรมีกระบวนการให้บริการที่น่าเชื่อถือ และเป็นระบบ เป็นต้น ในส่วนของด้านราคา ควรมีการคำนวณต้นทุนและผลกำไร โดยอยู่บนพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการสามารถจ่ายได้และพึงพอใจมากที่สุด ในส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรกำหนดช่องทางการให้ความรู้ความเข้าใจและเข้าถึงในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook หรือ instgram เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกมากที่สุด ในส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจ ควบคู่กับการโน้มน้าวให้ผู้สูงอายุเกิดความต้องการใช้บริการ เช่น การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการเสนอขายตรง โดยการให้ส่วนลดค่าบริการ ส่วนในด้านบุคคล หรือพนักงาน สถานบริบาล หรือ ธุรกิจบริการผู้สูงอายุควรมีการตรวจสอบประวัติของพนักงานก่อนเข้ารับทำงาน การมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน รวมถึงการประเมินและเพิ่มทักษะในการทำงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ในด้านกายภาพ สถานบริบาลและการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ควรให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมภายในให้มีความเหมาะสมปลอดภัยและสวยงาม รวมถึงมีการกำหนดให้บุคลากรแต่งกายให้สะอาดเรียบร้อยและมีคุณภาพในการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้พบเห็นเกิดความประทับใจและพึงพอใจสูงสุด และในด้านกระบวนการ ควรมีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรและการวัดประเมินความพึงพอใจหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ควรมีการใช้เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ กล้อง

วงจรรวดเร็ว และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน ควรมีการประสานงานและจัดระเบียบงานที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมถึงควรมีการกำหนดอัตราค่าบริการที่ชัดเจน เป็นต้น

จากผลงานวิจัยของ Chornsawat & Yansomboon (2020) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความสัมพันธ์กับสถานบริบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยในส่วนด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกครบครัน ความน่าเชื่อถือ มีการให้บริการที่ครบถ้วนและมีคุณภาพ มีการให้เข้าเยี่ยมอุปกรณ์ที่จำเป็นได้ เช่น ถังออกซิเจน เป็นต้น และในส่วนด้านราคา ควรมีค่าบริการที่มีความเหมาะสม มีราคาและแพ็คเกจให้เลือกหลากหลาย มีการกำหนดราคาในการเข้าเยี่ยมอุปกรณ์เฉพาะ และอุปกรณ์ที่อยู่นอกเหนือจากบริการที่เหมาะสม และไม่แพงจนเกินไป และ อัตราค่าบริการไม่สูงจนเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับการดูแลผู้สูงอายุด้วยตนเอง หรือจ้างคนมาดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เป็นต้น

และในส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีช่องทางของการติดต่อกับสถานบริบาลผู้สูงอายุ และพนักงานที่ทำการดูแลผ่านช่องทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก หรือ ทางเว็บไซต์ ในกรณีที่มีความจำเป็น ทำเลที่ตั้ง สามารถเดินทางเข้าถึงได้สะดวก และสถานที่ตั้งของสถานบริบาลผู้สูงอายุอยู่ใกล้กับโรงพยาบาล หรือสามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลได้สะดวกในกรณีจำเป็น และกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น และในด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการส่งข้อมูลโปรโมชั่นและประชาสัมพันธ์ต่างๆ ผ่านช่องทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น แฟนเพจ หรือเว็บไซต์ อย่างสม่ำเสมอ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับการทำสัญญาในการใช้บริการในระยะยาว มีการให้ส่วนลดในกรณีให้ทางสถานบริบาลช่วยจัดหาเครื่องใช้จำเป็นบางประเภท เช่น ผ้าอ้อมผู้ใหญ่ หรือแผ่นรองพื้นกันเปื้อน เป็นต้น และในส่วนของด้านบุคลากร/พนักงาน ควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย และมีความเป็นกันเอง รวมทั้งบุคลากร/พนักงาน ควรมีทักษะในการปฏิบัติงาน และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี ในการให้การดูแลและบริการ บุคลากร/พนักงาน ควรแนะนำและให้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุแก่ญาติได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพ เหมาะสม และควรมีบุคลากร / พนักงาน ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ เป็นต้น และในด้านลักษณะทางกายภาพ สถานบริบาลควรมีความร่มรื่น สะอาด มีส่วนกลาง และส่วนที่เป็นธรรมชาติให้ผู้สูงอายุได้พักผ่อน บริเวณห้องพักของผู้สูงอายุ มีพื้นที่กว้างขวางเหมาะสม ไม่อึดอัด และภายในบริเวณบ้านพัก ควรมีการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในการใช้ชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น เป็นต้น และในส่วนด้านกระบวนการ ควรมีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการ (ญาติ) ทราบเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้สิ่งของบางอย่าง ที่นอกเหนือจากบริการปกติ เช่น แผ่นรองกันเปื้อน และของฟุ่มเฟือยต่าง ๆ และมีระบบการติดต่อในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือกรณีจำเป็นต่าง ๆ เป็นต้น

รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน (2561) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือ การกระทำหรือการปฏิบัติ ใด ๆ ก็ตามที่ฝ่ายหนึ่งเสนอ ให้ต่ออีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่อาจจับต้องได้ และจึงไม่มีการยกกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของใด ๆ ทั้งสิ้น ผลิตภัณฑ์ การบริการนี้อาจจะผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) คือ เครื่องมือหรือปัจจัยทาง การตลาดที่ควบคุมได้ที่ ธุรกิจต้องใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือเพื่อกระตุ้น ให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเกิดความต้องการสินค้าและบริการของตน ซึ่งหมายถึง ส่วนประกอบที่เป็นปัจจัยในการวางแผนการตลาดในสินค้าหรือบริการ

โดยมากแล้ว หากเป็นสินค้าจะมีส่วนประสม 4 ปัจจัยคือ สินค้า/บริการ (Product/Service) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Distribution Channel) และกิจกรรมการส่งเสริมการขาย (Promotion) แต่ส่วนผสมทางการตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าธรรมดาทั่ว ๆ ไป เพราะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน การให้บริการในกระบวนการต่างๆ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งปัจจัยทั้งสามส่วนนี้ผสมกันเป็นหลักของการส่งเสริมการขาย สำหรับตลาดธุรกิจบริการนั้น เพิ่มอีก 3 ปัจจัย คือ ผู้ให้บริการ (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ (Physical Evidence) ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ ซึ่งบริการ (Service) เป็นกิจกรรมที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จะเห็นได้ว่าก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อจะต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์ที่จะได้จากบริการที่จะได้รับผู้ขาย ต้องสร้างความเชื่อมั่นโดยจะต้องพยายามทำหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถ ทำการตัดสินใจได้เร็วขึ้นซึ่งก็คือ ส่วนประสมทาง การตลาดทั้ง 7 หรือ 7 P's

Pawit & Suksod (2019) กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Pichetweerachai (2018) กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2015) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Khumnualthong (2015) กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Chornsawat & Yansomboon (2020) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

สรุปจากการทบทวนวรรณกรรมด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้าน

บุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ (2562) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ คือ ผู้นำที่มีความต้องการที่จะดำเนินกิจการให้บรรลุความสำเร็จ เป็น ผู้ที่พัฒนาค่านิ่งถึงเป้าหมาย ตลอดจนมีการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรซึ่งนำไปสู่การ ปรับปรุงองค์กรและสมาชิกให้ดีขึ้น และสร้างความสำเร็จเติบโตของธุรกิจ ผู้นำด้านการประกอบการต้อง ยอมรับความคิดเห็นจากผู้มีส่วนร่วมในองค์กร ทำให้สมาชิกในองค์กรเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้นำจะสามารถ นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้ ซึ่งภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้นำที่มีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยง ผู้นำที่มีลักษณะของการติดต่อสื่อสาร และผู้นำที่มีลักษณะของการตัดสินใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ผู้นำที่มีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ คือ ผู้นำที่มีการนำแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจที่ใช้การระดมความคิดเห็นของพนักงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังมีการค้นหาแนวทางการปรับปรุงสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่จำเป็นของธุรกิจ มีการนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ และพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่ช่วยให้การใช้บริการของลูกค้าง่ายและสะดวกสบายมาก

2. ผู้นำที่มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยง คือ ผู้นำที่สามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรในการคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบในองค์กรให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับ โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถได้รับบริการอย่างถูกต้องและพึงพอใจ

3. ผู้นำที่มีลักษณะของการติดต่อสื่อสาร คือ ผู้นำที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และให้พนักงานทุกคนรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบาย เกี่ยวกับองค์การพร้อมกับเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารย้อนกลับได้ รับความคิดเห็นของลูกค้า โดยการใช้สื่อสารหลายช่องทาง เช่น ระบบอินทราเน็ต Facebook Line Email เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุง

4. ผู้นำที่มีลักษณะของการตัดสินใจ คือ ผู้นำที่สามารถตัดสินใจและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที โดยคำนึงถึงข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นสำคัญใจ โดยบางครั้งอาจตัดสินใจจากการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ในการพิสูจน์ว่าสามารถกระทำได้จริง โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์กรมากเกินไป เป็นต้น

จากผลงานวิจัยของ (Namsam, 2020) พบว่า ความสำคัญของการเป็นผู้ประกอบการ โดยเฉพาะการสร้างผู้ประกอบการ โดยตรวจสอบคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ผู้มีศักยภาพในการเป็นผู้ประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านการให้บริการสุขภาพที่บ้านอย่างเร่งด่วนแก่ผู้สูงอายุและผู้ป่วยพิเศษที่บ้านที่มีความพร้อม ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งไปที่กลุ่มเป้าหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้นที่ชุมชนสันทรายจังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับประชาชนในชุมชน ให้เป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้ประกอบการท้องถิ่นด้านการจัดการบริการสุขภาพที่บ้านอย่างเร่งด่วนแก่ผู้สูงอายุ

และผู้ป่วยพิเศษที่บ้านที่มีความพร้อม ได้แก่ ความมีนวัตกรรม/ความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าเสี่ยง / กล้าตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง /ด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย ผู้นำที่มีลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำที่มีลักษณะของการจัดการความเสี่ยง ผู้นำที่มีลักษณะของการติดต่อสื่อสาร และผู้นำที่มีลักษณะของการตัดสินใจ

สมรรถนะองค์การ

จากผลงานวิจัยของ นริศ เพ็ญโกโคย และนุจรี ภาคาศัตย์ (2561) พบว่า สมรรถนะองค์การสามารถส่งอิทธิพลทางบวกต่อการเติบโตทางธุรกิจของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ และสมรรถนะองค์การไม่มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์กรของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า การที่องค์กรจะอยู่รอดได้นั้น บุคลากรในองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยใช้สมรรถนะที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้ตามระดับชั้น ได้แก่ การมีความรู้และเข้าใจ การประยุกต์นำไปใช้ในงาน การถ่ายทอดและสอนแนะ และการเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตามลำดับ ทั้งนี้ในแต่ละลำดับชั้นล้วนต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านและผ่านการพัฒนาปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ และเป็นไปตามแนวคิด/ทฤษฎีของ (McClelland, 1973) กล่าวคือ สมรรถนะองค์การไม่สามรถที่จะเกิดประสิทธิผลได้อันเนื่องจากการขาดพฤติกรรมพึงประสงค์ในด้านความรู้ ทักษะ เป็นต้น

จากผลงานวิจัยของ สุรชัย จันทรโรจน์วณิช, ดวงสมร รุ่งสุวรรณค โปธิ และนัยนา เกิดวิชัย (2564) ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลโดยรวมต่อองค์กรธุรกิจ มากที่สุด เป็นเพราะสมรรถนะองค์การถือเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่นวัตกรรมองค์กร เนื่องจากสมรรถนะขององค์กรนั้น หมายถึง กระบวนการหรือชุดของกิจกรรมที่องค์กรสร้างหรือพัฒนาขึ้นเพื่อการแข่งขัน หรือในอีกมุมหนึ่งสมรรถนะคือ สิ่งที่องค์กรสร้างขึ้น อาจเป็นชุดความคิด คุณสมบัติ กิจกรรม หรือองค์ความรู้ที่ช่วยสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง เป็นต้น

จากผลการวิจัยของ ณิชฎภูมิ อาภามงคล และธนภณ ภูมาลา (2560) ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการสมรรถนะขององค์การมีความสัมพันธ์กับการบรรลุประสิทธิผล ที่นำไปสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ ด้วยการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การมุ่งสร้างสรรค์สิ่งใหม่บนพื้นฐานแห่งความเชื่อมั่นระหว่างกัน ทั้งนี้เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน โดยในปัจจุบันเน้นคนเป็นจุดศูนย์กลางของการพัฒนา ในลักษณะแบบองค์รวม และการมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นต้น

งานวิจัยในต่างประเทศ

ด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

Mattias (2010) กล่าวไว้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงานประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านกระบวนการ 3. ด้านลูกค้า 4. ด้านนวัตกรรมและการพัฒนา และ 5. ด้านลูกค้า

Niven (2002) กล่าวไว้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน 4. ด้านการเรียนรู้ของพนักงานและการเติบโต

Weech-Maldonado, Pradhan, Dayama, Lord, and Gupta (2019) กล่าวว่าไว้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. ผลประกอบการ 2. อัตรากำไรจากการดำเนินงาน 3. โครงสร้าง 4. กระบวนการภายใน และ 5. ผลลัพธ์

Catugno, Arena, Saggese and Sarto (2017) กล่าวว่าไว้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. กระบวนการดูแลภายใน 3. คุณภาพผลผลิตและประสิทธิภาพภายใน 4. กระบวนการวิจัย 5. รายได้ทางเศรษฐกิจและการเงิน 6. ด้านการเงินและต้นทุน

Sylvia (2007) กล่าวว่าไว้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านมุมมองทางการเงิน 2. ด้านมุมมองลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน 4. ด้านมุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

Coskun & Senyigit (2010) กล่าวว่าไว้ว่า ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. มุมมองด้านการเงิน – ประสิทธิภาพ 2. มุมมองกระบวนการภายใน 3. มุมมองลูกค้า และ 4. มุมมองการเรียนรู้และการเติบโต

Mattias, Kollberg and Palmberg (2013) ผลความสามารถทางการจัดการหรือผลการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. อดทน 2. อาชีพ 3. กระบวนการ 4. การเงิน

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยเกี่ยวกับด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุตลอดจนธุรกิจที่ใกล้เคียง ของผลงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์และบูรณาการ สรุปได้ว่าด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ ที่ควรมี ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างกำไรทางธุรกิจและความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันในด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ ควรประกอบด้วย 4 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการเงิน พบว่า กิจกรรมมีผลกำไรเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลประกอบการปีที่แล้วมีรายได้เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้วมีเงินทุนสะสมเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับเงินทุนสะสมปีที่แล้ว

2. ด้านลูกค้า พบว่า มีจำนวนลูกค้าเก่ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นโดยดูจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ใช้บริการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากรายละเอียดของงาน (Job Description) และจำนวนชั่วโมงในการทำงานของพนักงานในแต่ละกิจกรรมสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาวกว่าปีที่แล้ว โดยการสร้างกิจกรรมระหว่างลูกค้ากับหน่วยงานมากขึ้นมีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการที่มากขึ้นลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่เพิ่มขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

3. ด้านกระบวนการภายใน พบว่า มีระบบการติดตามและประเมินคุณภาพการดูแลและบริการ มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้นมีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพของการดูแลมีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้ามีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น

4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต พบว่า มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้นมีการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานขององค์การทุกคนเพิ่มขึ้นเพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ

ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

Alton (2019) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบการประกอบการ ประกอบด้วย ความมั่นใจในตัวเอง ความสามารถในการสื่อสาร การดูแลตนเอง ความสามารถในการปรับตัว ด้านการตัดสินใจ ด้านการจัดการความเสี่ยง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความมั่นใจในตัวเอง คือการที่ผู้นำที่ดียังแสดงความมั่นใจในตนเอง คนที่ดูมั่นใจดึงดูดผู้อื่นและแสดงความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่นจะช่วยให้คุณชนะใจลูกค้าคู่ค้าและการร่วมทุน คุณจะใช้เวลาที่ง่ายขึ้นในการโน้มน้าวนักลงทุนว่าคุณคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้ยังมีหลักฐานที่บ่งชี้ว่า คนที่มีความมั่นใจเป็นผู้ประกอบการที่ดีขึ้น การศึกษาหนึ่งในจิตวิทยาประยุกต์พบว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมีความมั่นใจในระดับที่สูงกว่านักเรียนที่เป็นผู้ประกอบการและนักเรียนที่ไม่สนใจธุรกิจ

2. ความสามารถในการสื่อสาร เป็นทักษะที่สำคัญเพราะมีพลังในการเพิ่มพูนทักษะอื่น การพูดการรู้จักผู้ฟังของคุณและการเลือกคำพูดของคุณอย่างรอบคอบสามารถหลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ผิดพลาดซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและเงินในที่สุดการดูแลตนเอง แม้ว่าลักษณะเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่วิธีที่ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมกับสิ่งรอบตัว แต่สิ่งสำคัญคือต้องสังเกตด้วยว่าผู้นำที่เข้มแข็งดูแลตนเองอย่างไร ผลผลิตของคุณจะได้รับผลกระทบและคุณจะไม่สามารถเป็นผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำผู้ประกอบการที่ดีที่สุดเข้าใจดีว่าสุขภาพของร่างกายและจิตใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จ

3. ความสามารถในการปรับตัว คือ ความสำเร็จในการเริ่มต้นธุรกิจที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในโลกบางส่วนเกิดขึ้นได้เพราะผู้ก่อตั้งเต็มใจที่จะปรับ

4. การคำนวณความเสี่ยง คือการที่ผู้นำที่ประสบความสำเร็จไม่กลัวที่จะเสี่ยงตราบดีที่พวกเขาคำนวณโอกาสแห่งความสำเร็จและพอใจกับอัตราต่อรองเหล่านั้น การเริ่มต้นธุรกิจเป็นความเสี่ยงดังนั้นโดยธรรมชาติแล้วผู้ประกอบการมีความอดทนต่อความเสี่ยงโดยธรรมชาติ นั่นอาจเป็นสิ่งที่ดีตราบดีเท่าที่มีการจัดการอย่างรอบคอบเพราะจะช่วยให้คุณทำสิ่งที่ "ปลอดภัยกว่า" ที่ผู้ประกอบการจะไม่ทำ สิ่งนี้สามารถช่วยแยกคุณออกจากกันและหากความเสี่ยงเกิดขึ้นคุณจะไม่อยู่ในตำแหน่งที่ดีขึ้นสำหรับความสำเร็จ แน่ใจว่านั่นไม่ได้หมายความว่าควรรับความเสี่ยงมากขึ้นเพื่อทำอะไรเสี่ยง ๆ การประเมินความเสี่ยงและมีความกล้าที่จะรับความเสี่ยงจากการคำนวณเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ

5. ความเด็ดขาด คือการตัดสินใจ จะตัดสินใจไม่ "ถูกต้อง" เสมอไปและบางครั้งการตัดสินใจที่ "ไม่ถูกต้อง" แต่เมื่อต้องตัดสินใจไปแล้ว ผู้ตัดสินใจจะเป็นผู้ที่ได้รับผลลัพธ์และรับผิดชอบต่อสิ่งเหล่านั้นด้วย และไม่ควรผัดวันประกันพรุ่งในการตัดสินใจ ให้มีการดำเนินการในทันที

6. แรงผลักดัน เป็นอีกหนึ่งลักษณะสำคัญสำหรับผู้นำ เป็นความสามารถพิเศษสำหรับผู้นำหลาย ๆ คนซึ่งช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้

Guo (2009) ได้กล่าวว่า การเป็นผู้ประกอบการคือการแสวงหาโอกาสที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่สำคัญการตอบสนองรูปปัจจัยสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพของผู้ประกอบการองค์กรดูแล โดยทั่วไปสภาพแวดล้อมต้องการการตัดสินใจที่ยืดหยุ่นและรวดเร็วและองค์กรที่ปรับเปลี่ยนได้มากขึ้น โครงสร้างที่พร้อมตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบ ด้วยเหตุนี้กลยุทธ์ของผู้ประกอบการรวมถึงช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างมากขึ้นการลงทุนเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรมทรัพยากรขององค์กรและการพัฒนาความเสี่ยงและการขับเคลื่อนด้วยโอกาสกลยุทธ์สำหรับองค์กรเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขัน ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1. การตัดสินใจที่ยืดหยุ่นและรวดเร็ว 2. โครงสร้างองค์กรที่ปรับเปลี่ยนได้ 3. เปิดช่องทางการสื่อสาร 4. นวัตกรรมขององค์กร 5. เสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 6. ลงทุนในทรัพยากรขององค์กร 7. สร้างโอกาสได้เปรียบในการแข่งขัน 8. ใช้กลยุทธ์การรับความเสี่ยง

Fernald, Soloman & Tarabishy (2005) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการประกอบด้วย วิสัยทัศน์ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ความเสี่ยง ด้านความคิดสร้างสรรค์

Fontana & Musa (2017) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย มิติเชิงกลยุทธ์ มิติการสื่อสาร มิติที่สร้างแรงบันดาลใจ มิติส่วนบุคคลและ/หรือองค์กร

Gupta, MacMillan & Surie (2004) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการประกอบด้วยเชิงรุก นวัตกรรม ด้านการจัดการความเสี่ยง

Sarah Ruttan (2019) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ 1. ความยืดหยุ่น 2. ความอ่อนน้อมถ่อมตน 3. โฟกัส 4. ความเด็ดขาด 5. ยึดติดกับมัน 6. วิสัยทัศน์ 7. ความมั่นใจแบบหวาดระแวง 8.กรรมสิทธิ์ 9. แง่บวก 10. ฝีมือการขาย 11. ความตระหนักในตนเอง 12. ความสามารถในการฟังผู้นำผู้ประกอบการ

Zijlstra (2014) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ด้านการจัดการความเสี่ยง เชิงรุก วิสัยทัศน์ นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์
สมรรถนะองค์กร

Stefl (2008) พบว่า ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่องค์กรควรต้องมี ประกอบไปด้วย 1. การสื่อสารและการจัดการความสัมพันธ์ 2. ความเป็นมืออาชีพ 3. ความเป็นผู้นำ 4. ความรู้เกี่ยวกับระบบการรักษาพยาบาลและ 5. ทักษะและความรู้ทางธุรกิจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การสื่อสารและความสัมพันธ์การจัดการ: ความสามารถในการสื่อสารอย่างชัดเจนและรัดกุมด้วยลูกค้าภายในและภายนอกเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกในเชิงสร้างสรรค์ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและกลุ่ม

2. ความเป็นผู้นำ: ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจความเป็นเลิศของแต่ละบุคคลและองค์กรเพื่อสร้างและบรรลุการแบ่งปันวิสัยทัศน์และการจัดการที่ประสบความสำเร็จเปลี่ยนเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรจุดจบเชิงกลยุทธ์และประสิทธิภาพที่ประสบความสำเร็จ

3. ความเป็นมืออาชีพ: ความสามารถในการจัดตำแหน่ง ความประพฤติส่วนบุคคลและองค์กร ด้วยจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพมาตรฐานที่รวมถึงความรับผิดชอบต่อผู้ป่วยและชุมชน การวางแผนทางการบริการและความมุ่งมั่นเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการปรับปรุง

4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ: แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจของระบบการรักษาพยาบาลและสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพผู้จัดการและผู้ให้บริการ และ

5. ทักษะทางธุรกิจและความรู้ความสามารถในการใช้หลักการทางธุรกิจรวมถึงการคิดเชิงระบบไปจนถึงสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพ ธุรกิจพื้นฐานหลักการรวมถึง การเงิน การจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ พลวัตขององค์กรและการกำกับดูแลเชิงกลยุทธ์ การวางแผนและการตลาด ข้อมูลการจัดการ การบริหารความเสี่ยงและการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.1 การปฏิบัติตามความรู้: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้พยาบาลที่มีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพเท่าชั้นสูงในแคนาดาร่วมมือกันพัฒนาส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับสุขภาพที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การเสริมสร้างฐานความรู้ด้านการพยาบาลของพวกเขาพยาบาลดูแลเท่าชั้นสูงได้รวมองค์ความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับสุขภาพแขนงและเท่าส่วนล่างเข้ากับการปฏิบัติในชีวิตประจำวันของพวกเขา

5.2 การประเมินความเสี่ยงและการส่งเสริมสุขภาพพยาบาลดูแลเท่าชั้นสูงมุ่งมั่นที่จะให้การดูแลลูกค้าอย่างปลอดภัยและเพื่อส่งเสริมสุขภาพของลูกค้าแต่ละราย พวกเขาใช้ความคิดเชิงวิพากษ์และวิจารณ์ทางคลินิกเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและดำเนินการเพื่อป้องกันผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่เป็นลบสำหรับลูกค้า พยาบาลดูแลเท่าชั้นสูงให้ความรู้แก่ลูกค้าเพื่อช่วยพวกเขาในการจัดการและหลีกเลี่ยงความเสี่ยงต่อสุขภาพแขนงส่วนล่างของพวกเขา

5.3 การปฏิบัติด้านคุณภาพพยาบาลดูแลเท่าชั้นสูงมีส่วนร่วมในกระบวนการเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติที่มีคุณภาพ พวกเขามีส่วนร่วมในการปฏิบัติแบบสะท้อนกลับการพัฒนา นโยบาย และการดำเนินการดูแลตามหลักฐาน พวกเขามุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการดูแลเท่าการพยาบาลชั้นสูง

5.4 การสื่อสารและความสัมพันธ์แบบมีอาซีพยาบาลดูแลเท่าชั้นสูงให้การดูแลลูกค้าในบริบทของวิชาชีพการบำบัดการสื่อสารทางธุรกิจและความสัมพันธ์ พวกเขาตระหนักถึงการรักษาขอบเขตในความสัมพันธ์เหล่านั้นในทุกบริบทของการดูแลเพื่อปกป้องลูกค้าจากอันตรายหรือการแสวงหาประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น

5.5 การประสานงานและความร่วมมือพยาบาลดูแลเท่าชั้นสูงตระหนักถึงความจำเป็นในการประสานงานการดูแลลูกค้าผ่านเครือข่ายความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ส่งเสริมการทำงานของแขนงส่วนล่างและสุขภาพแบบองค์รวมของลูกค้าแต่ละรายพยาบาลดูแลเท่าชั้นสูงพยายามที่จะพัฒนาแนวทางการดูแลเท่าด้วยการพยาบาลและเพื่อให้บริการการดูแลเท่าชั้นสูงสามารถเข้าถึงได้สำหรับชาวแคนาดาทุกคน พวกเขาใช้อิทธิพลของพวกเขาเพื่อสนับสนุนลูกค้าในการพัฒนาสุขภาพของพวกเขาและเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักฐาน

5.6 การปฏิบัติตามหลักแนวทางการดูแลผู้ป่วยชั้นสูงการฝึกอบรมชั้นสูงทางความคิดโดยเฉพาะในการปฏิบัติของพวกเขากลุ่มเป้าหมายที่จะดูแลระบบและให้บริการในสภาพที่ปลอดภัยมีความสามารถมีแจ้งการปฏิบัติทางคลินิกและการดำเนินธุรกิจ

June Levine, BSN, MSN, RN f Joyce Johnson (2014) พบว่า หนึ่งในความท้าทายระดับมีอาซีที่ยิ่งใหญ่ที่สุดคือการสร้างความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลที่มีความสามารถเชี่ยวชาญดูแลผู้ป่วยภายในสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อาชีพการพยาบาล

ต้องมีความรู้ทางวิชาการเพียงพอและประสบการณ์ที่ทำให้บัณฑิตใหม่และ RN ใหม่เป็นพิเศษที่จะเข้าใจความซับซ้อนของผู้ป่วยการดูแล องค์การด้านการดูแลสุขภาพต้องยอมรับว่าความซับซ้อนของการดูแลบุคคลในสภาพแวดล้อมปัจจุบันนำมาซึ่งความท้าทายมากมาย RN ต้องรู้จักไฟล์ความรับผิดชอบในการสร้างความมั่นใจในความสามารถความเข้าใจวิธีการประเมินเชิงวิพากษ์และการแทรกแซงเพื่อให้แน่ใจความปลอดภัยและคุณภาพของผู้ป่วย

Chomphuka, NaRanong, & Lorsuwannarat (2018) บทความนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอบทบาทที่สำคัญของการจัดการความรู้ความสามารถโดยเฉพาะการสร้างและถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ความสามารถผ่านเครือข่ายความรู้และพันธมิตรทางเทคโนโลยี ทั้งความรู้ความสามารถในการจัดการเช่นการวางแผนภายในองค์กรและเชิงกลยุทธ์ความสามารถทางเทคโนโลยีในการเอาใจใส่ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรได้รับปฏิบัติการกำหนดการปรับปรุงความสามารถขององค์กร สองหลักมีการก่อตั้งมุมมองในหลักการและในทางปฏิบัติในสาขาของโครงการนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยให้องค์กรพัฒนาขีดความสามารถ(การจัดการด้านเทคนิคการผลิต / คุณภาพโดยรวมและประสิทธิภาพของทรัพยากร) ในทำนองเดียวกันกับมารยาท ในการผลิตและการดำเนินงานอื่น ๆ อย่างไรก็ตามมันสามารถใช้ได้และสามารถเหมาะสมสำหรับคนอื่น ๆ อีกมากมายไม่เพียง แต่อุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ของประเทศไทยเท่านั้นนอกจากนี้ยังสามารถใช้สำหรับการประเมินผลกระทบขององค์กรและการดำเนินนโยบายได้อีกด้วย สำหรับองค์กรและสำหรับผู้กำหนดนโยบายและผู้ดำเนินการเพื่อตรวจสอบและการประเมินผลลัพธ์ของโครงการ / โครงการและผลกระทบในระดับและขอบเขตที่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้เหมาะสมกับแนวทางที่พึงปรารถนาในทางทฤษฎีและในทางปฏิบัติความสามารถในการจัดการความรู้และความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีมีความสำคัญสูงสุดสำหรับองค์กรความสามารถสมรรถนะและประสิทธิภาพโดยรวมไม่เพียง แต่เฉพาะสิ่งเหล่านี้เท่านั้นความรู้และมุมมองที่ใช้เทคโนโลยี แต่ยังรวมถึงมุมมองอื่น ๆ อีกมากมายที่มีส่วนหนึ่งมีส่วนทำให้ผลประกอบการทางเศรษฐกิจของ บริษัท โดยทั่วไป

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

Seccombe, Douglas, Cenderello, Koziel-Siudut, Lehnes, Lehnes & Russek (2015) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Purcarea (2019) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Ratna & Heri (2019) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย

(Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Abedi, Malekzadeh, Moosazadeh, Abedini & Hasanpoor (2019) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Muangput , Lertputtarak, Khamloy (2017) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Sreenivas, Srinivasarao, Srinivasa Rao & India (2013) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Vijay (2014) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

Ramin, Amir and Peivand (2020) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบไปด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และด้านกระบวนการ (Process)

2.9 อิทธิพลระหว่างกลุ่มตัวแปรต่าง ๆ

การศึกษาผลงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับ สมรรถนะขององค์การ ภาวะผู้นำด้านผู้ประกอบการ และ ผลการดำเนินการของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ ผู้วิจัยสามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตามกรอบแนวคิดได้ดังนี้

1. อิทธิพลระหว่างสมรรถนะขององค์การ กับภาวะผู้นำด้านการประกอบการ พบว่ามีอิทธิพลระหว่างสมรรถนะขององค์การกับภาวะผู้นำด้านการประกอบการอย่างเด่นชัด จากผลงานวิจัยของหลาย ๆ คน มีรายละเอียดดังนี้

วัลลี พุทโสม พรลภัส สุวรรณรัตน์ และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2562) พบว่า ผู้นำที่มีความสามารถในการบริหารจัดการและมีภาวะผู้นำของผู้ประกอบการสามารถสร้างทั้งการสร้างมูลค่าเพิ่มและประสิทธิภาพทางธุรกิจ ส่วน

Larry Alton (2019) พบว่า การเป็นผู้นำที่ดีได้ มีคนแสดงศักยภาพโดยการมีคุณสมบัติเหล่านั้น แต่ทุกธุรกิจมีความแตกต่างกันและผู้นำที่ประสบความสำเร็จรู้จักปรับตัวแปรเพื่อให้บรรลุมากที่สุด ส่วน

Neel Rai & Rajeev Sijariya (2016) พบว่า การเป็นภาวะผู้นำผู้ประกอบการขององค์กร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการเพิ่มความกระตือรือร้นและความเต็มใจที่จะดำเนินการขององค์กร นำไปสู่คุณภาพการบริการที่ดีขึ้นในยุคลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ (2562) พบว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ พบว่าด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ ด้านการจัดการความเสี่ยง ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการตัดสินใจ สามารถอธิบายได้ว่าผู้นำองค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อให้พร้อมรับกับการแข่งขันที่สูงขึ้น ผู้นำจำเป็นต้องปรับตัวให้เกิดการแสวงหาสิ่งใหม่ๆ พร้อมทั้งจะยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการนำเสนอสินค้าหรือบริการเข้าสู่ตลาด และมีการเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กร ระดับผลการดำเนินงาน พบว่าด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบาย ได้ว่าการมีผู้นำองค์กรที่มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากย่อมส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ประกอบกับมีการให้ความสำคัญกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในระดับมากและการให้ความสำคัญกับการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ในระดับมากจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจประทับใจ ไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นย่อมส่งผลต่อผลการดำเนินงานในทุก ๆ ด้านขององค์กรให้สูง โดยเส้นอิทธิพลตามสมมติฐานที่ 8 คือ สมรรถนะขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับภาวะผู้นำด้านการประกอบการ จากผลงานวิจัยของหลายๆคน มีรายละเอียดดังนี้

Guo (2009) กล่าวว่า ผู้นำควรมีสรรถนะองค์กร ทั้งนี้เพื่อรับประกันความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กรด้านธุรกิจการดูแลสุขภาพ นอกจากนี้สมรรถนะหลัก ยังครอบคลุมในด้าน 1. ระบบการดูแลสุขภาพและสิ่งแวดล้อมความสามารถ 2. ความสามารถขององค์กรและ 3. ความสามารถระหว่างบุคคล การศึกษานี้เสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและการเป็นผู้ประกอบการในองค์กรด้านการดูแลสุขภาพและสร้างรากฐานสำหรับการศึกษาระดับสูงเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถในการเป็นผู้นำจะสามารถเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำของผู้ประกอบการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การศึกษานี้ยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือขององค์กรด้านการดูแลสุขภาพเพื่อทำความเข้าใจประสิทธิภาพของผู้นำได้ดีขึ้นและสามารถใช้ความสามารถเพิ่มเติมวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรและนอกจากนี้

Sarwoko , Surachman, Hadiwidjojo (2013) ได้กล่าวว่า อิทธิพลที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ความสามารถของผู้ประกอบการเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ประกอบการและผลการดำเนินงานของธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการมีอำนาจมากขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มความสามารถของเจ้าของธุรกิจ SMEs

Ngigi, McCormick & Kamau (2018) ได้กล่าวว่า สมรรถนะองค์กร ส่งผลผู้นำในด้านการมีนวัตกรรมแบบเชิงรุก มีความเด็ดขาด มีการปรับตัวและความยืดหยุ่น การมองการณ์ไกล มีความกล้าเสี่ยง มีความทะเยอทะยานและมุ่งเน้นการปฏิบัติงาน ความสามารถในการระบุและชัดเจนวิสัยทัศน์ จริยธรรมและความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพ

Suswati (2020) สมรรถนะองค์การมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพ และความเป็นผู้นำของผู้ประกอบการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อสมรรถนะการทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะองค์การ ส่งผลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ แสดงได้ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 เส้นอิทธิพลระหว่างสมรรถนะขององค์การกับภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

2. อิทธิพลระหว่างสมรรถนะองค์การ กับผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า มีอิทธิพลระหว่างสมรรถนะองค์การกับผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุอย่างเด่นชัดจากผลงานวิจัยของจากผลงานวิจัยของหลายๆท่าน มีรายละเอียดดังนี้

June Levine, Joyce Johnson (2014) พบว่า สมรรถนะของสถานบริบาลสร้างความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่สถานบริบาลที่มีความสามารถเชี่ยวชาญมีความรู้ทางวิชาการเพียงพอ และเข้าใจวิธีการประเมินเชิงวิกฤตและการแทรกแซงเพื่อให้แน่ใจถึงความปลอดภัยและการมีคุณภาพบริการให้กับผู้ป่วยและผู้สูงอายุ มีคุณภาพในการดำเนินการโดยการนำกลยุทธ์มาปรับปรุงการประเมินและการตรวจสอบความถูกต้องของสมรรถนะของสถานบริบาลเพื่อให้พัฒนาและส่งผลต่อการดำเนินงานของสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งส่งผลใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

Stefl, et al. (2008) พบว่า สมรรถนะของสถานบริบาลในด้านการดูแลสุขภาพ ในปัจจุบันต้องมีความสามารถในการบริหารที่ซับซ้อนเพียงพอที่จะสอดคล้องกับความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นของสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพคาดว่าผู้บริหารจะแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์และประสิทธิผลที่สามารถวัดได้และเพื่อฝึกการจัดการที่มีหลักฐานยืนยัน ในขณะที่เดียวกันโปรแกรมวิชาการและวิชาชีพก็เน้นการบรรลุความสามารถที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ทำงานความมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนไปใช้การจัดการตามหลักฐานทำให้เกิดความพยายามมากมายกำหนดสมรรถนะที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการดูแลสุขภาพ ซึ่งส่งผลใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา นอกจากนั้น

Linda (2010) พบว่า สมรรถนะหลักขององค์การศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงความสามารถในด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ตลอดจนความเป็นมืออาชีพ ซึ่งส่งผลใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ทำให้สามารถพัฒนาสถานบริบาลให้ดีขึ้นต่อไป โดยเส้น

อิทธิพลตามสมมติฐานที่ 2 คือ สมรรถนะขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ และในส่วนของ

Agha, Alrubaiee, & Jamhour (2012) กล่าวว่าสมรรถนะองค์กรได้กลายเป็นแนวคิดหลักสำหรับกลยุทธ์การแข่งขัน และให้ความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือผู้อื่นในการแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบและประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้

นริศ เพ็ญโกโคย และนุจรี ภาคาस्थ्य (2561) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อการเติบโตทางธุรกิจ การเติบโตทางธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการควรจะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญอย่างยิ่งใน การดำเนินธุรกิจโดยองค์ประกอบของการเติบโตทางธุรกิจที่ใช้เป็นตัวชี้วัด ได้แก่ ยอดขาย ส่วนแบ่งตลาด ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพสินค้าและบริการ ความสามารถในการทำกำไร และประสิทธิภาพขององค์กร

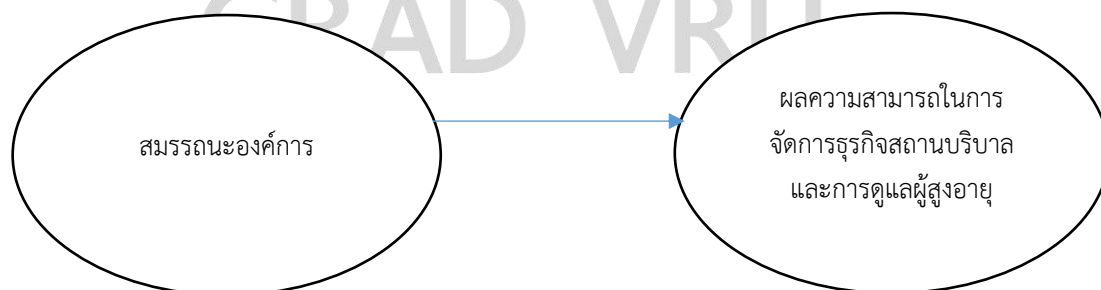
Sidek & Mohamad (2014) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะองค์กรนั้น ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสมรรถนะองค์กรสามารถส่งผลทำให้องค์กรมีความโดดเด่นรวมถึงการสร้างความสามารถได้เปรียบทางการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ

McClelland (1973) ได้กล่าวไว้ว่า บริบทขององค์กรนั้นสามารถผลักดันให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานโดยเฉพาะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Webb (2007) กล่าวว่า การบริหารจัดการประสิทธิภาพองค์กรแบบสมดุล ประกอบด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ 1) มุมมองด้าน การเงิน (Financial perspective) 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective) 3) มุมมองด้านกระบวนการ ภายใน (Internal process) และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth perspective) ถือเป็นแนวทางสำคัญในการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

Kaplan & Norton (2001) สอดคล้องกับ Kogut & Zander (1992) กล่าวว่า การจัดการความรู้ในองค์กรเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญ ที่ทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ สร้างความสามารถในการแข่งขัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะองค์กร ส่งผลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ แสดงได้ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 เส้นอิทธิพลระหว่างสมรรถนะองค์กรกับผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

3. อิทธิพลระหว่างภาวะผู้นำด้านการประกอบการ กับผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า มีอิทธิพลระหว่างภาวะผู้นำด้านการประกอบการ กับผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุอย่างเด่นชัด จากผลงานวิจัยของหลาย ๆ ท่าน มีรายละเอียดดังนี้

วัลลี พุทโสม พรลภัส สุวรรณรัตน์ และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2562) พบว่าผู้นำที่มีความสามารถในการบริหารจัดการและมีภาวะผู้นำของผู้ประกอบการสามารถสร้างทั้งการสร้างมูลค่าเพิ่มและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางธุรกิจ หรือผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ

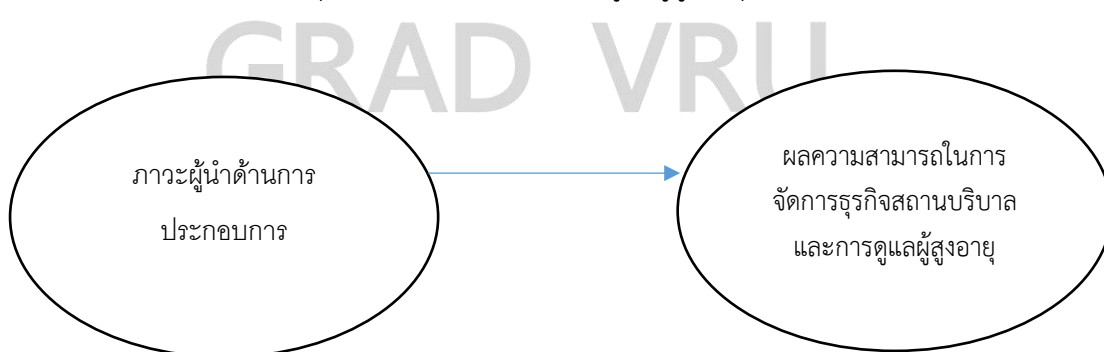
Alton (2019) พบว่า การมีภาวะผู้นำที่ดีมีศักยภาพ ได้แก่ ความมั่นใจในตัวเองมีความสามารถในการสื่อสาร มีการดูแลตนเอง มีการปรับตัว มีการคำนวณการรับความเสี่ยงมีการศึกษาและต่อเนื่องการเรียนรู้ และมีความเด็ดขาดแรงผลักดัน จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการบริการที่ดี และสร้างความแตกต่างทางธุรกิจทำให้บรรลุและประสบความสำเร็จมากที่สุด

Rai & Sijariya (2016) พบว่าการเป็นภาวะผู้นำผู้ประกอบการขององค์กรช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นและความเต็มใจที่จะดำเนินการขององค์กร ซึ่งนอกจากนำไปสู่คุณภาพการบริการที่ดีขึ้นแล้ว ยังส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรหรือผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า และผลกำไรขององค์กร ที่มากขึ้นนอกจากนั้น

ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ (2562) พบว่า องค์กรที่มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากย่อมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ประกอบกับมีการให้ความสำคัญกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในระดับมากและการให้ความสำคัญกับการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ในระดับมากจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นย่อมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในทุก ๆ ด้านขององค์กรให้สูงขึ้น

โดยเส้นอิทธิพลตามสมมติฐานที่ 4 คือ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ แสดงดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 เส้นอิทธิพลระหว่างสมรรถนะของภาวะผู้นำด้านการประกอบการกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ

4. อิทธิพลระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุพบว่า มีอิทธิพลระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุอย่างเด่นชัด จากผลงานวิจัยของหลาย ๆ ท่าน มีรายละเอียดดังนี้

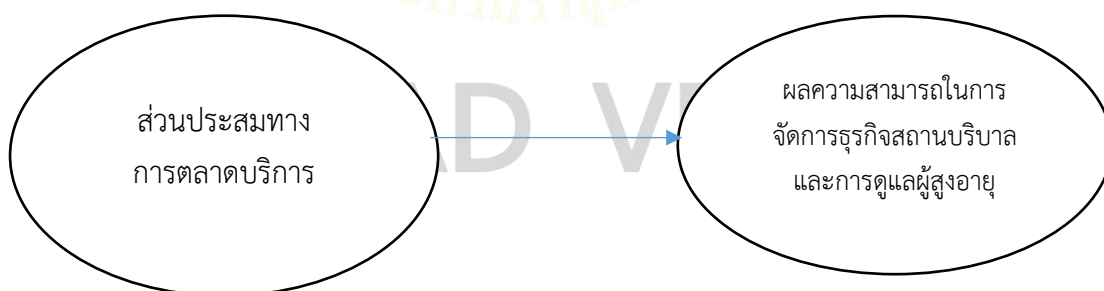
Purcarea (2019) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการจึงนำไปสู่ถึงประสิทธิภาพหรือผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ดังนั้นประโยชน์ของการใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการคือเพื่อปรับปรุงความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อเพิ่มการมองเห็นเพื่อสร้างชื่อเสียงที่มั่นคงในหมู่ผู้ป่วย เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค และเพื่อทำความเข้าใจการรับรู้ของผู้ป่วยเกี่ยวกับสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่งมีประสิทธิภาพและโดดเด่นในตลาดบริการด้านสุขภาพ

ภิญญา รื่นสุข (2015) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการตลาดธุรกิจการให้บริการ คุณลักษณะของผู้สูงอายุ และประสิทธิภาพของ การตลาดธุรกิจให้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การตลาดธุรกิจการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับคุณลักษณะ ของผู้สูงอายุ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการตลาดธุรกิจให้ บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร หรือผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ

สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2558) พบว่า การศึกษาโมเดลส่วนประสมทางการตลาดบริการ ธุรกิจที่พักอาศัยแบบพำนักระยะยาว สำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลทางตรงต่อปัจจัยด้านจิตวิทยาและผลสัมฤทธิ์ธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และยังส่งผลทางอ้อมต่อผลสัมฤทธิ์ธุรกิจ

โดยเส้นอิทธิพลตามสมมติฐานที่ 6 คือ ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ แสดงดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 เส้นอิทธิพลระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ

5. อิทธิพลระหว่างภาวะผู้นำด้านการประกอบการ กับส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่ามีอิทธิพลระหว่างภาวะผู้นำด้านการประกอบการ กับส่วนประสมทางการตลาดบริการอย่างเด่นชัดจากผลงานวิจัยของหลาย ๆ ท่าน มีรายละเอียดดังนี้

รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน (2561) พบว่าในการทำการตลาดเพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าต่างชาติวัยสูงอายุ ควรวางแผนกำหนดทิศทาง ส่วนประสมทางการตลาดที่มุ่งเน้นด้านราคาและการวางแผนพัฒนาบุคคลากรให้ตรงตามลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีซึ่งผู้ประกอบการต้องยอมรับที่จะมีการเปลี่ยนแปลง (Change) เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจ อันเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ การสร้างการยอมรับและสร้างความพึงพอใจเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งเสริมให้เป็นการสร้างธุรกิจที่ยาวนาน (Long - term Business) เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในธุรกิจ (Sustainable) กลยุทธ์ทางธุรกิจที่สำคัญในการส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กรนั้น ควรประกอบไปด้วยการทำให้องค์กร มีความคล่องตัว เกิดความยืดหยุ่น การมีความคิดสร้างสรรค์ และการก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม โดยทำการเปลี่ยนผ่านจากพนักงานสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

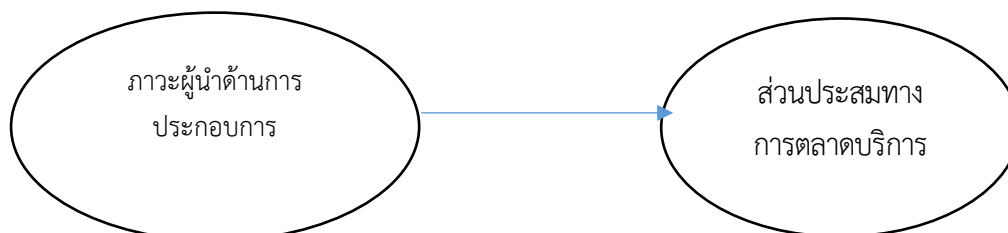
Omolade & Tony (2014) Porter (1990) ได้มุ่งเน้นอย่างยิ่งในด้านการสร้างคุณค่าที่เป็นเลิศของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการ ทำกำไรให้กับองค์กร ทั้งนี้กล่าวได้ว่า กลยุทธ์การสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร คือ การที่องค์กร สามารถสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการในตลาด การมีรายรับที่สูง และการดำเนินการที่ใช้ต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง

Anderson, Tushman, & O'Reilly (1997) ได้ใช้นวัตกรรม เป็นตัววัดกลยุทธ์ด้าน ความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

Sunday, Adekunle & Roseline (2014) ได้กล่าวว่า กุญแจหลักในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและ ทำให้องค์กรอยู่รอดได้พร้อมทั้งนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน โดยที่ภาวะผู้นำเป็น ปัจจัยสำคัญที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร

โดยเส้นอิทธิพลตามสมมติฐานที่ 9 คือ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังภาพที่ 11



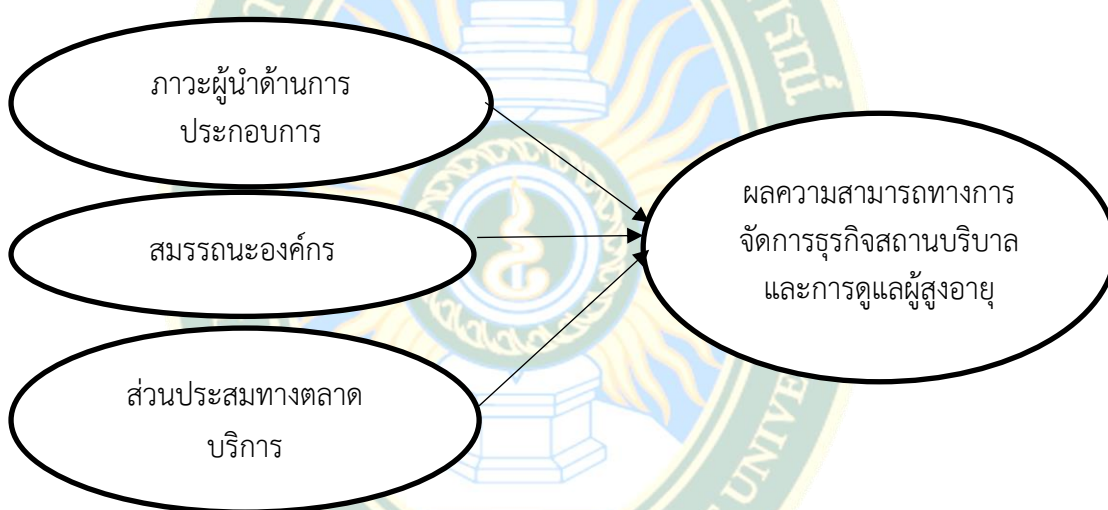
ภาพที่ 11 เส้นอิทธิพลระหว่างภาวะผู้นำด้านการประกอบการกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ

จากการสังเคราะห์ตัวแปรและเส้นทางอิทธิพลที่อธิบายในข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา การวัดตัวแปรเพื่อสังเคราะห์ตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตามหัวข้อที่ 1- 5 การพัฒนากรอบ แนวคิดและการกำหนดตัวแปรที่ไปในการศึกษาข้างต้น เพื่อกำหนดองค์ประกอบของกรอบแนวคิด ตามผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ของกรอบ แนวคิดที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบมาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แสดงได้ดัง ภาพที่ 7-11 โดยผู้วิจัยสรุปตัวแปรและตัวย่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยเพื่อใช้ประกอบในการวิเคราะห์ผล ในบทที่ 4 ดังตารางที่ 6 ตัวแปรและตัวย่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 6 ตัวแปรและตัวย่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

| ตัวแปรอิสระ | อักษรย่อ |
|--|----------|
| สมรรถนะขององค์กร Organization Competency | OC |
| ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) | OC1 |
| ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) | OC2 |
| ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) | OC3 |
| ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of the Healthcare Environment) | OC4 |
| ด้านจิตบริการ (Mental service) | OC5 |
| ด้านการพัฒนาตนเอง | OC6 |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) | EL |
| ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) | EL1 |
| ด้านการจัดการความเสี่ยง(Risk management) | EL2 |
| ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) | EL3 |
| ด้านการตัดสินใจ (Decision-making) | EL4 |
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ(Marketing Service Strategy) | MS |
| ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) | MS1 |
| ด้านราคา (Price) | MS2 |
| ด้านสถานที่ (Place) | MS3 |
| ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) | MS4 |
| ด้านบุคลากร (People) | MS5 |
| ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) | MS6 |
| ด้านกระบวนการจัดการ (Process) | MS7 |
| ผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (The Capability to manage the business of nursing homes and elderly care) | PM |
| ด้านการเงิน (Finance) | PM1 |
| ด้านลูกค้า (Customer) | PM2 |
| ด้านกระบวนการภายใน (In Process) | PM3 |
| ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and growth) | PM4 |

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน
 บริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำประเด็นต่าง ๆ ได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนด
 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Framework) และที่เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย
 (Conceptual Framework) ตามลำดับดังแสดงเป็นโมเดลการเพิ่มประสิทธิภาพจากความสามารถ
 ทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุได้ โดยมีการสังเคราะห์ได้ว่า สมรรถนะ
 องค์การ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ
 จากความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยจึงได้นำ
 โมเดลองค์ประกอบนี้มาใช้ในการวิจัย ดังภาพประกอบที่ 12



ภาพที่ 12 โมเดลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

2.10 สรุปสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

จากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อ
 ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย

สมรรถนะองค์การ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 6 รูปแบบ ได้แก่ 1. ด้านทักษะและความรู้ทาง
 ธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert)
 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of
 the Healthcare Environment) 5. ด้านจิตบริการ (Mental services) 6. ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-
 development)

ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านความคิด
 สร้างสรรค์ 2) ด้านการจัดการความเสี่ยง 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ด้านการตัดสินใจ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 7 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านการส่งเสริมการขาย 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 7) ด้านกระบวนการ

ผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน 4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ซึ่งจากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปเป็นตารางสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สรุปสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ

| ลำดับ | ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ชื่อนักวิชาการ |
|-------|-------------------------------|--|
| 1 | สมรรถนะองค์กร | -Levine & Johnson, (2014) Stefl (2008) -Josette Roussel Lisa Little, (2015) -Linda (2000) Coxwell and Gillerman (2000) |
| 2 | ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | - Fernald, Soloman & Tarabishy, (2005) - Fontana & Musa (2017) Gupta, MacMillan & Surie, (2004) - Hansson & Monsted, (2008) - Guo, (2009) - ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ (2562) - วัลลีย์ พุทโสม, พรลภัส สุวรรณรัตน์ และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์, (2562) |
| 3 | ส่วนประสมทางการตลาดบริการ | - Ratna & Heri (2019) - Muangput, Lertputtarak & Khamloy (2017) - Motwani & Shrimali (2014) - Ravangard, Khodadad & Bastani, (2020) - Pawit & Suksod, (2019) - Wilairat, (2018) - ภิญญาดา รื่นสุข (2558) - สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2015) - รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน (2561) - อมรรักษ์ สนวนชุมผล (2018) |

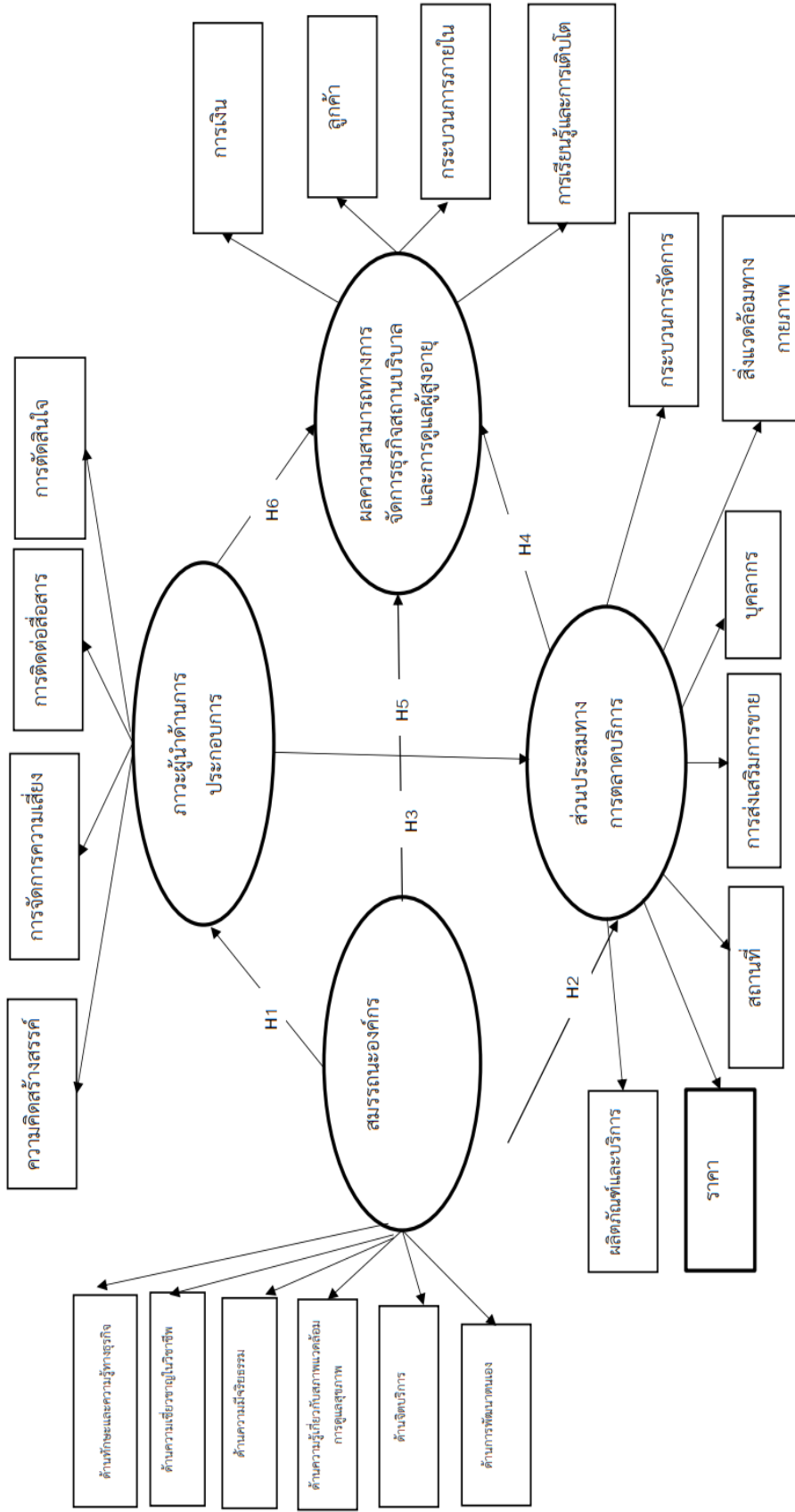
ตารางที่ 7 (ต่อ)

| ลำดับ | ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ชื่อนักวิชาการ |
|-------|---|--|
| 4 | ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ | <ul style="list-style-type: none"> - Mattias (2010) - Niven (2002) - Weech-Maldonado, Pradhan, Dayama, Lord and Gupta (2019) - Catuogno, Arena, Saggese and Sarto (2017) - Cashmore (2007) - Senyigit (2010) - McDonald (2012) - Mattias, Kollberg and Palmberg (2013) |

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า ผลของการวิจัยมีผลสอดคล้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัย ได้แก่ 1. สมรรถนะภายในองค์กร ที่ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 6 ตัวแปร ดังนี้ ได้แก่ 1.1 ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ 1.2 ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 1.3 ด้านความมีจริยธรรม 1.4 ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ 1.5 ด้านจิตบริการ และ 1.6 ด้านการพัฒนาตนเอง 2. ภาวะผู้นำการประกอบการ ที่ประกอบไปด้วยตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร ดังนี้ ได้แก่ 2.1 ความคิดสร้างสรรค์ 2.2 การจัดการความเสี่ยง 2.3 การติดต่อสื่อสาร 2.4 การตัดสินใจ 3. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ 3.1 ผลิตภัณฑ์และบริการ 3.2 ราคา 3.3 สถานที่ 3.4 การส่งเสริมการขาย 3.5 บุคลากร 3.6 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 3.7 กระบวนการ ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยต่อไป

การสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จึงได้กรอบแนวคิดดังภาพที่ 13 ดังนี้

GRAD VRU



ภาพที่ 13 กรอบแนวคิดความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย Capability to Manage the Business of Nursing Homes in Thailand

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบไปด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ และ 2) การดำเนินงานวิจัย เชิงปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นการศึกษาที่มีวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยคือ เพื่อทดสอบสาเหตุ และผลลัพธ์ของรูปแบบความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย
3. เพื่อวิเคราะห์หัตถิทธิพลเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย และ
4. เพื่อเสนอรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยที่โดดเด่นในเชิงลึก

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.1.1 ขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

3.1.1.1 ขั้นตอนการกำหนดหัวข้อเรื่องที่จะทำการศึกษา เพื่อใช้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา และกรอบแนวคิด ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษารูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

3.1.1.2 ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ จากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Sources) เพื่อให้ได้รับความรู้และนำมาพัฒนากรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้ กำหนดกลุ่มประชากร คือ ผู้ประกอบผู้ประกอบการและผู้บริหาร คือ (บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป) อันมีหน้าที่ที่เกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงานหรือการตัดสินใจภายในองค์กร

3.1.1.3 กำหนดเขตพื้นที่ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยกับผู้ประกอบการและผู้บริหาร คือ (บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป) และกำหนดเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษา คือ สถานบริบาล ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาว ในโรงพยาบาล เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร

3.1.1.4 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและผู้บริหาร คือ (บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป) ภายในองค์การธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความถูกต้องและชัดเจนเกี่ยวกับ สมรรถนะองค์การ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาเป็น รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความถูกต้องและชัดเจนเกี่ยวกับ รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย และทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง กับกลุ่มตัวอย่างที่เหมือนหรือใกล้เคียงกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่ใช้ทำการวิจัยไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย หลังจากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายเพื่อแจกแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อทำการสกัดองค์ประกอบ ลดจำนวนตัวแปรข้อคำถามหรือตัวบ่งชี้และจัดกลุ่มตัวแปร และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.1.1.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จาก ผู้ประกอบการและผู้บริหาร คือ (บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป) ภายในองค์การธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 265 คน (ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์) ในการตอบแบบสอบถาม

3.1.1.6 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติพื้นฐาน เช่น การวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์ตัวแบบเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) สำหรับการวิเคราะห์รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

3.1.1.7 ขั้นตอนการนำผลการวิเคราะห์ (EFA) ประเมินความกลมกลืนของตัวแบบโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม (Overall Model Fit Measure) ประเมินความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของตัวแบบ (Component Fit Measure) มาตรวจสอบความเที่ยงตรงโมเดลการวัด แต่ละองค์ประกอบและทดสอบตัวแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วย

การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) การวิเคราะห์เส้นทาง หรือสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path analysis)

3.1.1.8 ขั้นตอน การยืนยันผลการวิจัย (Confirm) กับผู้ประกอบการและผู้บริหาร คือ (บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป) และกำหนดเขตพื้นที่ที่จะทำการศึกษาคือ สถานะบริหาร ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล นักวิชาการ จำนวน 10 ท่าน และนำผลสำรวจในวัตถุประสงค์ที่ 1, 2, 3 และ 4 Overview Analysis + EFA + CFA และได้ผลองค์ประกอบสำคัญ จากนั้นนำไปทำการยืนยันผล Confirm ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มย่อยเชิงลึก Focus Group เพื่อพิจารณาประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะถึงความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบในการนำไปใช้ปฏิบัติจริง

3.1.2 ขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

3.1.2.1 ทำการศึกษาเอกสารแล้วพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อใช้เป็นข้อคำถามแบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.1.2.2 พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเทศไทย ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

3.1.2.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล นักวิชาการ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ รวม 5 คน ในการให้ข้อมูลประกอบการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับ รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3.1.2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยใช้ในการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน ด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.1.2.5 การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ผลโดยผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และนัดสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ โดยขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้อัดเสียงด้วยเครื่องอัดเสียงเพื่อให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แล้วจากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกประเด็นที่ต้องการและสรุปสาระสำคัญ นำผลการวิเคราะห์เนื้อหาในการสัมภาษณ์ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) ของรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อสกัดองค์ประกอบและลดจำนวนตัวแปรข้อคำถามหรือตัวบ่งชี้ และจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ เพื่อนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และทำการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) การวิเคราะห์เส้นทาง หรือสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path analysis) ต่อไป

3.1.3 ขั้นตอนการยืนยันผลการวิจัย (Confirm)

ผู้วิจัยนำบทสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ มาดำเนินการด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นักวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 ท่าน ทั้งนี้เพื่อพิจารณาประเมินและให้ข้อเสนอแนะถึงความเหมาะสมในการนำไปใช้ปฏิบัติจริง

3.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อการศึกษาเรื่อง รูปแบบความสามารถทางการจัดการ ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.2.1 แนวทางหรือวิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพ และปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล นักวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 ท่าน และสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือ การนำข้อมูลและบทสัมภาษณ์ จากตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และทำการสรุปผลประเด็นสำคัญการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3.2.2 แนวทางหรือวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ องค์ประกอบและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน บริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้คือ 265 คน คือ สถานบริการ ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแล ระยะยาวในโรงพยาบาล เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) โดยการเลือกใช้วิธีการสกัดตัวแปรปรวนจากตัวแปรเดิม มาไว้ในตัวแปรใหม่ให้มากที่สุด (การลดปริมาณข้อมูลหรือลดจำนวนตัวแปร โดยการรวมตัวแปรหลาย ตัวที่มีความสัมพันธ์กัน)

3.2.3 แนวทางหรือวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้คือ 265 คน คือ สถาน บริบาล ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และ สมุทรสาคร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและสถิติเชิงพรรณนา โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติขั้นพื้นฐาน (SPSS) หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน 2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) โดยการเลือกใช้วิธีการสกัดตัว แปรปรวนจากตัวแปรเดิมมาไว้ในตัวแปรใหม่ให้มากที่สุด (การลดปริมาณข้อมูลหรือลดจำนวนตัวแปร

โดยการรวมตัวแปรหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กัน) 3. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) นำผลการวิเคราะห์ (EFA) มาตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัด แต่ละองค์ประกอบและทดสอบตัวแบบสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) ประกอบด้วย 3.1 ประเมินความกลมกลืนของตัวแบบโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม 3.2 ประเมินความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของตัวแบบ และ 4. การวิเคราะห์เส้นทาง หรือสัมประสิทธิ์เส้นทาง โดยการนำผลลัพธ์จากข้อที่ 2, 3 ที่ได้รับมาศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรเหตุที่ส่งผลต่อตัวแปรผลลัพธ์ (สัมประสิทธิ์เส้นทาง) หรือเป็นการศึกษาอิทธิพล/ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เพื่อมุ่งอธิบายการพยากรณ์และการควบคุมปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ

3.2.4 แนวทางหรือวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณตามวัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อเสนอรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีการวิจัยแบบผสมผสานระหว่าง การวิจัยเชิงคุณภาพ + การวิจัยเชิงปริมาณ และการสนทนากลุ่ม ซึ่งเครื่องมือการวิจัย โดยนำผลสำรวจในวัตถุประสงค์ที่ 1, 2, 3, 4 + EFA + CFA + Focus Group โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มย่อยเชิงลึก Focus Group กับผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล นักวิชาการ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ รวม 10 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การนำผลสำรวจในวัตถุประสงค์ที่ 1, 2, 3, 4 + EFA + CFA และเมื่อได้ผลองค์ประกอบสำคัญ จากนั้นนำไปทำการยืนยันผล ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มย่อยเชิงลึก เพื่อพิจารณาประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะถึงความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบในการนำไปใช้ปฏิบัติจริง

3.2.5 การกำหนดพื้นที่ในการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.5.1 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.5.1.1 พื้นที่ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

3.2.5.1.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 265 แห่ง

3.2.5.1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 210 แห่ง ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม โดยผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้เครื่องมือทางเทคนิคสถิติในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง Structural Equation Modeling (SEM) โดยพิจารณาจากค่า t ในระดับเข้าใกล้ 2 หรือมากกว่าเป็นสำคัญ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อองค์ประกอบของปัจจัยทดสอบความถูกต้อง พิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัยในระดับ 0.50 ขึ้นไป การ

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rual of Thump) ตามข้อเสนอของแฮร์ และคณะ โดยการวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างตามงานวิจัยของ สุธีรา เดชนครินทร์ และคณะ (2561) ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ (2562) ได้สรุปการใช้กลุ่มตัวอย่างของ (Hair, Black, Babin, and Anderson, 2010) ซึ่งกล่าวถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างควรเป็น 10 เท่าของตัวแปรสังเกต ซึ่งการวิจัยนี้มีกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 10 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al., 2010) สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบจากบัญชีรายชื่อธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์สซิงค์แคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ดังนั้นจากตัวแปรสังเกต จำนวน 21 ตัวแปร ดังนั้นจึงต้องมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 210 ตัวอย่าง

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 265 คน ของกลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม โดยผู้วิจัยแบ่งออกเป็นระดับชั้นด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นแบบมีสัดส่วน (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากร ในแต่ละจังหวัดตาม ตารางที่ 8 ซึ่งแต่ละชั้นใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2550) กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

ตารางที่ 8 จำนวนกลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

| จังหวัดในเขตกรุงเทพและปริมณฑล | กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|-------------------------------|--|--------------------|
| 1. กรุงเทพมหานคร | 170 | 135 |
| 2. นครปฐม | 4 | 3 |
| 3. นนทบุรี | 40 | 32 |
| 4. ปทุมธานี | 28 | 22 |
| 5. สมุทรปราการ | 16 | 13 |
| 6. สมุทรสาคร | 7 | 5 |
| รวม | 265 | 210 |

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2563)

3.2.5.2 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2.5.2.1 พื้นที่ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบไปด้วย กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

3.2.5.2.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์กลุ่มย่อยเชิงลึก (Focus Group) กับกลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นักวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 10 ท่าน ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ 1. กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 7 ท่าน ได้แก่ 1.1 กรรมการผู้จัดการบริษัท เวลเนสเวิลด์ ปิ่นเกล้า กรุงเทพฯ 1.2 ผู้จัดการบ้านปันรัก เนอร์สซิ่งโฮม ซอย 5 จ.นครปฐม 1.3 ผู้จัดการบริษัทดูแลรัก บ้านพักคนชรา จังหวัดปทุมธานี 1.4 ผู้จัดการโรงพยาบาล หลวงพ่อเป็น จังหวัดนครปฐม 1.5 ผู้จัดการเกษมกิจ เนอร์สซิ่งโฮม จังหวัดนนทบุรี 1.6 ผู้จัดการโชคมณี เนอร์สซิ่งโฮม จังหวัดสมุทรสาคร และ 1.7 ผู้จัดการบริษัท เทคแคร์ เนอร์สซิ่งโฮม จังหวัดสมุทรปราการ 2. นักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักวิชาการ จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ 2.1 อาจารย์ประจำหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2.2 คณบดี คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี 3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลจำนวน 1 ท่าน รวมทั้ง 10 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ การแนะนำตนเองเข้าไปขอสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ซึ่งใช้เป็นตัวแทนของผู้บริหารในการให้ข้อมูลประกอบการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับ ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.2.6.1 ตัวแปรแฝงภายนอก ประกอบด้วยตัวแปร 1 ตัว ได้แก่

3.2.6.1.1 สมรรถนะขององค์การ (Organization Competency) หมายถึง ความสามารถทางการแพทย์ ความรับผิดชอบและความรับผิดชอบระดับมืออาชีพ การปฏิบัติตามความรู้การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมบริการสาธารณะและการควบคุมตนเอง ตลอดจนต้องปลอดภัยและถูกต้องตามหลักจริยธรรมและลูกค้าเกิดความพึงพอใจการประเมินบูรณาการและประสิทธิภาพ จะครอบคลุม 6 ด้านด้วยกัน ได้แก่ 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 3. ด้านความมีจริยธรรม 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ 5. ด้านจิตบริการ 6. ด้านการพัฒนาตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) หมายถึง การมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานและทักษะความรู้ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ และความเข้าใจในลักษณะงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานประกอบการ

ดูแลผู้สูงอายุ ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาลที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถใช้ความรู้และทักษะทางธุรกิจเกี่ยวกับ สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่มีอยู่ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถจัดการกับปัญหาในการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) หมายถึง การมี ความสามารถในการใช้ทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ได้เป็นอย่างดี สามารถใช้ทักษะในการแก้ไข สถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลา ตลอดจนสามารถใช้ทักษะในการเสนอ ทางเลือกและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าและพนักงานได้สามารถใช้ทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) หมายถึง การปฏิบัติตามจริยธรรมที่องค์กร การ กำหนดขึ้น และผู้ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัด และปฏิบัติตามหลัก จรรยาบรรณมีความรับผิดชอบทางจริยธรรมและภาวะผูกพันทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ความเป็นส่วนตัวการรักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการ สื่อสารรวมถึงสื่อโซเชียลมีเดียของพนักงานผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือก ปฏิบัติและมีจริยธรรม

4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ Knowledge of the Healthcare Environment หมายถึง มีความเข้าใจในระบบการรักษายาบาลและสภาพแวดล้อมใน การดูแลสุขภาพผู้จัดการและผู้ให้บริการมีองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการดูแลสุขภาพมีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพของสถานบริบาลและการดูแล ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี

5. ด้านจิตบริการ (Mental service) หมายถึง มีจิตสำนึกการให้บริการหรือ ให้ความช่วยเหลือ ผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นทำงานด้วยใจ เห็นผู้สูงอายุ เสมือนญาติและไม่หวังผลตอบแทนมีความใจเย็นและมีความสามารถในการต้อนรับ

6. ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-development) หมายถึง การพัฒนา แผนการ เรียนรู้ แสวงหาและใช้ความรู้ใหม่ๆเสมอ อบรมเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลวางแผนและพัฒนาการเรียนรู้อันจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต

3.2.6.2 ตัวแปรแฝงคั่นกลางหรือตัวแปรส่งผ่าน ประกอบด้วยตัวแปร 2 ตัว ได้แก่

3.2.6.2.1 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) หมายถึง คิดค้นแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจอยู่เสมอ ปรับปรุงและพัฒนา สินค้าหรือบริการใหม่ที่เป็นของธุรกิจอยู่เสมอนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถมาช่วยให้การ บริการของลูกค้าง่ายและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างน้อย ปีละ 1 อย่างระดมความคิดเห็นของพนักงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร 4. ด้านการตัดสินใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง การคิดค้นแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัย มาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจอยู่เสมอปรับปรุงและพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ที่เป็นของธุรกิจ อยู่เสมอ พร้อมทั้งนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถมาช่วยให้การบริการของลูกค้าง่ายและ สะดวกสบายมากยิ่งขึ้นพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 อย่าง รวมทั้ง ระดมความคิดเห็นของพนักงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk management) หมายถึง มีการพัฒนาศักยภาพ ของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความชำนาญเพื่อลดปัญหาหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ที่อาจ เกิดขึ้น รวมทั้งการวิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อมภายในและภายนอกของสถานดูแลผู้สูงอายุเพื่อใช้ใ นการวางแผนและคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายในหน้า มีการพัฒนาระบบงานภายในองค์กรให้ สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่และตอบสนองต่อความเสี่ยง นั้นเพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยจัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของ พนักงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถได้รับบริการอย่างถูกต้อง

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของ ลูกค้าและนำไปพิจารณาความเหมาะสมเพื่อการปรับปรุง มีการสื่อสารให้พนักงานทุกคนรู้และเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบาย กฎ ระเบียบขององค์กร และควรมีการสื่อสารย้อนกลับแบบสองทิศทาง (Two way communication)ควบคุมการประชุมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกได้ดี ทุกครั้ง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุย แบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินทราเน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรยังมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุง

4. ด้านการตัดสินใจ (Decision-making) หมายถึง การตัดสินใจทันทีใ นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน โดยตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เช่น สภาวะ เศรษฐกิจ การเมือง พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งการตัดสินใจต้องคำนึงถึงข้อร้องเรียนที่มีเหตุผล ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์กรมากเกินไป และที่สำคัญควรตัดสินใจ จากการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ในการพิสูจน์ว่าสามารถกระทำได้จริง

3.2.6.2.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Service Strategy) หมายถึง ยุทธวิธีทางการตลาดธุรกิจการให้บริการ ที่สถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุจะ นำไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ และเพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจการให้บริการผู้สูงอายุ โดยส่วนประสมทางการตลาด บริการ 7P's ตัวแปรทั้ง 7 ตัว เป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคและการสร้าง กำไรทางธุรกิจและความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ด้วยกันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ ด้านกระบวนการจัดการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) หมายถึง สถานบริบาลมีการ ให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือสถานบริบาลมีการบริการความเอาใจใส่คอยดูแล อย่างใกล้ชิดการให้บริการของผู้สูงอายุมีโปรแกรมให้บริการที่หลากหลาย เช่น โปรแกรมสุขภาพ โปรแกรมตรวจวัดไข้ โปรแกรมนันทนาการ เป็นต้น โดยสถานบริบาลมีกิจกรรมสันทนาการท่องเที่ยว

นอกจากนี้สถานบริบาลมีกิจกรรมเสริมสร้างความเพลิดเพลิน เช่น การสร้างอาชีพเสริม เป็นต้น นอกจากนี้สถานบริบาล ควรมีกิจกรรมกายภาพบำบัด เช่น นวดแผนไทย การทำสปา

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง อัตราค่าบริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสมกับการให้บริการ สมาชิกสถานดูแลผู้สูงอายุจะได้รับสิทธิประโยชน์ค้ำค่าจากการชำระอัตราค่าบริการของสมาชิก เช่น ส่วนลด ของกำนัลหรือของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมและมีความคุ้มค่ากับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ โดยสถานบริบาลมีการชี้แจงและแจ้งอัตราราคาค่าบริการอย่างละเอียด

3. ด้านสถานที่ (Place) : MS3 หมายถึง ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสงบและร่มรื่นน่าอยู่ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสะดวกในการเดินทางมีการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุภายในและนอกสถานที่ด้วยทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญสถานบริบาลควรอยู่ใกล้โรงพยาบาลสถานบริบาลควรมีทำเลในที่ปลอดภัยห่างไกลมลพิษ

4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion): MS4 หมายถึง มีการจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซเชียล และสื่อต่าง ๆ เช่น โบชัวร์ แผ่นพับ และเคเบิลทีวี มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม เมื่อมีการใช้บริการครั้งแรกและครั้งต่อไปมีการเปิดรับบริการเป็นสมาชิกใหม่พร้อมให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกเดิมในราคาพิเศษ และให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกใหม่มีการบริการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุตลอดเวลาโดยไม่คิดค่าบริการ

5. ด้านบุคลากร (People) : MS5 หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการทุกฝ่ายมีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์น่าเชื่อถือบุคลากรทุกฝ่ายมีความเป็นมิตร และเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างดีพนักงานต้อนรับให้การต้อนรับและบริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย

6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) : MS6 หมายถึง มีห้องรับแขก มุมพักผ่อน และห้องส่วนตัวที่จัดตกแต่งสวยงามและแยกเป็นสัดส่วนการจัดสิ่งแวดล้อมในสถานดูแลผู้สูงอายุ มีความสะอาดและความปลอดภัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถกว้างขวางสถานบริบาลควรมีก້ອງงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริบาลและผู้สูงอายุ

7. ด้านกระบวนการจัดการ (Process): MS7 หมายถึง มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการมีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัดกรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการมีรูปแบบการดูแลสุขภาพที่เป็นระบบมีการจัดทำข้อมูลในการให้บริการแยกตามโปรแกรมพร้อมมีคำอธิบายรายละเอียดในแต่ละโปรแกรม พร้อมทั้งแสดงราคาและเวลาในการใช้บริการอย่างครบถ้วน รวมทั้งสถานบริบาลควรมีการรายงานข้อมูลผู้สูงอายุให้กับครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ

3.2.6.3 ตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วยตัวแปร 1 ตัว ได้แก่

3.2.6.3.1 ตัวแปรแฝงภายในด้านผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (The Capability to manage the business of nursing homes and elderly care) หมายถึง กรอบการทำงานของดัชนีชี้วัดแบบสมดุลสำหรับองค์กรธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล เพื่อใช้วัดความสมดุลในการดำเนินธุรกิจ 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการเงิน (Finance) หมายถึง กิจการมีรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้ว รวมทั้งมีผลกำไรเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลประกอบการปีที่แล้วมีรายได้เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้วมีเงินทุนสะสมเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับเงินทุนสะสมปีที่แล้ว

2. ด้านลูกค้า (Customer) หมายถึง มีจำนวนลูกค้าเก่ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น โดยดูจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ใช้บริการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากรายละเอียดของงาน (Job Description) และจำนวนชั่วโมงในการทำงานของพนักงานในแต่ละกิจกรรมสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาวกว่าปีที่แล้ว โดยการสร้างกิจกรรมระหว่างลูกค้ากับหน่วยงานมากขึ้นมีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการที่มากขึ้นลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่เพิ่มขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

3. ด้านกระบวนการภายใน (In Process) หมายถึง มีการระบบการติดตามและประเมินคุณภาพการดูแลและบริการมีการวิจัยและพัฒนาสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้นมีการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพของการดูแลมีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้ามีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น

4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and growth) หมายถึง มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้นมีการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานขององค์กรทุกคนเพิ่มขึ้นเพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ

3.2.7 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.7.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน โดยแบบสอบถามจะเป็นลักษณะคำถามปลายปิดเกี่ยวกับ “รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย” ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.7.1.1 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามครั้งนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ และตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ประเด็นคำถามมาจาก

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วยทุนดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ระยะเวลาในการดำเนินงานรายได้จากการทำธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภทของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ที่ตั้งของสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ รูปแบบในการประกอบธุรกิจ ประสบการณ์ในการได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรในด้านต่าง ๆ และประสบการณ์ ในการเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับ DBD Wellness โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ประเด็นคำถามมาจาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านสมรรถนะขององค์การ Organization Competency ประกอบด้วย 1) ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ 2) ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 3) ด้านความมีจริยธรรม 4) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ 5) ด้านจิตบริการ และ 6) ด้านการพัฒนาตนเอง โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ประเด็นคำถามจาก (Stefl, 2008; Andersson et al, 2017; Van et al 2020; Albarqouni et al, 2018; World Health Organization, 2016; Levine et.al, 2014; Hoge et al, 2014) โดยผู้วิจัยนำข้อคำถามมาแปลและปรับภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นด้านด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านการส่งเสริมการขาย 5) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 6) ด้านกระบวนการจัดการ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ประเด็นคำถามจาก (Ratna & Heri, 2019; Muangput et al, 2017; Motwani et al, 2014; Ravangard et al, 2019; Wilairat, 2018; ภิญญา รื่นสุข, 2558; สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล, 2558; รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน, 2561 โดยผู้วิจัยนำข้อคำถามมาแปลและปรับภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย 1) ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ 2) ด้านการจัดการความเสี่ยง 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร และ 4) ด้านการตัดสินใจ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ประเด็นคำถามจาก (Fernald et al, 2005; Fontana et al, 2017; Gupta, 2004; Hansson et al, 2008; Guo, 2009; ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์, 2562; วัลลี พุทโสม พรลภัส สุวรรณรัตน์ และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์, 2562 โดยผู้วิจัยนำข้อคำถามมาแปลและปรับภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1) ด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน 4) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ประเด็นคำถามจาก (Mattias et al, 2013; Niven, 2002; Weech-Maldonado et al, 2019; McDonald, 2012; Elg et al, 2013) โดยผู้วิจัยนำข้อคำถามมาแปลและปรับภาษาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย

โดยแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในส่วนที่ 3-6 ผู้วิจัยกำหนดคะแนนจากระดับความสำคัญในระดับมากที่สุด (5 คะแนน) ไปจนถึงระดับความสำคัญในระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน) ตามมาตรวัด 5 ระดับแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) และในการแปลความหมายคะแนนที่ได้ 5 ระดับ ได้แก่ 1= น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก และ 5 = ระดับมากที่สุด ในการแปลความหมายคะแนนที่ได้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

| คะแนนเฉลี่ย | การแปลความหมาย |
|-------------|---|
| 4.50 – 5.00 | มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 | มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก |
| 2.50 – 3.49 | มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย |
| 1.00 – 1.49 | มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 7 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะตั้งนั้น เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราที่สูง จึงดำเนินการดังต่อไปนี้ คือ

1. เก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง ตามธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยในพื้นที่เป้าหมาย โดยติดต่อก่อนล่วงหน้าและขออนุญาตเก็บข้อมูลพร้อมแนบบันทึกรขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล เมื่อได้รับการอนุญาต จึงดำเนินการเก็บแบบสอบถาม

2. ส่งทางไปรษณีย์ โดยทำจดหมายปะหน้า ระบุผู้รับคือ ผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง (คือ บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป) ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ในพื้นที่เป้าหมาย ซึ่งจะแนบบันทึกรขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและแบบสอบถามไว้ในซองพร้อมแนบของจดหมายตอบกลับและติดแสตมป์เพื่อให้ทางบริษัทส่งกลับแบบสอบถามมายังผู้วิจัยได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

3. เมื่อเวลาผ่านไป 1 เดือน ผู้วิจัยมีการติดตามผลโดยการโทรสอบถามกับบริษัทที่จัดส่งแบบสอบถามไป

4. นอกจากนั้นมีการส่งแบบสอบถามผ่าน e-mail และติดตามแบบสอบถามเมื่อผ่านไป สักระยะ

5. โทรศัพท์ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อติดตามให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด คือ 210 ชุด

3.2.7.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารแล้วพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อใช้เป็นข้อคำถามแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยใช้ในการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยได้กำหนดไว้ในกลุ่มตัวอย่างประชากรเชิงคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 3.3.5.2.1-3.3.5.2.3 โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นเครื่องมือที่พัฒนาจาก Bach (2014) Almond et al (2015) Moreno (2015) Washington (2016) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์โดยใช้ในการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เกี่ยวกับรูปแบบความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างตัวแบบผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.2.8 การตรวจสอบเครื่องมือ

3.2.8.1 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

หลังจากพัฒนาต้นแบบเครื่องมือเป็นชุดของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ การทดสอบความถูกต้อง (Validity) ได้ทำการทดสอบความถูกต้องในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1) การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา

(2) การทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง และ (3) การทดสอบความถูกต้องด้านอำนาจจำแนก มีรายละเอียด คือ

1. การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยทำการทดสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาตามหลักการมาตรฐานสากลโดย (1) การทบทวนวรรณกรรม และ (2) การศึกษานำร่อง

1.1 การทบทวนวรรณกรรมนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดอย่างถี่ถ้วน โดยอยู่บนพื้นฐานกรอบความคิด ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาพัฒนามาจากกรอบแนวคิดในการวิจัยที่มีรากฐานการศึกษาจากนักวิจัยหลายท่าน (เช่น Nangpiire, 2019; Rai & Suariya, 2016) มีการแบ่งตัวแปรออกเป็น 4 กลุ่ม คือ สมรรถนะภายในองค์กร ภาวะผู้นำการประกอบการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ดังนั้น ข้อคำถามและมาตรวัดโดยส่วนมากในงานวิจัยชิ้นนี้จึงอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาและการทดสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาที่ได้ตรวจสอบมาแล้ว

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จนพัฒนามาเป็นข้อคำถามได้ดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นดังกล่าวนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ก่อนปรับปรุงแก้ไขให้เป็นสมบูรณ์

1.2 การศึกษานำร่อง (Pilot Study) เพื่อให้ทราบว่าข้อคำถามเหล่านั้นมีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องนั้นหรือไม่ ดังนั้นเพื่อทดสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหาที่ได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และข้อคำถามว่ามีความเหมาะสมกับเนื้อหาเพียงใด เช่น เนื้อหาที่ถามได้ทำการทบทวนวรรณกรรม และข้อคำถามว่ามีความเหมาะสมกับเนื้อหาเพียงใด เช่น เนื้อหาที่ถามได้ครอบคลุมกับประเด็นที่ได้ศึกษามาหรือไม่ หรือแม้กระทั่งข้อคำถามมีความซ้ำซ้อนหรือไม่ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ได้นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจน และความเหมาะสมที่สอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย โดยใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC = 0.5 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึง ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหาของงานวิจัยที่จะทำการศึกษา ดังนี้

- +1 แน่ใจว่า สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- 0 ไม่แน่ใจ ว่าสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด
- 1 แน่ใจว่า ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

ผู้วิจัยได้พิจารณาให้ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ประกอบกับคณาจารย์ และผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาความถูกต้องด้านเนื้อหาโดยจะนำแบบสอบถามไปแจกแก่คณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญภายในและภายนอกตรวจสอบแบบสอบถาม

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายใน 2 ท่าน ประกอบด้วย

1. ดร.อมรรักษ์ สวนชูผล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. นายสุกฤษฎี ใจจำนงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ยุทธ ไถยวรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาดา รื่นสุข มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

โดยเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบุคคลเพื่อเป็นคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ภายในและภายนอก จำนวน 5 ท่านนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์จากประเด็น ดังนี้

1. ระดับผู้บริหาร/หัวหน้างาน อาจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านบริหารธุรกิจ
2. เป็นบุคคลที่มีองค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญด้านงานวิจัย และสถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์

3. มีตำแหน่งทางวิชาการ หรือจบการศึกษาในระดับปริญญาเอก สาขาที่เกี่ยวข้อง

4. บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านการทำวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจสถาบันบริหารและการดูแลผู้สูงอายุ

ภายหลังจากที่พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ความตรงของข้อคำถาม แล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยาม (Index of items – Objective Congruency : IOC) โดยให้คะแนนระดับความสอดคล้อง ดังนี้

+ 1 = เมื่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

0 = เมื่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

-1 = เมื่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่า ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จากนั้นทำการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยสูตรที่ใช้คำนวณมีดังนี้

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ΣR แทน ผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ

R แทน ผลรวมของผลการประเมินที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและ

ให้ผลการประเมิน เป็น +1

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

โดยผลการประเมินดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าระหว่าง 0.5 ถึง 1.00 ยกเว้นข้อคำถามบางข้อ มีค่าต่ำกว่า 0.5 ซึ่งคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกให้ปรับข้อความใหม่ จากนั้นจึงได้มีการปรับเปลี่ยนข้อความดังกล่าวก่อนจะนำไปดำเนินการต่อไป

2. การทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) เพื่อทดสอบความถูกต้องของตัวแปรต่าง ๆ ว่า ได้เป็นไปตามทฤษฎีและสมมติฐานหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) หมุนแกน โดยใช้การวิเคราะห์ตัวแปรด้วยวิธี Exploratory Factor Analysis (EFA) เพื่อให้ได้ค่าความตรงเชิงเส้น (Construct Validity) องค์ประกอบด้วยวิธี Varimax เพื่อใช้ทดสอบความถูกต้องที่ได้ทำการวิจัยว่ามีถูกต้องตามทฤษฎีหรือไม่ ซึ่งเป็นการตรวจสอบ

เครื่องมือความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity tool) ของตัวแปรว่ามีโครงสร้างตามนิยาม ทฤษฎีหรือไม่ และสอดคล้องกลมกลืนกับสภาพความเป็นจริงอย่างไร ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบว่า ค่าน้ำหนัก ปัจจัยของแต่ละตัวแปร (Factor Loading) ที่มาจากการวิเคราะห์ EFA ของทุกข้อ ระดับน้ำหนักปัจจัยที่ไม่น้อยกว่า 0.30 ค่าความผันแปร (Eigenvalue) มากกว่า 1 ค่า KMO ไม่ต่ำกว่า 0.50 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ ดังนั้น ข้อคำถามทำข้อในแบบสอบถาม จึงมีความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการวัด มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา มีความชัดเจนของภาษา และครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องศึกษา จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามประเด็นที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ จากนั้นทำการ วิเคราะห์องค์ประกอบและสกัดองค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (EFA) พบว่า ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ ซึ่งเป็นค่าที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดแต่ละตัวกับมิติของตัวแปรหรือ องค์ประกอบ มีค่ามากกว่า 0.30 (Hair et al., 1998) ข้อคำถามทั้งหมดจึงใช้ในการวัดตัวแปรตาม เกณฑ์ดังกล่าว ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแสดงไว้ดังตารางที่ 9 ส่วนรายละเอียดขององค์ประกอบย่อยของแต่ละด้านอยู่ในตารางภาคผนวก ง

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรวัดจากการทดสอบเบื้องต้น

| ตัวแปร | จำนวนองค์ประกอบ | น้ำหนักองค์ประกอบ |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|
| สมรรถนะองค์การ OC1 | 5 | 3.974 |
| สมรรถนะองค์การ OC2 | 5 | 4.087 |
| สมรรถนะองค์การ OC3 | 4 | 3.236 |
| สมรรถนะองค์การ OC4 | 3 | 1.607 |
| สมรรถนะองค์การ OC5 | 3 | 2.517 |
| สมรรถนะองค์การ OC6 | 3 | 2.582 |
| ผลสมรรถนะองค์การ | 23 | 3.001 |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ EL1 | 5 | 3.993 |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ EL2 | 5 | 4.09 |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ EL3 | 6 | 4.659 |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ EL4 | 4 | 3.252 |
| ผลภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | 20 | 3.999 |
| ส่วนประสมการตลาดบริการ MS1 | 6 | 4.897 |
| ส่วนประสมการตลาดบริการ MS2 | 4 | 2.389 |
| ส่วนประสมการตลาดบริการ MS3 | 5 | 3.984 |
| ส่วนประสมการตลาดบริการ MS4 | 4 | 3.163 |
| ส่วนประสมการตลาดบริการ MS5 | 3 | 2.303 |
| ส่วนประสมการตลาดบริการ MS6 | 4 | 3.205 |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

| ตัวแปร | จำนวนองค์ประกอบ | น้ำหนักองค์ประกอบ |
|----------------------------|-----------------|-------------------|
| ส่วนประสมการตลาดบริการ MS7 | 5 | 3.937 |
| ผลส่วนประสมการตลาดบริการ | 31 | 3.411 |
| ผลความสามารถฯ PM1 | 3 | 2.272 |
| ผลความสามารถฯ PM2 | 5 | 3.984 |
| ผลความสามารถฯ PM3 | 5 | 4.051 |
| ผลความสามารถฯ PM4 | 3 | 2.456 |
| ผลความสามารถฯ | 16 | 3.191 |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรวัดจากการทดสอบเบื้องต้น ทั้ง 4 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้ ด้านที่ 1. ผลสมรรถนะองค์การ มี 23 องค์ประกอบ และมีน้ำหนักองค์ประกอบเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.001 ด้านที่ 2. ผลภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มี 20 องค์ประกอบ และมีน้ำหนักองค์ประกอบเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.999 ด้านที่ 3 ผลส่วนประสมการตลาดบริการ มี 31 องค์ประกอบ และมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 3.411 ด้านที่ 4 ผลความสามารถฯ มี 16 องค์ประกอบ และมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 3.191

3. ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม จากการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย พบว่าข้อคำถามมีค่าความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป และค่าอำนาจแจกแจงรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item – Total Correlation) ต้องมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 9 นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (Internal Consistency Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และค่าอำนาจแจกแจงราย-ข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected item – Total Correlation) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 10 ส่วนรายละเอียดของผลการทดสอบความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค แต่ละด้านอยู่ในตารางภาคผนวก จ

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเมื่อตัวชี้วัดถูกตัดทิ้ง | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา |
|---|----------------------------|---|----------------------|
| สมรรถนะขององค์กร Organization Competency | | | 0.793 |
| 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ Knowledge Based Practice | 0.735 | 0.768 | |
| 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) | 0.784 | 0.800 | |
| 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) | 0.754 | 0.793 | |
| 4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of the Healthcare Environment) | 0.783 | 0.803 | |
| 5. ด้านจิตบริการ Mental service | 0.754 | 0.789 | |
| 6. ด้านการพัฒนาตนเอง Self-development | 0.721 | 0.804 | |
| ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | | | 0.803 |
| 1. ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ | 0.753 | 0.804 | |
| 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง risk Management | 0.738 | 0.805 | |
| 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร Communication | 0.753 | 0.799 | |
| 4. ด้านการตัดสินใจ Decision Making | 0.768 | 0.802 | |
| ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ | | | 0.831 |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service) | 0.808 | 0.874 | |
| 2. ด้านราคา (Price) | 0.754 | 0.812 | |
| 3. ด้านสถานที่ Place | 0.763 | 0.794 | |
| 4. ด้านการส่งเสริมการขาย Promotion | 0.781 | 0.841 | |
| 5. ด้านบุคลากร People | 0.764 | 0.795 | |
| 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ Physical Environment | 0.791 | 0.853 | |
| 7. ด้านกระบวนการจัดการ Process | 0.787 | 0.845 | |
| ด้านผลลัพธ์ของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | | | 0.809 |
| 1. ด้านการเงิน | 0.731 | 0.780 | |
| 2. ด้านลูกค้า | 0.759 | 0.784 | |
| 3. ด้านกระบวนการภายใน | 0.765 | 0.821 | |
| 4. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต | 0.758 | 0.849 | |

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวชี้วัดความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในด้านสมรรถนะขององค์การ (OC) เท่ากับ 0.793 ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) เท่ากับ 0.803 ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) เท่ากับ 0.831 และด้านผลลัพธ์ของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) เท่ากับ 0.809 ซึ่งข้อมูลทั้งหมดข้างต้นแสดงว่ามีค่าสูงกว่าข้อกำหนดการยอมรับที่ไม่ต้องต่ำกว่า 0.70 เช่นเดียวกับค่า Item-total Correlation ของแต่ละตัวชี้วัด ที่พบว่าไม่มีตัวชี้วัดรายข้อเลยที่มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.3 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อในแต่ละมาตรวัดของทุกตัวแปรปัจจัย สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ และเมื่อทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยภาพรวมทุกปัจจัยพร้อมกันกับพบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.865 และเมื่อได้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น ที่มีค่ามากกว่า 0.8 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.2.9 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

3.2.9.1 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.2.9.1.1 ผู้วิจัยทำหน้าที่สื่อจากโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถึงผู้ประกอบการและผู้บริหารของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (คือ บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป) ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตามขอบเขตงานวิจัยเพื่อใช้แนบกับซองจดหมายพร้อมแบบสอบถาม และซองจดหมายพร้อมติดแสตมป์เพื่อใช้ในการส่งข้อมูลกลับของกลุ่มบริษัทสอบบัญชีที่ผู้วิจัยส่งไปรษณีย์เพื่อเก็บข้อมูล รวมถึงการเก็บข้อมูลด้วยตนเองผู้วิจัยใช้หนังสือจากโครงการฯ แนบแบบสอบถามพร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และรอรับกลับทันที และสำหรับการส่งข้อมูลทาง E-mail ผู้วิจัยได้แนบหนังสือจากโครงการฯพร้อมลิงค์แบบสอบถามไปยัง E-mail ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ฐานข้อมูลมาจากหน้าเว็บไซต์ของสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถตอบคำถามได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้ทำตารางข้อมูลแยกเป็นในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล และให้ได้ข้อมูลที่ครบตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

3.2.9.1.2 ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย 4 ช่องทาง ได้แก่ เก็บด้วยตนเอง ไปรษณีย์ E-mail และเบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ๆ ผู้วิจัยจึงต้องใช้ช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

3.2.9.1.3 กำหนดระยะเวลาการส่งคืน โดยผู้วิจัยได้กำหนดไว้ในแบบสอบถาม

3.2.9.1.4 โทรศัพท์ติดตามทวงถามแบบสอบถามที่จัดส่งไปแล้วนั้น หากเห็นว่าเลยช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

3.2.9.1.5 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปและนำมาวิเคราะห์ร่วมกับผลการสนทนากลุ่มผู้บริหาร นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุเพื่อดูความสอดคล้องของข้อมูล

3.2.9.2 วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2564 โดยได้กำหนดวิธีการเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

เครื่องมือที่เกิดจากการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสนทนากลุ่ม พัฒนาจาก Bach, Laun, Leemans, Tax, Biessels, Stieltjes & Maier-Hein (2014) โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพ ดังนี้

3.2.9.2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือจากโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถึงผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูงสุดของธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ตามขอบเขตงานวิจัยเพื่อนัดหมายในการสัมภาษณ์

3.2.9.2.2 การสัมภาษณ์สัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) เริ่มโดย ผู้วิจัยแนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดของการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)รวมทั้งการเก็บรักษาข้อมูล และขอความร่วมมือในการให้สนทนากลุ่มและบันทึกเทปด้วยวาจา

3.2.9.2.3 ผู้วิจัยสัมภาษณ์เจาะลึกโดยใช้สัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูงสุด ของธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ จากสถานบริบาลประเภทเนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล นักวิชาการ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ที่อันมีหน้าที่ที่เกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงาน หรือการตัดสินใจภายในองค์กร รวม 5 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว เกี่ยวกับรูปแบบความสามารถทางการจัดการสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ

3.2.9.2.4 สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)ใช้เวลาประมาณ 15-20 นาที ทั้งนี้จนกว่าจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในแต่ละประเด็นและไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มเติม โดยระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยทำการสังเกตและบันทึกข้อมูลที่ได้เพิ่มเติม

3.2.9.2.5 ขณะทำการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัย จะทำการบันทึกเสียงด้วยเครื่องอัดเสียงตลอดเวลาสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมิติและครบถ้วน

3.2.9.2.6 เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัย จะนำเครื่องอัดเสียงที่ได้อัดเสียงไว้ขณะสนทนากลุ่ม นำมาถอดความใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ผล ในลำดับต่อไป

3.2.10 การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อได้รับข้อมูลกลับคืน

3.2.10.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน

3.2.10.1.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน จากข้อที่ 3.2.9.1.4 มาใส่รหัสและนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

3.2.10.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ 5) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และวิเคราะห์ผลข้อมูลตาม

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) ทุนดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ 2) ระยะเวลาในการดำเนินงาน 3) รายได้จากการทำธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ 4) ประเภทของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ 5) ที่ตั้งของสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ 6) รูปแบบในการประกอบธุรกิจ 7) กิจการเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การในด้านต่าง ๆ 8) กิจการเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับ DBD WELLNESS

3.2.10.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านสมรรถนะขององค์การ ประกอบด้วย 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (Business Knowledge and Skills) 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of the Healthcare Environment) 5. ด้านจิตบริการ (Mental services) 6. ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-development) โดยใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสมรรถนะขององค์การ

3.2.10.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วย 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง (Risk Management) 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) 4. ด้านการตัดสินใจ (Decision-making) โดยใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

3.2.10.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ด้านราคา (Price) 3. ด้านสถานที่ (Place) 4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) 5. ด้านบุคลากร (People) 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) และ 7. ด้านกระบวนการ (Process) โดยใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการตลาดภายใน

3.2.10.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1. ด้านการเงิน (Financial per for mince) 2. ด้านลูกค้า (Customer) 3. ด้านกระบวนการภายใน (Process) 4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and growth) โดยใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลตามแบบสอบถามตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในการทำงาน

3.2.10.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)

3.2.10.2.1 นำข้อความที่ได้จากการถอดเทป ในข้อที่ 3.2.9.2.3-3.2.9.2.5 แล้ววิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นจึงสรุปและแยกเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

3.2.10.2.2 เมื่อสรุปและแยกประเด็นเป็นหมวดหมู่การศึกษา จากนั้นผู้วิจัยจะดำเนินการตีความในเนื้อหาที่ได้จากการสรุปและแยกประเด็นไว้ เพื่อนำมาตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3.2.11 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2.11.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยเมื่อได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามข้อที่ 3.2.10.1.2-3.2.10.1.8 นำมาจัดเรียงในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบายเชิงบรรยายใต้ตาราง ดังจะปรากฏผลในบทที่ 4

3.2.11.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยเมื่อได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามข้อที่ 3.2.10.2.1-3.2.10.2.2 นำมาเขียนวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และเรียบเรียง พร้อมตีความตามปรากฏการณ์ที่ค้นพบจากคำตอบในข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) แล้วนำมาตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังจะปรากฏในบทที่ 4

3.3 การทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบตามภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติสมการเชิงโครงสร้าง

ในการทดสอบด้วยการใช้วิเคราะห์ด้วยสถิติสมการเชิงโครงสร้าง เพื่อแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ในเรื่องที่ทำการศึกษาคือ ความสามารถทางการจัดการสถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ตามสมมติฐานกับข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 วัตถุประสงค์ในการตรวจสอบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ เพื่อศึกษา ความสามารถทางการจัดการสถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

3.3.2 วิธีการดำเนินการ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างในวิธีวิจัยเชิงปริมาณ มาตรวจสอบความถูกต้องและนำไปลงรหัสข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติสมการเชิงโครงสร้างในการประมวลผล ดังนี้

3.3.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น โดยวิเคราะห์จากข้อมูลตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง คือ เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วม

3.3.2.3 วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เป็นการทดสอบว่าตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความสามารถทางการจัดการสถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุ การวิเคราะห์ความสามารถทางการจัดการสถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประกอบด้วย ตัวแปร

สังเกตและตัวแปรแฝง โดยใช้สถิติสมการเชิงโครงสร้าง ด้วยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis) ในการทดสอบแบบจำลองและสมมติฐานการวิจัย เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยอาศัยตัวแบบเชิงเหตุผลจากกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ชัดเจน เพื่อตรวจสอบว่า ข้อมูลตรงกับการสร้างความสัมพันธ์ตามทฤษฎีหรือไม่ โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติสมการเชิงโครงสร้างเพื่อตรวจสอบโมเดลสมมติฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (Model Evaluation) โดยประเมิน 2 ส่วน เพื่อการประเมินผลความถูกต้องของโมเดล ดังนี้

3.3.2.3.1 ประเมินความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม (Overall Model Fit Measure)

3.3.2.3.2 ประเมินความสอดคล้องของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของโมเดล (Component Fit Measure) (นุชนาถ มีสมพิชน์, 2561) โดยการประเมินในส่วนนี้จะนำไปสู่การเสนอตัวแบบต่อไปด้วยเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบโมเดลในงานวิจัยมี ดังนี้

1. ประเมินความกลมกลืน หรือ ความสอดคล้อง (Goodness of Fit Test) เพื่อทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

1.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistics) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ว่าฟังก์ชันความสอดคล้องมีค่าเป็นศูนย์ ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์ มีค่าต่ำมากหรือยิ่งเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าใดแสดงว่า ข้อมูลตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ค่าไค-สแควร์มีความอ่อนไหวต่อขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ เมื่อขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ ค่าไค-สแควร์ก็มักจะมีค่าสูง ส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญได้ทั้งที่ตัวแบบมีความกลมกลืนกับข้อมูลการพิจารณาความกลมกลืนของตัวแบบจึงควรพิจารณาจากดัชนีความกลมกลืนหลาย ๆ ดัชนีร่วมกัน (Bollen, 1989)

1.2 ดัชนีบ่งบอกความสอดคล้อง (Fit Index) เป็นดัชนีที่ บ่งบอกถึงความสอดคล้องของข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างกับโมเดลที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ดัชนี จีเอฟไอ (GFI) (Goodness of Fit Index) ดัชนี เอจีเอฟไอ (AGFI) (Adjust Goodness of Fit Index) ดัชนี เอนเอฟไอ (NFI) (Normal Fit Index) และดัชนีไอเอฟไอ (IFI) (Incremental Fit Index) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 แต่ค่าที่สูงกว่า 0.90 ถือว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง โดยค่าที่เข้าใกล้ 1 จะบ่งบอกว่าตัวแบบมีความกลมกลืนกับข้อมูลสูง (Bollen, 1989) และดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) (Comparative Fit Index) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และดัชนี CFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็น จากกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ดัชนีอาร์เอ็มเอสอีเอ (RMSEA) (Root Mean Square Error of Approximation) ที่ได้พัฒนาจากการทดสอบไค-สแควร์ ค่าสถิติขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่าง (n) ต่อชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) ถ้าจำนวนพารามิเตอร์เพิ่มขึ้น ค่าไค-สแควร์จะลดลงและส่งผลทดสอบมีแนวโน้มอย่างไม่มีนัยสำคัญ ค่าอาร์เอ็มเอสอีเอ (RMSEA) เป็นดัชนีบ่งบอกความไม่แม่นยำและไม่สอดคล้องของโมเดลกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ที่ต้องมีค่าต่ำกว่า 0.05 (Brown, & Cudeck (1993) แต่ไม่ควรเกิน 0.8 ซึ่งเป็นค่าที่พอจะยอมรับ และถ้า อาร์เอ็มเอสอีเอ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าโมเดลมีความแม่นยำอย่างแท้จริง (Exact Fit)

1.4 ค่าอาร์เอ็มเออาร์ (RMR) (Root Mean Square Residual) เป็นดัชนีที่วัดค่าเฉลี่ยส่วนที่เหลือจากการเปรียบเทียบขนาดของความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรของประชากรกับการประเมินค่า ซึ่งดัชนีจะใช้ได้ดีเมื่อตัวแปรสังเกตทั้งหมดเป็นตัวมาตรฐาน (Standard Variables) โดยที่ค่าใกล้ศูนย์มากแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง (Bollen, 1989, pp. 257-258)

2. ประเมินความสอดคล้องของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญในโมเดลภายหลังจากการประเมินความสอดคล้องของโมเดลในภาพรวมแล้ว สิ่งที่มีความสำคัญมากที่ต้องประเมินคือการตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละส่วนว่ามีความถูกต้องและอธิบายได้อย่างสมเหตุสมผล การตรวจสอบนี้จะทำให้ทราบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรหรือไม่ในแต่ละส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในงานวิจัยชิ้นนี้พิจารณาพารามิเตอร์ใน 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานควรมีขนาดเล็ก ในการตีความว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีขนาดเล็กหรือใหญ่ขึ้นพิจารณาจากค่าพารามิเตอร์ว่ามีนัยสำคัญหรือไม่ หากค่าพารามิเตอร์มีนัยสำคัญ แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก หากค่าพารามิเตอร์ไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ ซึ่งบ่งบอกได้ว่าแบบจำลองยังไม่ดีพอ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) สำหรับการประเมินค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานด้วยสถิติสมการเชิงโครงสร้างนั้น เมื่อมีการประเมินค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (OLS) จะถูกต้องและแม่นยำ เมื่อตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองมีการแจกแจงแบบโค้งปกติหลายตัวแปร (Joreskog & Sorbom, 1993, p. 59)

2.2 สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (Square Multiple Correlation: R) หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกต โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าสถิติที่มีค่าสูง แสดงว่าแบบจำลองมีความเที่ยงตรง (Validity) (Joreskog & Sorbom, 1993, p. 26) แต่ถ้าสถิติมีค่าน้อยแสดงว่าแบบจำลองนั้นมีความเที่ยงตรงน้อยยังไม่มีประสิทธิภาพ (นุชนาถ มีสมพีชน์, 2561) และการพิจารณาแบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ถึงร้อยละ 40 ย่อมถือได้ว่าเป็นผลลัพธ์ที่ดีและยอมรับได้ (Sarıs & Strenkhorst, 1984, p. 282) ทั้งนี้ในการตรวจสอบความตรงของโมเดล หากพบว่าภายหลังจากการประเมินความสอดคล้องของโมเดลในภาพรวมแล้วไม่ปรากฏค่าความตรง หรือ ความสอดคล้องกับชุดข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจำเป็นต้องปรับและวิเคราะห์โมเดลใหม่อีกครั้ง ด้วยการพิจารณาความแม่นยำที่เหมาะสมและพอดีของโมเดลกับข้อมูลตามจริง ณ ขณะนั้น (ข้อมูลเชิงประจักษ์)

3.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยทำการจัดระเบียบข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการถอดเทปสัมภาษณ์ การเขียนบันทึกสิ่งที่สังเกตพบและสรุปข้อมูลในทันทีหลังการสัมภาษณ์แต่ละวัน รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การพูดคุยที่ปรากฏในภาพถ่าย การจดบันทึกและการบันทึกเทปมาจัดข้อมูลโดยการเขียนให้ได้ใจความและมีรายละเอียดครบถ้วน

2. อ่านข้อความหลาย ๆ รอบให้เข้าใจ และเลือกข้อความที่บ่งบอกประเด็นตามหัวข้อที่กำหนด คือ ความสามารถทางการจัดการสถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุ โดยผู้วิจัยทำ

การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และร่วมอภิปรายความแตกต่างที่เกิดขึ้น จากนั้นทำการจัดกลุ่มข้อมูลใหม่ สรุปและตีความ โดยผู้วิจัยจับประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นและมองหาความแตกต่างและความเหมือนของ ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ

และเพื่อเป็นการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลแบบสามเส้า ผู้วิจัยใช้ หลักการวิจัยแบบสามเส้า : รูปแบบลู่เข้า (Triangulation Design: Convergence Model) โดย หลังจากผู้วิจัยได้ผลการวิจัยจากการเก็บแบบสอบถามมาแล้ว จะทำการพิจารณาข้อมูลร่วมกันอีกครั้ง ทั้งผลจากแบบสอบถามจากผู้บริหาร (คือ บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป)/ ผู้ประกอบการและผู้บริหารสูงสุด ซึ่งเป็นการสอบถามในประเด็นเดียวกัน เกี่ยวกับความสามารถ ในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ จากนั้นนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบและ เปรียบต่าง เพื่อหาประเด็นความเหมือนและความแตกต่าง ทั้งนี้เพื่อพิจารณาหาความตรง (Validity) ของข้อมูลที่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกันของผลวิจัยที่ได้จากวิธีการทั้ง 2 แบบ คือผลการสอบถาม แบบสอบถามจากผู้บริหาร (คือ บุคคล ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้อำนวยการขึ้นไป)/ ผู้ประกอบการและผู้บริหารสูงสุด โดยถ้าข้อมูลมีความคล้ายคลึงหรือเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ถือว่า ข้อมูลที่ได้มานั้นมีความน่าเชื่อถือสูง ในส่วนของผลการวิจัยที่เกิดความแตกต่างกัน ผู้วิจัยนำผลไป ขยายโดยการอธิบายเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเติมเต็มผลการวิจัยระหว่างกัน หลังจากนั้นนำข้อสรุปมา ตีความอีกครั้ง โดยผู้วิจัยจัดการสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ขั้นตอนการเผยแพร่งานวิจัย โดยการตีพิมพ์ บทความวิชาการในวารสาร วิชาการที่ เกี่ยวข้อง เพื่อเผยแพร่ ผลการวิจัยให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านวิชาการและด้านวิชาชีพที่ เกี่ยวข้องในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ รวมถึงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม

3.4 ความคาดหวังที่จะได้รับจากระเบียบวิธีการวิจัยที่นำมาใช้

3.4.1 การสังเคราะห์ตัวแปรความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแล ผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางการตรวจสอบเครื่องมือที่จะช่วยตรวจสอบความตรงด้านตัว โครสร้างของตัวแปรว่าเป็นไปตามทฤษฎีและสมมติฐานหรือไม่

3.4.2 การตรวจสอบเส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแบบหลักการความสามารถทางการ จัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ช่วยอธิบายให้ทราบว่าแต่ละตัวแปร มีความสัมพันธ์ อิทธิพลสาเหตุ ตลอดจนขนาด และทิศทางความสัมพันธ์แบบใด ต่อตัวแปรตาม และ ระดับกลุ่มตัวแปรต่าง ๆ

3.4.3 ข้อค้นพบตามหลักการวิจัยที่ถูกต้องช่วยให้เกิดการยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อ นักวิชาการ นักวิจัย ที่สามารถนำผลการวิจัยไปต่อยอดองค์ความรู้ในการศึกษาเชิงลึก โดยผู้บริหาร สามารถนำผลการวิจัยไปวางแผน และส่งเสริมจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุต่อไป

3.4.4 สำหรับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุทั้งภาครัฐและเอกชน และสถานศึกษา สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการไปวางแผน และส่งเสริมจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแล ผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดจากการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่อง รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยเป็นการนำเสนอถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เลือกใช้ คือ รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview)

โดยข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดจะนำมาวิเคราะห์และจำแนกข้อมูลเพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (EFA)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ในประเทศไทย

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

ตอนที่ 7 การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลการประเมินความสอดคล้องของรูปแบบ (SEM)

ตอนที่ 1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ทุนดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ประเภทของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่ตั้งของสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ รูปแบบในการประกอบธุรกิจ กิจการเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การในด้านต่าง ๆ กิจการเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับ DBD WELLNESS โดยใช้สถิติวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลที่ได้ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=210

| ปัจจัยส่วนบุคคล | | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|--------------------------------|------------|--------|
| เพศ | ชาย | 85 | 40.48 |
| | หญิง | 125 | 59.52 |
| อายุ | น้อยกว่า 30 ปี | 20 | 9.52 |
| | 30-40 ปี | 49 | 23.33 |
| | 41-50 ปี | 112 | 53.33 |
| | มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป | 29 | 13.81 |
| ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 23 | 10.95 |
| | ปริญญาตรี | 75 | 35.71 |
| | ปริญญาโทหรือสูงกว่า | 112 | 53.33 |
| ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | น้อยกว่า 5 ปี | 19 | 9.05 |
| | 5 - 10 ปี | 42 | 20.00 |
| | 11-15 ปี | 112 | 53.33 |
| | มากกว่า 15 ปีขึ้นไป | 37 | 17.62 |
| ตำแหน่งงานในปัจจุบัน | ประธานกรรมการบริหาร | 18 | 8.57 |
| | กรรมการผู้จัดการ | 42 | 20.00 |
| | ผู้จัดการทั่วไป | 121 | 57.62 |
| ทุนดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจ สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | น้อยกว่า 1,000,000 บาท | 23 | 10.95 |
| | 1,000,000 – 3,000,000 บาท | 44 | 20.95 |
| | 3,000,001 – 5,000,000 บาท | 114 | 54.29 |
| | มากกว่า 5,000,000 บาท | 29 | 13.81 |
| ระยะเวลาในการดำเนินงาน | 5 - 10 ปี | 23 | 10.95 |
| | มากกว่า 10 - 15 ปี | 44 | 20.95 |
| | มากกว่า 15 - 20 ปี | 115 | 54.76 |
| | มากกว่า 20 ปี | 28 | 13.33 |
| รายได้จากการทำธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุ | ต่ำกว่า 1,000,000 บาท | 19 | 9.05 |
| | 1,000,001 – 5,000,000 บาท | 50 | 23.81 |
| | 5,000,001 – 10,000,000 บาท | 112 | 53.33 |
| | มากกว่า 10,000,000 บาท | 29 | 13.81 |
| ประเภทของธุรกิจสถานบริบาลและ การดูแลผู้สูงอายุ | สถานดูแลระยะยาวใน โรงพยาบาล | 32 | 15.24 |
| | เนอर्सซิงค์แคร์ | 178 | 84.76 |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

n=210

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ | |
|--|-------------------|--------|-------|
| ที่ตั้งของสถานบริหารและการดูแล ผู้สูงอายุ | กรุงเทพมหานคร | 125 | 59.52 |
| | นครปฐม | 4 | 1.90 |
| | ปทุมธานี | 22 | 10.48 |
| | สมุทรปราการ | 8 | 3.81 |
| | นนทบุรี | 40 | 19.05 |
| ที่ตั้งของสถานบริหารและการดูแล ผู้สูงอายุ | สมุทรสาคร | 11 | 5.24 |
| รูปแบบในการประกอบธุรกิจ | เจ้าของคนเดียว | 113 | 53.81 |
| | ห้างหุ้นส่วนจำกัด | 56 | 26.67 |
| | บริษัทจำกัด | 41 | 19.52 |
| กิจการเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับการ บริหารจัดการองค์การในด้านต่าง ๆ | เคยได้รับ | 44 | 20.95 |
| | ไม่เคยได้รับ | 166 | 79.05 |
| กิจการเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับ DBD WELLNESS | เคยได้รับ | 44 | 20.95 |
| | ไม่เคยได้รับ | 166 | 79.05 |
| รวม | 210 | 100.00 | |

จากตารางที่ 11 พบว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 59.52 รองลงมา
เป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 40.48 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน
112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33
อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.81 และอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 20 คน
คิดเป็นร้อยละ 9.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 112 คน
คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา มีปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และต่ำกว่า
ปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจสถานบริหารและการดูแล
ผู้สูงอายุ 11 - 15 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ประสบการณ์รองลงมา 5-10 ปี จำนวน
42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ประสบการณ์มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62
และประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็น ผู้จัดการทั่วไป (GENERAL MANAGER) จำนวน
121 คน คิดเป็นร้อยละ 57.62 รองลงมา มีตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการ (MANAGING DIRECTOR)
จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ผู้จัดการอื่น ๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.81 และมี
ตำแหน่งเป็นประธานกรรมการบริหาร (CEO) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ มีทุนดำเนินงาน 3,000,001 – 5,000,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 รองลงมา มีทุนดำเนินงาน 1,000,000 – 3,000,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 มีทุนดำเนินงานมากกว่า 5,000,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.81 และ มีทุนน้อยกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 15 – 20 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 54.76 รองลงมา มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 10-15 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และมีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5-10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้จากการทำธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ 5,000,001 – 10,000,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา มีรายได้จากการทำธุรกิจ 1,000,000 – 5,000,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 มีรายได้จากการทำธุรกิจมากกว่า 10,000,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.81 และมีรายได้จากการทำธุรกิจต่ำกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ประเภทของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุเป็นธุรกิจเนอर्सซิงค์แคร่ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 84.76 และเป็นธุรกิจที่ดูแลระยะยาวที่โรงพยาบาล จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีที่ตั้งของสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เป็นกรุงเทพมหานคร จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา เป็นนนทบุรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 เป็นปทุมธานี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.48 เป็นสมุทรสาคร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 และเป็นสมุทรปราการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.81 และเป็นนครปฐม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบในการประกอบธุรกิจ เป็นเจ้าของคนเดียว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 53.81 รองลงมา เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี กิจการเคยไม่เคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การในด้านต่าง ๆ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 79.05 และเคยได้รับ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี กิจการไม่เคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับ DBD WELLNESS จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 79.05 และเคยได้รับ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะองค์การ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านการประกอบการ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ และ 4) การวิเคราะห์ข้อมูลผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียดการนำเสนอ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะองค์การ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) 2) ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) 3) ด้านความมีจริยธรรม (OC3) 4) ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (OC4) 5) ด้านจิตบริการ (OC5) และ 6) ด้านการพัฒนาตนเอง (OC6) ด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะองค์การ

| องค์ประกอบสมรรถนะองค์การ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|------------------------------------|-------|
| 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ Knowledge Based Practice | 4.16 | 0.53 | มาก |
| 1.1 มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานและทักษะความรู้ ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถาน บริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | 4.17 | 0.45 | มาก |
| 1.2 มีความเข้าใจในลักษณะงานทางธุรกิจเกี่ยวกับ สถาน บริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี | 4.18 | 0.56 | มาก |
| 1.3 แสวงหาข้อมูลความรู้ใหม่ในเชิงรุกและแนวทาง ปฏิบัติที่ดีสำหรับใช้ในการ ดูแลผู้สูงอายุ | 4.14 | 0.51 | มาก |
| 1.4 มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานทางธุรกิจ เกี่ยวกับสถานบริบาล | 4.09 | 0.53 | มาก |
| 1.5 สามารถจัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ | 4.21 | 0.58 | มาก |
| 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) | 4.07 | 0.61 | มาก |
| 2.1 การมีความสามารถในการใช้ทักษะความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ สถานบริบาลและการดูแล ผู้สูงอายุ | 4.11 | 0.56 | มาก |
| 2.2 มีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการดูแลผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี | 4.04 | 0.56 | มาก |
| 2.3 สามารถใช้ทักษะในการแก้ไข สถานการณ์ ปัญหา เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายใน องค์การได้ทันเวลา | 4.05 | 0.65 | มาก |
| 2.4 สามารถใช้ทักษะในการเสนอทางเลือกและให้ คำปรึกษาแก่ลูกค้า พนักงานและ เพื่อนร่วมงานได้ | 4.10 | 0.66 | มาก |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| องค์ประกอบสมรรถนะองค์การ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|------------------------------------|-------|
| 2.5 สามารถใช้ทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.07 | 0.60 | มาก |
| 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) | 4.14 | 0.47 | มาก |
| 3.1 การปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่องค์กรกำหนดขึ้น และปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน | 4.14 | 0.47 | มาก |
| 3.2 การผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัด และปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ | 4.14 | 0.47 | มาก |
| 3.3 มีความรับผิดชอบทางจริยธรรมและภาวะผูกพันทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ดูแลลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ความเป็นส่วนตัวการรักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงสื่อโซเชียล | 4.14 | 0.47 | มาก |
| 3.4 พึงทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีจริยธรรม | 4.14 | 0.47 | มาก |
| 4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ Knowledge of the Healthcare Environment | 4.09 | 0.51 | มาก |
| 4.1 มีความเข้าใจในระบบการรักษาพยาบาลและสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพ | 3.98 | 0.59 | มาก |
| 4.2 มีองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยของธุรกิจด้านการดูแลสุขภาพ | 4.14 | 0.47 | มาก |
| 4.3 มีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุในสถานบริบาล เป็นอย่างดี | 4.14 | 0.47 | มาก |
| 5. ด้านจิตบริการ Mental service | 4.07 | 0.54 | มาก |
| 5.1 มีจิตสำนึกการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจและ กระตือรือร้น | 4.03 | 0.62 | มาก |
| 5.2 ทำงานด้วยใจ และมองเห็นผู้สูงอายุเปรียบเสมือนญาติ | 3.98 | 0.58 | มาก |
| 5.3 ทำงานโดยไม่หวังผลประโยชน์อื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากค่าตอบแทนจากการทำงาน | 4.14 | 0.47 | มาก |
| 5.4 มีการบริหารอารมณ์ที่ดี มีความใจเย็น และให้การรับผู้สูงอายุที่ดีมีอัธยาศัย | 4.14 | 0.47 | มาก |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| องค์ประกอบสมรรถนะองค์การ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|---|----------------------------|------------------------------------|-------|
| 6. ด้านการพัฒนาตนเอง Self-development | 3.93 | 0.64 | มาก |
| 6.1 การพัฒนาแผนการเรียนรู้ แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ | 3.84 | 0.66 | มาก |
| 6.2 อบรมเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล | 3.99 | 0.63 | มาก |
| 6.3 วางแผนและพัฒนารการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต | 3.95 | 0.63 | มาก |

จากตารางที่ 12 พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะองค์การ สูงที่สุดได้แก่ ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.53) รองลงมา คือ ด้านความมีจริยธรรม (OC3) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.47) ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (OC4) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.51) ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.61) ด้านจิตบริการ (OC5) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.54) และด้านการพัฒนาตนเอง (OC6) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ มากที่สุด ให้ระดับความสำคัญต่อด้านความมีจริยธรรม รองลงมา และให้ระดับด้านการพัฒนาตนเองน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านการประกอบการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) 2) ด้านการจัดการความเสี่ยง risk Management (EL2) และ 3) ด้านการติดต่อสื่อสาร Communication (EL3) 4) ด้านการตัดสินใจ (EL4) นอกจากนี้ องค์การยังมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุง ด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

| องค์ประกอบภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|---|----------------------------|------------------------------------|-------|
| 1. ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ | 4.26 | 0.65 | มาก |
| 1.1 คิดค้นแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจอยู่เสมอ | 4.33 | 0.65 | มาก |
| 1.2 ปรับปรุงและพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ที่เป็นของธุรกิจอยู่เสมอ | 4.32 | 0.68 | มาก |
| 1.3 นำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถมาช่วยให้การบริการของลูกค้าง่ายและ สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น | 4.21 | 0.65 | มาก |
| 1.4 พัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 อย่าง | 4.21 | 0.63 | มาก |
| 1.5 ระดมความคิดเห็นของพนักงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจ อย่างสม่ำเสมอ | 4.22 | 0.63 | มาก |
| 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง risk Management | 4.16 | 0.60 | มาก |
| 2.1 มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญเพื่อ ลดปัญหาหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น | 4.15 | 0.59 | มาก |
| 2.2 วิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อมภายในและภายนอกของสถานดูแลผู้สูงอายุ เพื่อใช้ในการวางแผนและคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายใน | 4.14 | 0.54 | มาก |
| 2.3 พัฒนาระบบงานภายในองค์กรให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ | 4.10 | 0.53 | มาก |
| 2.4 จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่และตอบสนองต่อความเสี่ยงนั้น เพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น | 4.22 | 0.62 | มาก |
| 2.5 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถได้รับบริการ อย่างถูกต้อง | 4.20 | 0.71 | มาก |
| 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร Communication | 4.00 | 0.71 | มาก |
| 3.1 รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำไปปรับปรุง | 3.95 | 0.69 | มาก |
| 3.2 สื่อสารให้พนักงานทุกคนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย กฎ ระเบียบของ องค์กร | 4.10 | 0.71 | มาก |
| 3.3 มีการสื่อสารย้อนกลับแบบสองทิศทาง Two way communication | 4.03 | 0.73 | มาก |

ตารางที่ 12 (ต่อ)

| องค์ประกอบสมรรถนะองค์การ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|------------------------------------|-------|
| 3.4 ควบคุมการประชุมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกได้ดีทุกครั้ง | 4.00 | 0.67 | มาก |
| 3.5 เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น | 3.86 | 0.74 | มาก |
| 3.6 ใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ ระบบอินทราเน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE เป็นต้น | 4.01 | 0.72 | มาก |
| 4. ด้านการตัดสินใจ Decision Making | 3.92 | 0.59 | มาก |
| 4.1 ตัดสินใจทันทีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน | 3.98 | 0.59 | มาก |
| 4.2 ตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นต้น | 3.83 | 0.61 | มาก |
| 4.3 ตัดสินใจโดยคำนึงถึงข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์กรมากเกินไป | 3.86 | 0.59 | มาก |
| 4.4 ตัดสินใจจากการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ในการพิสูจน์ว่าสามารถกระทำได้จริง | 4.00 | 0.58 | มาก |

จากตารางที่ 13 พบว่าองค์ประกอบภาวะผู้นำด้านการประกอบการ สูงที่สุด ได้แก่ ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ด้านการจัดการความเสี่ยง (EL2) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.60) ด้านการติดต่อสื่อสาร (EL3) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.71) และ ด้านการตัดสินใจ (EL4) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อด้านการติดต่อสื่อสาร มากที่สุด ให้ระดับความสำคัญต่อด้านการจัดการความเสี่ยง รองลงมา และให้ระดับความสำคัญต่อด้านด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ Marketing Service Strategy แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (MS1) 2) ด้านราคา (MS2) 3) ด้านสถานที่ (MS3) 4) ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) 5) ด้านบุคลากร (MS5) 6) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (MS6) และ 7) ด้านกระบวนการจัดการ (MS7) ด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของส่วนประสมทางการตลาดบริการ

| องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|---------------------------------|-------|
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | 3.91 | 0.57 | มาก |
| 1.1 สถานะบริการมีกิจกรรมสนทนาการท่องเที่ยว นอกสถานที่ | 3.76 | 0.63 | มาก |
| 1.2 สถานะบริการมีกิจกรรมเสริมสร้างความ เพลิดเพลิน เช่น การสร้างอาชีพเสริม | 3.79 | 0.69 | มาก |
| 1.3 สถานะบริการมีกิจกรรมกายภาพบำบัด | 3.80 | 0.67 | มาก |
| 2. ด้านราคา | 3.72 | 0.67 | มาก |
| 2.1 อัตราค่าบริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสมกับ การให้บริการ | 3.86 | 0.73 | มาก |
| 2.2 สมาชิกสถานดูแลผู้สูงอายุจะได้รับสิทธิ ประโยชน์มากมายจากการชำระอัตราค่าบริการของ สมาชิก | 4.21 | 0.69 | มาก |
| 2.3 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมและมีความ คุ้มค่ากับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ | 4.19 | 0.72 | มาก |
| 2.4 สถานะบริการมีการชี้แจงและแจ้งอัตราราคา ค่าบริการอย่างละเอียด | 4.10 | 0.67 | มาก |
| 3. ด้านสถานที่ | 4.07 | 0.65 | มาก |
| 3.1 ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสงบ และร่มรื่น น่าอยู่ | 4.08 | 0.65 | มาก |
| 3.2 ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสะดวก ในการเดินทาง | 4.14 | 0.48 | มาก |
| 3.3 มีการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุภายในและนอก สถานที่ด้วยทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญ | 4.16 | 0.60 | มาก |
| 3.4 สถานะบริการควรอยู่ใกล้โรงพยาบาล | 4.18 | 0.51 | มาก |
| 3.5 สถานะบริการควรมีทำเลที่ปลอดภัยห่างไกล มลพิษ | 4.20 | 0.62 | มาก |
| 4. ด้านการส่งเสริมการขาย | 4.16 | 0.71 | มาก |
| 4.1 มีการจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซเชียล และสื่อต่าง ๆ เช่น โบชัวร์ แผ่นพับ และเคเบิลทีวี | 4.10 | 0.74 | มาก |
| 4.2 มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม เมื่อมีการใช้บริการครั้งแรกและครั้งต่อไปพัฒนางาน | 3.95 | 0.70 | มาก |

ตารางที่ 14 (ต่อ)

| องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|--|----------------------------|---------------------------------|-------|
| 4.3 ควรมีการเปิดรับบริการเป็นสมาชิกใหม่ พร้อมให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกเดิมในราคาพิเศษ และให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกใหม่ | 4.08 | 0.70 | มาก |
| 4.4 สถานบริการควรมีการรายงานข้อมูลผู้สูงอายุให้กับครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ | 4.03 | 0.70 | มาก |
| 4.5 มีการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุตลอดเวลา | 3.96 | 0.71 | มาก |
| 5. ด้านบุคลากร | 4.00 | 0.67 | มาก |
| 5.1 บุคลากรที่ให้บริการทุกฝ่ายมีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์น่าเชื่อถือ | 4.00 | 0.73 | มาก |
| 5.2 บุคลากรทุกฝ่ายมีความเป็นมิตร และเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างดี | 4.01 | 0.69 | มาก |
| 5.3 พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับและบริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย | 3.97 | 0.58 | มาก |
| 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ | 4.01 | 0.50 | มาก |
| 6.1 มีห้องรับแขก มุมพักผ่อน และห้องส่วนตัวที่จัดตกแต่งสวยงามและแยกเป็นสัดส่วน | 3.94 | 0.50 | มาก |
| 6.2 การจัดสิ่งแวดล้อมในสถานดูแลผู้สูงอายุ มีความสะอาดและความปลอดภัย | 4.05 | 0.50 | มาก |
| 6.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่นที่จอดรถกว้างขวาง | 4.01 | 0.48 | มาก |
| 6.4 สถานบริการควรมีกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริการและผู้สูงอายุ | 4.04 | 0.50 | มาก |
| 7. ด้านกระบวนการจัดการ | 4.11 | 0.52 | มาก |
| 7.1 มีความสะดวกครบครัน | 4.01 | 0.53 | มาก |
| 7.2 มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัดกรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการ | 4.12 | 0.50 | มาก |
| 7.2 มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัดกรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการ | 4.12 | 0.50 | มาก |

ตารางที่ 14 (ต่อ)

| องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|---|----------------------------|---------------------------------|-------|
| 7.3 มีรูปแบบการดูแลสุขภาพที่เป็นระบบ | 4.01 | 0.46 | มาก |
| 7.4 มีรูปแบบการดูแลสุขภาพที่มีความหลากหลายตาม ความสนใจของผู้สูงอายุ | 4.08 | 0.56 | มาก |
| 7.5 มีการจัดทำข้อมูลในการให้บริการแยกตาม โปรแกรมพร้อมมีคำอธิบายรายละเอียดในแต่ละ โปรแกรม พร้อมทั้งแสดงราคาและเวลาในการใช้ บริการอย่างครบถ้วน | 4.33 | 0.54 | มาก |

จากตารางที่ 14 พบว่าองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการสูงสุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.71$) ด้านกระบวนการจัดการ (MS7) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.47$) ด้านสถานที่ (MS3) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.65$) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (MS6) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.53$) ด้านบุคลากร (MS5) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.78$) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (MS1) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.56$) รองลงมา คือ ด้านราคา (MS2) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.69$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อองค์ประกอบด้านการส่งเสริมการขายมากที่สุด ให้ระดับความสำคัญต่อด้านกระบวนการจัดการ รองลงมา และให้ระดับความสำคัญต่อด้านราคาน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์ของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการ และการดูแลผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการเงิน (PM1) 2) ด้านลูกค้า (PM2) และ 3) ด้านกระบวนการภายใน (PM3) และ 4) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (PM4) ด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ของความสามารถทางการจัดการธุรกิจ
สถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุ

| องค์ประกอบผลลัพธ์ของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|--|-------------------------|-----------------------------|-------|
| 1. ด้านการเงิน | 4.21 | 0.52 | มาก |
| 1.1 มีรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้ว | 4.23 | 0.52 | มาก |
| 1.2 กิจการมีผลกำไรหลังหักค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลประกอบการปีที่แล้ว | 4.21 | 0.50 | มาก |
| 1.3 มีเงินทุนสะสมเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับเงินทุนสะสมปีที่แล้ว | 4.20 | 0.53 | มาก |
| 2. ด้านลูกค้า | 4.19 | 0.59 | มาก |
| 2.1 มีจำนวนลูกค้าเก่ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นโดยดูจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ใช้บริการ | 4.13 | 0.58 | มาก |
| 2.2 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากรายละเอียดของงาน (Job Description) และจำนวนชั่วโมงในการทำงานของพนักงานในแต่ละกิจกรรม | 4.22 | 0.61 | มาก |
| 2.3 สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาวกว่าปีที่แล้ว โดยการสร้างกิจกรรมระหว่างลูกค้ากับหน่วยงานมากขึ้น | 4.23 | 0.61 | มาก |
| 2.4 มีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการที่มากขึ้น | 4.19 | 0.57 | มาก |
| 2.5 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่เพิ่มขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า | 4.20 | 0.58 | มาก |
| 3. ด้านกระบวนการภายใน | 4.19 | 0.60 | มาก |
| 3.1 มีระบบการติดตามและประเมินคุณภาพการดูแลและบริการ | 4.14 | 0.59 | มาก |
| 3.2 มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้น | 4.20 | 0.60 | มาก |
| 3.3 มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพของการดูแล | 4.20 | 0.58 | มาก |

ตารางที่ 15 (ต่อ)

| องค์ประกอบผลลัพธ์ของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับ |
|---|-------------------------|-----------------------------|-------|
| 3.4 มีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า | 4.15 | 0.64 | มาก |
| 3.5 มีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น | 4.25 | 0.59 | มาก |
| 4. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต | 4.15 | 0.60 | มาก |
| 4.1 มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น | 4.13 | 0.59 | มาก |
| 4.2 มีการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานขององค์การทุกคนเพิ่มขึ้น | 4.11 | 0.62 | มาก |
| 4.3 เพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ | 4.21 | 0.58 | มาก |

จากตารางที่ 15 พบว่าผลลัพธ์ของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ ด้านการเงิน (PM1) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.55) รองลงมา คือ ด้านลูกค้า (CUS) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.50) ด้านกระบวนการภายใน (PRO) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.54) และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (LEG) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.57) ตามลำดับ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญต่อองค์ประกอบด้านการเงินมากที่สุด ให้ระดับความสำคัญต่อด้านลูกค้าและด้านกระบวนการภายใน รองลงมา และให้ระดับความสำคัญ ต่อด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบ EFA

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เก็บจริง จำนวน 210 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์องค์ประกอบและสกัดองค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบซึ่งเป็นค่าที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดแต่ละตัวกับมิติของตัวแปรหรือองค์ประกอบ มีค่ามากกว่า 0.30 (Hair et al., 1998) ขอคำถามทั้งหมดจึงใช้ในการวัดตัวแปรตามเกณฑ์ดังกล่าว ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ แสดงไว้ ดังตารางที่ 16 – 18

ตารางที่ 16 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจาก Principal Components Analysis วิธีการหมุนแกน Varimax องค์ประกอบของตัวแปรด้านสมรรถนะองค์การ (OC)

| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | องค์ประกอบของตัวแปรด้านสมรรถนะองค์การ (OC) | | | | | |
|------------------------|--|----------------------------|--------------------|--|-------------------|-------------------|
| | ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ | ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ | ด้านความมีจริยธรรม | ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ | ด้านด้านจิตบริการ | ด้านการพัฒนาตนเอง |
| OC 1.1 | .659 | | | | | |
| OC 1.2 | .785 | | | | | |
| OC 1.3 | .711 | | | | | |
| OC 1.4 | .662 | | | | | |
| OC 1.5 | .731 | | | | | |
| OC 2.1 | | .680 | | | | |
| OC 2.2 | | .734 | | | | |
| OC 2.3 | | .761 | | | | |
| OC 2.4 | | .647 | | | | |
| OC 2.5 | | .620 | | | | |
| OC 3.1 | | | .646 | | | |
| OC 3.2 | | | .748 | | | |
| OC 3.3 | | | .779 | | | |
| OC 3.4 | | | .759 | | | |
| OC 4.1 | | | | .758 | | |
| OC 4.2 | | | | .750 | | |
| OC 4.3 | | | | .624 | | |
| OC 5.1 | | | | | .836 | |
| OC 5.2 | | | | | .852 | |
| OC 5.3 | | | | | .851 | |
| OC 6.1 | | | | | | .788 |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | องค์ประกอบของตัวแปรด้านสมรรถนะองค์การ (OC) | | | | | |
|--------------------------|--|----------------------------|--------------------|--|-------------------|-------------------|
| | ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ | ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ | ด้านความมีจริยธรรม | ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ | ด้านด้านจิตบริการ | ด้านการพัฒนาตนเอง |
| OC 6.2 | | | | | | .809 |
| OC 6.3 | | | | | | .755 |
| Eigenvalue | 3.548 | 3.442 | 2.932 | 2.132 | 2.539 | 2.352 |
| Cumulative % of Variance | 66.863 | 82.603 | 72.255 | 94.602 | 96.509 | 98.804 |
| สถิติที่ทดสอบ | Kaiser-Meyes-Olkin Measure of Sampling Adequacy | | | ค่าสถิติ 0.936 | | |
| | Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square | | | ค่าสถิติ 3736.296 | | |
| | Df | | | ค่าสถิติ 276 | | |
| | Sig | | | ค่าสถิติ 0.000 | | |

จากตารางที่ 16 ผลการ Principal Components Analysis ด้วยวิธีการหมุนแกน Varimax ในแต่ละ Factor ประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์ประกอบรวม ซึ่งในการตั้งชื่อองค์ประกอบรวมที่เกิดขึ้นจะพิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจในครั้งนี้ สามารถแบ่งกลุ่มตัวแปรใหม่ได้ทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 23 ตัวแปร ดังนี้

Factor ที่ 1 ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ Knowledge Based Practice จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบสมรรถนะองค์การ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.659 – 0.785 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.548 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 66.863

Factor ที่ 2 ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบสมรรถนะองค์การ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่

0.620 – 0.761 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.442 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 82.603 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 82.603

Factor ที่ 3 ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบสมรรถนะองค์การ ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.779 – 0.646 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.932 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 72.255 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 72.255

Factor ที่ 4 ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ Knowledge of the Healthcare Environment จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบสมรรถนะองค์การ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.758 – 0.624 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.132 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 94.602

Factor ที่ 5 ด้านจิตบริการ Mental service จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบสมรรถนะองค์การ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.852 – 0.836 ค่าไอเกนเท่ากับ .539 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 94.602

Factor ที่ 6 ด้านการพัฒนาตนเอง Self-development จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบสมรรถนะองค์การ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.809 – 0.755 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.352 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 94.602

ตารางที่ 17 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจาก Principal Components Analysis วิธีการหมุนแกน Varimax องค์ประกอบของตัวแปรด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL)

| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | องค์ประกอบของตัวแปรด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) | | | |
|------------------------|---|-------------------------|----------------------|-----------------|
| | ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ | ด้านการจัดการความเสี่ยง | ด้านการติดต่อสื่อสาร | ด้านการตัดสินใจ |
| EL 1.1 | .660 | | | |
| EL 1.2 | .716 | | | |
| EL 1.3 | .649 | | | |
| EL 1.4 | .653 | | | |
| EL 1.5 | .637 | | | |
| EL 2.1 | | .581 | | |
| EL 2.2 | | .560 | | |
| EL 2.3 | | .720 | | |
| EL 2.4 | | .581 | | |
| EL 2.5 | | .598 | | |
| EL 3.1 | | | .621 | |
| EL 3.2 | | | .742 | |

ตารางที่ 17 (ต่อ)

| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | องค์ประกอบของตัวแปรด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) | | | |
|--------------------------|---|-------------------------|----------------------|-----------------|
| | ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ | ด้านการจัดการความเสี่ยง | ด้านการติดต่อสื่อสาร | ด้านการตัดสินใจ |
| EL 3.3 | | | .597 | |
| EL 3.4 | | | .621 | |
| EL 3.5 | | | .585 | |
| EL 3.6 | | | .596 | |
| EL 4.1 | | | | .612 |
| EL 4.2 | | | | .727 |
| EL 4.3 | | | | .607 |
| EL 4.4 | | | | .751 |
| Eigenvalue | 3.315 | 3.040 | 3.762 | 2.760 |
| Cumulative % of Variance | 43.382 | 68.965 | 87.610 | 95.284 |
| สถิติที่ทดสอบ | Kaiser-Meyes-Olkin Measure of Sampling Adequacy | | ค่าสถิติ .854 | |
| | Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square | | ค่าสถิติ 1048.748 | |
| | Df | | ค่าสถิติ 171 | |
| | Sig | | ค่าสถิติ 0.000 | |

จากตารางที่ 17 ผลการ Principal Components Analysis ด้วยวิธีการหมุนแกน Varimax ในแต่ละ Factor ประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์ประกอบรวม ซึ่งในการตั้งชื่อองค์ประกอบรวมที่เกิดขึ้นจะพิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจในครั้งนี้ สามารถแบ่งกลุ่มตัวแปรใหม่ได้ทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 20 ตัวแปร ดังนี้

Factor ที่ 1 ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.637 – 0.716 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.315 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 43.382

Factor ที่ 2 ด้านการจัดการความเสี่ยง จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.560 – 0.720 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.040 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 68.965

Factor ที่ 3 ด้านการติดต่อสื่อสาร จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.585 – 0.742 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.762 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 87.610

Factor ที่ 4 ด้านการตัดสินใจ จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.607 – 0.751 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.760 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 95.284

ตารางที่ 18 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจาก Principal Components Analysis วิธีการหมุนแกน Varimax องค์ประกอบของตัวแปรด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS)

| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | องค์ประกอบของตัวแปรด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) | | | | | | |
|------------------------|---|----------|-------------|-----------------------|-------------|--------------------------|---------------------|
| | ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | ด้านราคา | ด้านสถานที่ | ด้านการส่งเสริมการขาย | ด้านบุคลากร | ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ | ด้านกระบวนการจัดการ |
| MS1.1 | .799 | | | | | | |
| MS1.2 | .700 | | | | | | |
| MS1.3 | .690 | | | | | | |
| MS1.4 | .751 | | | | | | |
| MS1.5 | .768 | | | | | | |
| MS1.6 | .754 | | | | | | |
| MS2.1 | | .639 | | | | | |
| MS2.2 | | .742 | | | | | |
| MS2.3 | | .681 | | | | | |
| MS2.4 | | .679 | | | | | |
| MS3.1 | | | .761 | | | | |
| MS3.2 | | | .739 | | | | |
| MS3.3 | | | .707 | | | | |
| MS3.4 | | | .694 | | | | |
| MS3.5 | | | .637 | | | | |
| MS4.1 | | | | .818 | | | |
| MS4.2 | | | | .775 | | | |
| MS4.3 | | | | .772 | | | |
| MS4.4 | | | | .781 | | | |

ตารางที่ 18 (ต่อ)

| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | องค์ประกอบของตัวแปรด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) | | | | | | |
|--------------------------|---|----------|----------------------|-----------------------|-------------|--------------------------|---------------------|
| | ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ | ด้านราคา | ด้านสถานที่ | ด้านการส่งเสริมการขาย | ด้านบุคลากร | ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ | ด้านกระบวนการจัดการ |
| MS5.1 | | | | | .769 | | |
| MS5.2 | | | | | .775 | | |
| MS5.3 | | | | | .781 | | |
| MS6.1 | | | | | | .653 | |
| MS6.2 | | | | | | .692 | |
| MS6.3 | | | | | | .765 | |
| MS6.4 | | | | | | .667 | |
| MS7.1 | | | | | | | .780 |
| MS7.2 | | | | | | | .770 |
| MS7.3 | | | | | | | .778 |
| MS7.4 | | | | | | | .759 |
| MS7.5 | | | | | | | .768 |
| Eigenvalue | 4.462 | 2.741 | 3.538 | 3.146 | 2.325 | 2.777 | 3.855 |
| Cumulative % of Variance | 81.372 | 59.975 | 72.610 | 62.284 | 48.625 | 49.156 | 67.859 |
| สถิติที่ทดสอบ | Kaiser-Meyses-Olkin Measure of Sampling Adequacy | | ค่าสถิติ .947 | | | | |
| | Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square | | ค่าสถิติ 4858.482 | | | | |
| | Df | | ค่าสถิติ 465 | | | | |
| | Sig | | ค่าสถิติ 0.000 | | | | |

จากตารางที่ 18 ผลการ Principal Components Analysis ด้วยวิธีการหมุนแกน Varimax ในแต่ละ Factor ประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์ประกอบรวม ซึ่งในการตั้งชื่อองค์ประกอบรวมที่เกิดขึ้นจะพิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจในครั้งนี้ สามารถแบ่งกลุ่มตัวแปรใหม่ได้ทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 31 ตัวแปร ดังนี้

Factor ที่ 1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) ประกอบด้วย 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.690 – 0.799 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.741 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 59.975 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 59.975

Factor ที่ 2 ด้านราคา (Price) จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.639 – 0.742 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.040 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 68.965 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 68.965

Factor ที่ 3 ด้านสถานที่ (Place) จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.637 – 0.761 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.538 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 72.610 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 72.610

Factor ที่ 4 ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.772 – 0.818 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.146 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 62.284 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 62.284

Factor ที่ 5 ด้านบุคลากร (People) จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.769 – 0.781 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.325 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 48.625 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 48.625

Factor ที่ 6 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.653 – 0.765 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.777 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 49.156 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 49.156

Factor ที่ 7 ด้านกระบวนการจัดการ (Process) จัดกลุ่มอยู่ในองค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.759 – 0.780 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.855 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 67.859 หมายถึงองค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 67.859

ตารางที่ 19 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) หลังจาก Principal Components Analysis วิธีการหมุนแกน Varimax องค์ประกอบของตัวแปรด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ(PM)

| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | องค์ประกอบของตัวแปรด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ(PM) | | | |
|--------------------------|--|------------|--------------------|----------------------------------|
| | ด้านการเงิน | ด้านลูกค้า | ด้านกระบวนการภายใน | ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต |
| PM 1.1 | .812 | | | |
| PM 1.2 | .594 | | | |
| PM 1.3 | .679 | | | |
| PM 2.1 | | .818 | | |
| PM 2.2 | | .637 | | |
| PM 2.3 | | .684 | | |
| PM 2.4 | | .636 | | |
| PM 2.5 | | .636 | | |
| PM 3.1 | | | .791 | |
| PM 3.2 | | | .784 | |
| PM 3.3 | | | .724 | |
| PM 3.4 | | | .772 | |
| PM 3.5 | | | .747 | |
| PM 4.1 | | | | .833 |
| PM 4.2 | | | | .845 |
| PM 4.3 | | | | .744 |
| Eigenvalue | 2.085 | 3.411 | 3.818 | 2.422 |
| Cumulative % of Variance | 52.225 | 76.041 | 70.515 | 62.287 |
| สถิติที่ทดสอบ | Kaiser-Meyes-Olkin Measure of Sampling Adequacy | | | ค่าสถิติ .895 |
| | Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square | | | ค่าสถิติ 1463.900 |
| | Df | | | ค่าสถิติ 105 |
| | Sig | | | ค่าสถิติ 0.000 |

จากตารางที่ 19 ผลการ Principal Components Analysis ด้วยวิธีการหมุนแกน Varimax ในแต่ละ Factor ประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ใต้อองค์ประกอบร่วม ซึ่งในการตั้งชื่ออองค์ประกอบร่วมที่เกิดขึ้นจะพิจารณาจากกลุ่มตัวแปรที่พบโดยส่วนใหญ่เป็นหลัก ซึ่งผลการวิเคราะห์อองค์ประกอบแบบเชิงสำรวจในครั้งนี้ สามารถแบ่งกลุ่มตัวแปรใหม่ได้ทั้งหมด 4 อองค์ประกอบ ประกอบด้วย 16 ตัวแปร ดังนี้

Factor ที่ 1 ด้านการเงิน จัดกลุ่มอยู่ในอองค์ประกอบผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักอองค์ประกอบตั้งแต่ 0.594 – 0.812 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.085 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 52.225

Factor ที่ 2 ด้านลูกค้า จัดกลุ่มอยู่ในอองค์ประกอบอองค์ประกอบผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักอองค์ประกอบตั้งแต่ 0.636 – 0.818 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.411 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 76.041

Factor ที่ 3 ด้านกระบวนการภายใน จัดกลุ่มอยู่ในอองค์ประกอบผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักอองค์ประกอบตั้งแต่ 0.724 – 0.791 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.818 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 70.515

Factor ที่ 4 ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต จัดกลุ่มอยู่ในอองค์ประกอบด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (PM) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักอองค์ประกอบตั้งแต่ 0.744 – 0.845 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.422 ค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 62.287

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การหาค่าความเชื่อมั่นตามการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค (Crobach's Alpha) เป็นวิธีที่ถูกใช้ในการวัดค่าความเชื่อมั่นอย่างกว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง ในการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของมิติตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวชี้วัดควรมากกว่าระดับ 0.70 ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) ตามตารางที่ 20 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของมาตรวัดตัวชี้วัดที่ตัดทิ้ง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
|---|----------------------------|--|---------------------------|
| สมรรถนะองค์การ Organization Competency | | | 0.788 |
| 1.ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ Knowledge Based Practice | | | 0.771 |
| 1.1 มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานและทักษะความรู้ ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | 0.738 | 0.809 | |
| 1.2 มีความเข้าใจในลักษณะงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแล ผู้สูงอายุ ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี | 0.741 | 0.749 | |
| 1.3 แสวงหาข้อมูลความรู้ใหม่ในเชิงรุกและแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับใช้ในการ ดูแลผู้สูงอายุ | 0.735 | 0.750 | |
| 1.4 มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางธุรกิจ เกี่ยวกับสถานบริบาล | 0.730 | 0.806 | |
| 1.5 สามารถจัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 0.735 | 0.740 | |
| 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) | | | 0.803 |
| 2.1 การมีความสามารถในการใช้ทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | 0.796 | 0.798 | |
| 2.2 มีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการดูแลผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี | 0.819 | 0.852 | |
| 2.3 สามารถใช้ทักษะในการแก้ไข สถานการณ์ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายใน องค์การได้ทันเวลา | 0.816 | 0.835 | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของขนาดเมื่อตัวชี้วัดถูกตัดทิ้ง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
|---|----------------------------|--|---------------------------|
| 2.4 สามารถใช้ทักษะในการเสนอทางเลือกและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า พนักงานและ เพื่อนร่วมงานได้ | 0.740 | 0.745 | |
| 2.5 สามารถใช้ทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 0.758 | 0.786 | |
| 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) | | | |
| 3..1 การปฏิบัติตามตามจริยธรรมที่องค์กรกำหนดขึ้น และปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน | 0.775 | 0.785 | |
| 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) (ต่อ) | | | 0.785 |
| 3.2 การผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัด และปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ | 0.711 | 0.752 | |
| 3.3 มีความรับผิดชอบทางจริยธรรมและภาวะผูกพันทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ดูแลลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน ความเป็นส่วนตัวการรักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงสื่อโซเชียล | 0.762 | 0.790 | |
| 3.4 พินิจพิจารณาของผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีจริยธรรม | 0.770 | 0.785 | |
| 4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (Knowledge of the Healthcare Environment) | | | 0.802 |
| 4.1 มีความเข้าใจในระบบการรักษาพยาบาล และสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพ | 0.793 | 0.800 | |
| 4.2 มุ่งองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยของธุรกิจด้านการดูแลสุขภาพ | 0.798 | 0.805 | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของอันดับตัวชี้วัด | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
|--|----------------------------|---|---------------------------|
| 4.3 มีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุในสถานบริการ เป็นอย่างดี | 0.758 | 0.801 | |
| 5. ด้านจิตบริการ (Mental service) | | | 0.760 |
| 5.1 มีจิตสำนึกการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือ ผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้น | 0.758 | 0.761 | |
| 5.3 ทำงานโดยไม่หวังผลประโยชน์อื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากค่าตอบแทนจากการทำงาน | 0.749 | 0.760 | |
| 5. ด้านจิตบริการ (Mental service) (ต่อ) | | | |
| 5.4 มีการบริหารอารมณ์ที่ดี มีความใจเย็น และให้การรับผู้สูงอายุที่ดีมีอริยาไย | 0.762 | 0.760 | |
| 6.ด้านการพัฒนาตนเอง (Self-development) | | | 0.804 |
| 6.1 การพัฒนาแผนการเรียนรู้ แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ | 0.727 | 0.804 | |
| 6.2 อบรมเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล | 0.727 | 0.804 | |
| 6.3 วางแผนและพัฒนาการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต | 0.710 | 0.803 | |
| ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | | | 0.799 |
| 1. ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creativity) | | | 0.803 |
| 1.1 คิดค้นแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจอยู่เสมอ | 0.753 | 0.801 | |
| 1.2 ปรับปรุงและพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ที่เป็นจำเป็นของธุรกิจอยู่เสมอ | 0.755 | 0.809 | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดทุกตัวที่ | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
|---|----------------------------|--|---------------------------|
| 1.3 นำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถมาช่วยให้การบริการของลูกค้าง่าย และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น | 0.748 | 0.802 | |
| 1.4 พัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 อย่าง | 0.747 | 0.804 | |
| 1.5 ระดมความคิดเห็นของพนักงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ | 0.753 | 0.801 | |
| 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง (risk Management) | | | 0.804 |
| 2.1 มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความชำนาญเพื่อ ลดปัญหาหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น | 0.736 | 0.804 | |
| 2.2 วิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อมภายในและภายนอกของสถานดูแลผู้สูงอายุเพื่อ ใช้ในการวางแผนและคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายใน | 0.745 | 0.804 | |
| 2.3 พัฒนาระบบงานภายในองค์กรให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ | 0.764 | 0.806 | |
| 2.4 จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่และตอบสนองต่อความเสี่ยงนั้น เพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น | 0.721 | 0.801 | |
| 2.5 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถได้รับบริการ อย่างถูกต้อง | 0.728 | 0.803 | |
| 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) | | | 0.796 |
| 3.1 รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำไปปรับปรุง | 0.770 | 0.796 | |
| 3.2 สื่อสารให้พนักงานทุกคนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบของ องค์กร | 0.785 | 0.795 | |
| 3.3 มีการสื่อสารย้อนกลับแบบสองทิศทาง Two way communication | 0.778 | 0.795 | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของบาคเม็่อตัวชี้วัดคู่กัน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
|--|----------------------------|---|---------------------------|
| 3.4 ควบคุมการประชุมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกได้ทุกครั้ง | 0.780 | 0.797 | |
| 3.5 เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น | 0.700 | 0.798 | |
| 3.ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) (ต่อ) | | | 0.796 |
| 3.6 ใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE เป็นต้น | 0.705 | 0.794 | |
| 4.ด้านการตัดสินใจ (Decision Making) | | | 0.795 |
| 4.1 ตัดสินใจทันทีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน | 0.786 | 0.802 | |
| 4.2 ตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นต้น | 0.782 | 0.790 | |
| 4.3 ตัดสินใจโดยคำนึงถึงข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์กรมากเกินไป | 0.782 | 0.803 | |
| 4.4 ตัดสินใจจากการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ในการพิสูจน์ว่าสามารถกระทำได้จริง | 0.721 | 0.785 | |
| ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ | | | 0.812 |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) | | | 0.867 |
| 1.1 สถานะบริหารมีการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ | 0.787 | 0.918 | |
| 1.2 สถานะบริหารมีการบริการความเอาใจใส่คอยดูแลอย่างใกล้ชิด | 0.837 | 0.862 | |
| 1.3 การให้บริการของผู้สูงอายุมีโปรแกรมให้บริการที่หลากหลาย เช่น โปรแกรมสุขภาพ โปรแกรมตรวจวัดไข้ โปรแกรมนันทนาการ เป็นต้น | 0.821 | 0.910 | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของบาคีเมียมตัวชี้วัดทุกตัว | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
|--|----------------------------|--|---------------------------|
| 1.4 สถานะบริหารมีกิจกรรมสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยวนอกสถานที่ | 0.837 | 0.882 | |
| 1.5 สถานะบริหารมีกิจกรรมเสริมสร้างความเพลิดเพลิน เช่น การสร้างอาชีพเสริม | 0.781 | 0.815 | |
| 1.6 สถานะบริหารมีกิจกรรมกายภาพบำบัดเช่น นวดแผนไทย การทำสปา | 0.782 | 0.817 | |
| 2.ด้านราคา (Price) | | | 0.767 |
| 2.1 อัตราค่าบริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสมกับการให้บริการ | 0.788 | 0.754 | |
| 2.2 สมาชิกสถานดูแลผู้สูงอายุจะได้รับสิทธิประโยชน์มากมายจากการชำระอัตราค่าบริการของสมาชิก | 0.737 | 0.810 | |
| 2.3 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมและมีความคุ้มค่ากับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ | 0.748 | 0.753 | |
| 2.4 สถานะบริหารมีการชี้แจงและแจ้งอัตราค่าบริการอย่างละเอียด | 0.744 | 0.751 | |
| 3.ด้านสถานที่ (Place) | | | 0.768 |
| 3.1 ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสงบและร่มรื่นน่าอยู่ | 0.717 | 0.731 | |
| 3.2 ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสะดวกในการเดินทาง | 0.706 | 0.716 | |
| 3.1 ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสงบและร่มรื่นน่าอยู่ | 0.717 | 0.731 | |
| 3.2 ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสะดวกในการเดินทาง | 0.706 | 0.716 | |
| 3.3 มีการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุภายในและนอกสถานที่ด้วยทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญ | 0.768 | 0.787 | |
| 3.4 สถานะบริหารควรอยู่ใกล้โรงพยาบาล | 0.810 | 0.800 | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของบาคเมื่อตัวชี้วัดถูกตัดทิ้ง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
|--|----------------------------|---|---------------------------|
| 3.5 สถานบริการควรมีทำเลในที่ปลอดภัยห่างไกลมลพิษ | 0.815 | 0.805 | |
| 4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) | 0.781 | 0.816 | |
| 4.1 มีการจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซเชียล และสื่อต่าง ๆ เช่น โบชัวร์ แผ่นพับ และเคเบิลทีวี | 0.727 | 0.777 | |
| 4.2 มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม เมื่อมีการใช้บริการครั้งแรกและครั้งต่อไป พัฒนางาน | 0.816 | 0.879 | |
| 4.3 ควรมีการเปิดรับบริการเป็นสมาชิกใหม่ พร้อมให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกเดิมในราคาพิเศษ และให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกใหม่ | 0.843 | 0.884 | |
| 4.4 สถานบริการควรมีการรายงานข้อมูลผู้สูงอายุให้กับครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ | 0.765 | 0.782 | |
| 4.5 มีการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุตลอดเวลา | 0.755 | 0.760 | |
| 5. ด้านบุคลากร (People) | 0.764 | 0.797 | |
| 5.1 บุคลากรที่ให้บริการทุกฝ่ายมีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์น่าเชื่อถือ | 0.727 | 0.745 | |
| 5.2 บุคลากรทุกฝ่ายมีความเป็นมิตร และเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างดี | 0.756 | 0.765 | |
| 5.3 พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับและบริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย | 0.809 | 0.880 | |
| 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) | | | 0.822 |
| 6.1 มีห้องรับแขก มุมพักผ่อน และห้องส่วนตัวที่จัดตกแต่งสวยงามและแยกเป็นสัดส่วน | 0.808 | 0.817 | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของบาคเม็่อตัวชี้วัดทุกตัวที่ | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
|---|----------------------------|--|---------------------------|
| 6.2 การจัดสิ่งแวดล่อมในสถานดูแลผู้สูงอายุ มีความสะอาดและความปลอดภัย | 0.818 | 0.834 | |
| 6.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถ กว้างขวาง | 0.779 | 0.795 | |
| 6.4 สถานบริการควรมีกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริการและผู้สูงอายุ | 0.799 | 0.840 | |
| 7. ด้านกระบวนการจัดการ (Process) | | | 0.845 |
| 7.1 มีความสะดวกครบครัน | 0.816 | 0.850 | |
| 7.2 มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้ำอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัดกรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการ | 0.820 | 0.887 | |
| 7.3 มีรูปแบบการดูแลสุขภาพที่เป็นระบบ | 0.800 | 0.880 | |
| 7.4 มีรูปแบบการดูแลสุขภาพที่มีความหลากหลายตามความสนใจของผู้สูงอายุ | 0.774 | 0.795 | |
| 7.5 มีการจัดทำข้อมูลในการให้บริการแยกตามโปรแกรมพร้อมมีคำอธิบายรายละเอียดในแต่ละโปรแกรม พร้อมทั้งแสดงราคาและเวลาในการใช้บริการอย่างครบถ้วน | 0.785 | 0.815 | |
| ด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ | | | 0.797 |
| 1. ด้านการเงิน | | | 0.790 |
| 1.1 มีรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้ว | 0.740 | 0.750 | |
| 1.2 กิจการมีผลกำไรหลังหักค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลประกอบการปีที่แล้ว | 0.735 | 0.855 | |
| 1.3 มีเงินทุนสะสมเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับเงินทุนสะสมปีที่แล้ว | 0.743 | 0.764 | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของบาคเม็่อตัวชี้วัดถูกตัดทิ้ง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
|--|----------------------------|---|---------------------------|
| 2. ด้านลูกค้า | | | 0.786 |
| 2.1 มีจำนวนลูกค้าเก่ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น โดยดูจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ใช้บริการ | 0.750 | 0.765 | |
| 2.2 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากรายละเอียดของงาน (Job Description) และจำนวนชั่วโมงในการทำงานของพนักงานในแต่ละกิจกรรม | 0.728 | 0.772 | |
| 2.3 สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาวกว่าปีที่แล้ว โดยการสร้างกิจกรรมระหว่างลูกค้ากับหน่วยงาน มากขึ้น | 0.788 | 0.810 | |
| 2.4 มีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการที่มากขึ้น | 0.780 | 0.795 | |
| 3. ด้านกระบวนการภายใน | | | 0.813 |
| 3.1 มีระบบการติดตามและประเมินคุณภาพการดูแลและบริการ | 0.785 | 0.815 | |
| 3.2 มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้น | 0.725 | 0.790 | |
| 3.3 มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพของการดูแล | 0.785 | 0.790 | |
| 3.4 มีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า | 0.820 | 0.855 | |
| 3.5 มีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น | 0.730 | 0.815 | |
| 4. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต | | | 0.797 |
| 4.1 มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น | 0.785 | 0.790 | |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ตัวแปร/ตัวชี้วัด | ค่า Item-total Correlation | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาคเมื่อตัวชี้วัดถูกตัดทิ้ง | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา |
|---|----------------------------|--|----------------------|
| 4.2 มีการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานขององค์กรทุกคนเพิ่มขึ้น | 0.760 | 0.785 | |
| 4.3 เพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ | 0.756 | 0.815 | |

ผลการทดสอบ ตารางที่ 20 พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.70 ตรงตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ถ้าตัวชี้วัดถูกตัดทิ้งสูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของมาตรวัดตัวแปร แต่เมื่อพิจารณามาตรวัดแต่ละชุดแล้วเห็นว่า สูงกว่าเพียงเล็กน้อย อีกทั้งข้อคำถามหรือตัวชี้วัดในแต่ละมาตรวัดนั้น มีนัยสำคัญต่อตัวแปร ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดตัวชี้วัดดังกล่าวทิ้ง แต่ได้ปรับถ้อยคำแต่ละข้อคำถามให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวชี้วัดสมรรถนะขององค์กร (OC) ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) และผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ (PM) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.708-0.924 ซึ่งสูงกว่าข้อกำหนดการยอมรับที่ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 เช่นเดียวกับค่า Item-total Correlation ของแต่ละตัวชี้วัด ที่พบว่าไม่มีตัวชี้วัดรายข้อเลยที่มีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.3 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อในแต่ละมาตรวัดของทุกตัวแปรปัจจัยสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ และเมื่อทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นโดยภาพรวมทุกปัจจัยพร้อมกันพบว่ามีค่าความเชื่อมั่น 0.889

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สังเกตได้ว่ามีความสัมพันธ์กันสูงหรือไม่ สามารถตรวจสอบได้จากการวิเคราะห์ Correlation Matrix ซึ่งหากมีความสัมพันธ์กันสูงจะก่อให้เกิดปัญหาในการวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติอื่น ๆ ต่อไปได้ ดังนั้นค่าความสัมพันธ์ไม่ควรเกิน 0.80 จึงถือว่าเหมาะสม (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) โดยค่าสหสัมพันธ์ที่นิยมใช้ คือ ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ตามตารางที่ 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

ตารางที่ 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักการควบคุมสถานการณ์ทางธุรกิจสถาบันบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

| | OC1 | OC2 | OC3 | OC4 | OC5 | OC6 | EL1 | EL2 | EL3 | EL4 | MS1 | MS2 | MS3 | MS4 | MS5 | MS6 | MS7 | Pm1 | Pm2 | Pm3 | Pm4 | |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|--|
| OC1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OC2 | .763** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OC3 | .704** | .718** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OC4 | .764** | .798** | .723** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OC5 | .753** | .793** | .717** | .778** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OC6 | .759** | .768** | .731** | .785** | .729** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EL1 | .358** | .439** | .419** | .432** | .386** | .388** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| EL2 | .499** | .496** | .495** | .508** | .449** | .460** | .518** | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| EL3 | .395** | .381** | .444** | .462** | .370** | .338** | .499** | .634** | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| EL4 | .272** | .414** | .399** | .356** | .320** | .338** | .497** | .461** | .518** | 1 | | | | | | | | | | | | |
| MS1 | .520** | .566** | .540** | .546** | .514** | .504** | .423** | .514** | .439** | .392** | 1 | | | | | | | | | | | |
| MS2 | .495** | .535** | .585** | .526** | .451** | .495** | .437** | .496** | .492** | .415** | .767** | 1 | | | | | | | | | | |
| MS3 | .486** | .509** | .527** | .475** | .443** | .464** | .407** | .386** | .427** | .343** | .773** | .736** | 1 | | | | | | | | | |
| MS4 | .536** | .527** | .556** | .571** | .511** | .489** | .429** | .465** | .451** | .389** | .777** | .760** | .759** | 1 | | | | | | | | |
| MS5 | .519** | .517** | .520** | .477** | .482** | .473** | .381** | .448** | .374** | .354** | .720** | .730** | .711** | .697** | 1 | | | | | | | |
| MS6 | .537** | .530** | .574** | .558** | .482** | .486** | .412** | .485** | .472** | .441** | .747** | .785** | .759** | .798** | .786** | 1 | | | | | | |
| MS7 | .535** | .507** | .553** | .513** | .482** | .466** | .383** | .464** | .437** | .332** | .751** | .717** | .709** | .701** | .683** | .773** | 1 | | | | | |
| PM1 | .587** | .526** | .534** | .554** | .494** | .552** | .364** | .386** | .375** | .279** | .489** | .448** | .479** | .480** | .430** | .501** | .435** | 1 | | | | |
| PM2 | .666** | .653** | .623** | .619** | .588** | .605** | .355** | .404** | .408** | .330** | .490** | .460** | .432** | .440** | .451** | .488** | .432** | .720** | 1 | | | |
| PM3 | .666** | .640** | .584** | .609** | .568** | .611** | .394** | .441** | .346** | .325** | .518** | .436** | .443** | .503** | .473** | .504** | .459** | .737** | .799** | 1 | | |
| PM4 | .663** | .627** | .583** | .597** | .567** | .669** | .368** | .426** | .387** | .366** | .599** | .499** | .532** | .537** | .484** | .506** | .501** | .742** | .732** | .784** | 1 | |

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 21 ตัวแปร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 231 คู่ มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเชิงบวก โดยมีขนาดของความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.272 ถึง 0.799

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ในตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่า ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแยกพิจารณาได้เป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ตัวแปรแฝงสมรรถนะองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มนี้มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($0.7 < r < 0.8$) จำนวน 6 คู่ โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ความรู้เกี่ยวกับความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) กับความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (OC4) มีค่าความสัมพันธ์ 0.798 ส่วนตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) กับด้านความมีจริยธรรม (OC3) มีค่าความสัมพันธ์ 0.704 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่มีทิศทางเดียวกันในทางบวก แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มนี้หากตัวแปรตัวหนึ่งมีขนาดสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งก็จะมีความสูงด้วย หรือมีความแปรผันตรงต่อกัน

2. ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มนี้ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับอยู่ในระดับปานกลาง ($0.4 < r < 0.7$) จำนวน 4 คู่ โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ด้านการจัดการความเสี่ยง (EL2) กับด้านการติดต่อสื่อสาร (EL3) มีค่าความสัมพันธ์ 0.653 ส่วนตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ด้านการจัดการความเสี่ยง (EL2) กับด้านการตัดสินใจ (EL4) มีค่าความสัมพันธ์ 0.461 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่มีทิศทางเดียวกันในทางบวก แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มนี้หากตัวแปรตัวหนึ่งมีขนาดสูงตัวแปรอีกตัวหนึ่งก็จะมีความสูงด้วย หรือมีความแปรผันตรงต่อกัน

3. ตัวแปรแฝงด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มนี้มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($0.7 < r < 0.8$) จำนวน 7 คู่ โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) กับด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (MS6) มีค่าความสัมพันธ์ 0.798 ส่วนตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ด้านราคา (MS2) กับด้านกระบวนการจัดการ (MS7) มีค่าความสัมพันธ์ 0.693 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่มีทิศทางเดียวกันในทางบวก แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มนี้หากตัวแปรตัวหนึ่งมีขนาดสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งก็จะมีความสูงด้วย หรือมีความแปรผันตรงต่อกัน

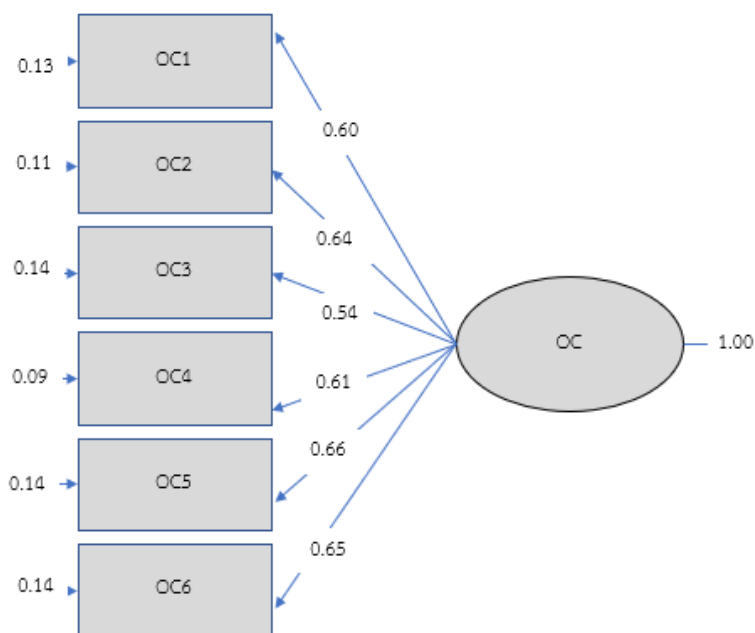
4. ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มนี้มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($0.4 < r < 0.8$) จำนวน 4 คู่ โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ด้านลูกค้า (PM2) กับ ด้านกระบวนการภายใน (PM3) มีค่าความสัมพันธ์ 0.799 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่มีทิศทางเดียวกันในทางบวก แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ในกลุ่มนี้หากตัวแปรตัวหนึ่งมีขนาดสูงตัวแปรอีกตัวหนึ่งก็จะมีความสูงด้วย หรือมีความแปรผันตรงต่อกัน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

ผู้วิจัยได้เลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อทำการตรวจสอบความกลมกลืนของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (ทฤษฎี) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ข้อมูลสังเกต) โดยเลือกใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สถิติสมการเชิงโครงสร้าง

ในการวิเคราะห์ ตรวจสอบ และปรับเปลี่ยนรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้น ให้มีความเที่ยงตรงต่อรูปแบบความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. รูปแบบโครงสร้างปัจจัยสมรรถนะองค์การ (OC)



Chi-square = 7.07, df = 9, P-value = 0.63003, RMSEA = 0.000

ภาพที่ 14 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยสมรรถนะองค์การ (OC)

ตารางที่ 22 แสดงสมการโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยสมรรถนะองค์การ (OC) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

| ตัวแปรสังเกตได้ภายใน | ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ | ค่าความคลาดเคลื่อน (SE) | ค่าสถิติ (t) | สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) |
|----------------------|----------------------|-------------------------|--------------|-----------------------------------|
| OC1 | 0.603 | 0.126 | 15.487 | 0.742 |
| OC2 | 0.641 | 0.106 | 16.395 | 0.795 |
| OC3 | 0.536 | 0.142 | 14.278 | 0.669 |
| OC4 | 0.612 | 0.095 | 16.445 | 0.798 |
| OC5 | 0.661 | 0.139 | 15.759 | 0.758 |
| OC6 | 0.651 | 0.138 | 15.696 | 0.755 |

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยสมรรถนะองค์การ (OC) พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งนี้พิจารณาจากค่าสถิติ สถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 7.07 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 9 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (p-value) มีค่าเท่ากับ 0.63003 ซึ่งเกณฑ์กำหนดว่าควรมีค่ามากกว่า 0.05 หรือ 0.01 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 0.785 (ตามมาตราฐานไม่เกิน 2) (Hair et al., 2010) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ประกอบด้วย

- ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.989 (ตามมาตราฐานมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.975 (ตามมาตราฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative fit Index) ประกอบด้วย

- ค่า NFI (Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.994 (ตามมาตราฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า NNFI (Non-Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 1.003 (ตามมาตราฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า CFI (Comparative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 1.000 (ตามมาตราฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า IFI (Incremental Fit Index) มีค่าเท่ากับ 1.002 (ตามมาตราฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า RFI (Relative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.990 (ตามมาตราฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปความคาดเคลื่อนประกอบด้วยค่า

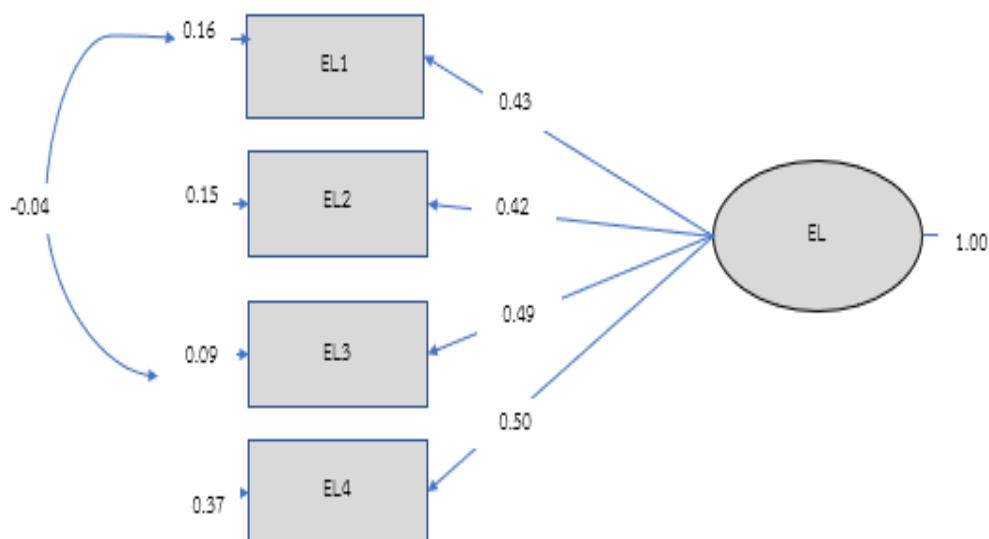
- RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.00 (ตามมาตราฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

- ค่า RMR (Root Mean Square Residual) มีค่าเท่ากับ 0.00521 (ตามมาตราฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ แสดงให้เห็นว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวกมีค่าตั้งแต่ 0.536 ถึง 0.661 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านจิตบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.661 รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ ด้านความมีจริยธรรม และด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปร มีค่าตั้งแต่ 0.669 ถึง 0.798 โดยตัวแปรสังเกตได้ ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจสูงสุด คือ 0.798 รองลงมา คือ ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ด้านจิตบริการ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ และด้านความมีจริยธรรม ตามลำดับ

2. รูปแบบโครงสร้างปัจจัยภาวะผู้นำด้านประกอบการ (EL)



Chi-square = 1.39, df = 1, P-value = 0.23823, RMSEA = 0.043

ภาพที่ 15 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยภาวะผู้นำด้านประกอบการ (EL)

ตารางที่ 23 แสดงสมการโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยภาวะผู้นำด้านประกอบการ (EL) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

| ตัวแปรสังเกตได้ภายใน | ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ | ค่าความคลาดเคลื่อน (SE) | ค่าสถิติ (t) | สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) |
|----------------------|----------------------|-------------------------|--------------|-----------------------------------|
| EL1 | 0.435 | 0.158 | 9.888 | 0.545 |
| EL2 | 0.419 | 0.154 | 10.738 | 0.532 |
| EL3 | 0.494 | 0.093 | 12.083 | 0.724 |
| EL4 | 0.497 | 0.371 | 9.261 | 0.399 |

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยภาวะผู้นำด้านประกอบการ (EL) พบว่า โมเดลสมการมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งนี้พิจารณาจากค่าสถิติ สถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 1.390 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 1 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (p-value) มีค่าเท่ากับ 0.23823 ซึ่งเกณฑ์กำหนดว่าควรมีค่ามากกว่า 0.05 หรือ 0.01

ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.39 (ตามมาตรฐานไม่เกิน 2) (Hair et al., 2010) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ประกอบด้วย

- ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.997 (ตามมาตรฐานมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.967 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative fit Index) ประกอบด้วย

- ค่า NFI (Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.995 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า NNFI (Non-Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.991 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า CFI (Comparative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.999 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า IFI (Incremental Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.999 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า RFI (Relative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.970 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปความคาดเคลื่อนประกอบด้วยค่า

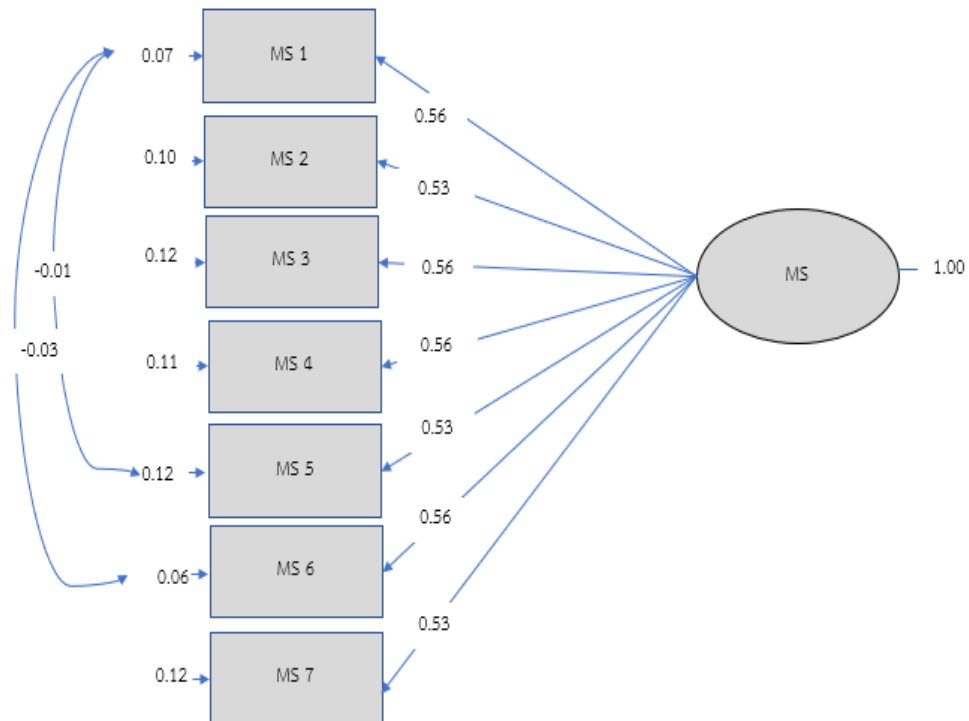
- RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.0432 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

- ค่า RMR (Root Mean Square Residual) มีค่าเท่ากับ 0.0137 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้แสดงให้เห็นว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวกมีค่าตั้งแต่ 0.419 ถึง 0.497 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการจัดการความเสี่ยง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.497 รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจการติดต่อสื่อสาร ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ ด้านการจัดการความเสี่ยง และ ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปร มีค่าตั้งแต่ 0.399 ถึง 0.724 โดยตัวแปรสังเกตได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจสูงสุด คือ 0.724 รองลงมา คือ ด้านการจัดการความเสี่ยง ด้านการตัดสินใจ และด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ ตามลำดับ

3. รูปแบบโครงสร้างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS)



Chi-square = 11.41, df = 12, P-value = 0.49407, RMSEA = 0.000

ภาพที่ 16 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัย (MS)

ตารางที่ 24 แสดงสมการโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS)

| ตัวแปรสังเกตได้ภายใน | ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ | ค่าความคลาดเคลื่อน (SE) | ค่าสถิติ (t) | สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) |
|----------------------|----------------------|-------------------------|--------------|-----------------------------------|
| MS1 | 0.546 | 0.072 | 16.468 | 0.805 |
| MS2 | 0.527 | 0.097 | 15.541 | 0.741 |
| MS3 | 0.551 | 0.117 | 15.219 | 0.721 |
| MS4 | 0.563 | 0.106 | 15.699 | 0.750 |
| MS5 | 0.534 | 0.122 | 14.781 | 0.701 |
| MS6 | 0.547 | 0.058 | 17.226 | 0.843 |
| MS7 | 0.529 | 0.124 | 14.756 | 0.694 |

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) พบว่า โมเดลสมการหลังการปรับโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งนี้พิจารณาจากค่าสถิติ สถิติไค-สแควร์ (X^2) มีค่าเท่ากับ 11.41 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 12 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (p-value) มีค่าเท่ากับ 0.49407 ซึ่งเกณฑ์กำหนดว่าควรมีค่ามากกว่า 0.05 หรือ 0.01 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (X^2/df) มีค่าเท่ากับ 0.951 (ตามมาตรฐานไม่เกิน 2) (Hair et al., 2010) ดัชนีวัด ความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ประกอบด้วย

- ค่าความสอดคล้องจาก ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.986 (ตามมาตรฐานมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.966 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative Fit Index) ประกอบด้วย

- ค่า NFI (Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.992 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า NNFI (Non-Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 1.001 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า CFI (Comparative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 1.000 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า IFI (Incremental Fit Index) มีค่าเท่ากับ 1.000 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า RFI (Relative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.986 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปความคาดเคลื่อนประกอบด้วยค่า

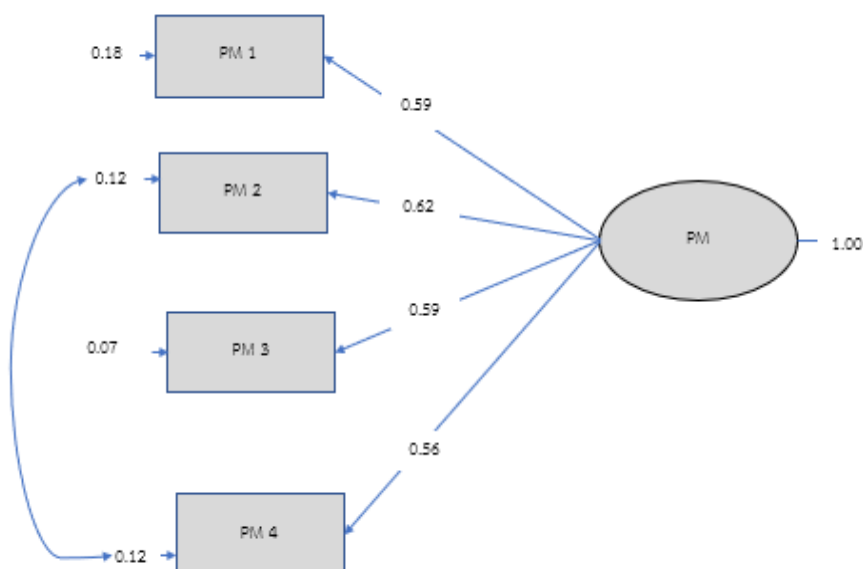
- RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.0 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

- ค่า RMR (Root Mean Square Residual) มีค่าเท่ากับ 0.00442 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ แสดงให้เห็นว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวกมีค่าตั้งแต่ 0.527 ถึง 0.563 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.563 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการจัดการ และ ด้านราคา ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปร มีค่าตั้งแต่ 0.694 ถึง 0.843 โดยตัวแปรสังเกตได้ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจสูงสุด คือ 0.843 รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการจัดการ

4. รูปแบบโครงสร้างปัจจัยผลผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM)



Chi-square = 1.12, df = 1, P-value = 0.29089, RMSEA = 0.023

ภาพที่ 17 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM)

ตารางที่ 25 แสดงสมการโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปัจจัยผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM)

| ตัวแปรสังเกตได้ ภายใน | ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ | ค่าความคลาดเคลื่อน (SE) | ค่าสถิติ (t) | สัมประสิทธิ์การ ตัดสินใจ (R^2) |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|---------------------------------------|
| PM1 | 0.589 | 0.178 | 13.834 | 0.661 |
| PM2 | 0.623 | 0.123 | 15.554 | 0.760 |
| PM3 | 0.594 | 0.067 | 16.817 | 0.839 |
| PM4 | 0.564 | 0.122 | 14.850 | 0.722 |

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) พบว่า โมเดลสมการหลังการปรับโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งนี้ พิจารณาจากค่าสถิติ สถิติไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 1.12 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 1 แตกต่างจาก ศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (p-value) มีค่าเท่ากับ 0.29089

ซึ่งเกณฑ์กำหนดว่าควรมีค่ามากกว่า 0.05 หรือ 0.01 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (X^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.12 (ตามมาตรฐานไม่เกิน 2) (Hair et al., 2010) ดัชนีวัด ความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ประกอบด้วย

- ค่าความสอดคล้องจาก ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.997 (ตามมาตรฐานมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.974 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative Fit Index) ประกอบด้วย

- ค่า NFI (Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.998 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า NNFI (Non-Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.999 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า CFI (Comparative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 1.00 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า IFI (Incremental Fit Index) มีค่าเท่ากับ 1.00 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

- ค่า RFI (Relative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.990 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปความคาดเคลื่อนประกอบด้วยค่า

- RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.0235 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

- ค่า RMR (Root Mean Square Residual) มีค่าเท่ากับ 0.00265 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ แสดงให้เห็นว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวกมีค่าตั้งแต่ 0.564 ถึง 0.623 โดยตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านลูกค้า (PM2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.623 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในการวัดตัวแปร มีค่าตั้งแต่ 0.661 ถึง 0.839 โดยตัวแปรสังเกตได้ ด้านกระบวนการภายใน มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจสูงสุด คือ 0.839 รองลงมาคือ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และด้านการเงิน ตามลำดับ

และจากการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยกำหนดใช้สถิติวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้างเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะแสดงผลเฉพาะการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพล (Path Coefficient) ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นหนึ่งในคุณสมบัติเด่นของโปรแกรม ดังนั้นจึงสามารถใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดลกับทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษา อีกทั้งยังสามารถประมาณค่าขนาดอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาได้อีกด้วย ซึ่งแต่เดิมรูปแบบการวิเคราะห์การประมาณค่าจะใช้เพียงการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุซึ่งมีความคาดเคลื่อนที่สูง โดยนงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) ได้กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุเป็นการวิเคราะห์แบบมีตัวแปรแฝงซึ่งอาจมีความคาดเคลื่อนในการทดสอบสำหรับข้อตกลงเบื้องต้น ดังนั้นการใช้สถิติวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้างจะสามารถแสดงความสัมพันธ์ทั้งแบบทางเดียวและความสัมพันธ์แบบย้อนกลับได้ ซึ่งเป็นอีกคุณสมบัติเด่นของการใช้สถิติวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model) ซึ่งเป็นโมเดลที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตกับตัวแปรแฝง และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) ซึ่งเป็นโมเดลที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรในโมเดลทั้งหมด (จำเริญ จิตรหลัง, 2555) โดยเขียนในรูปของสมการได้ ดังนี้ (ภัทรพล ชุมมี, 2556)

สมการโมเดลการวัด หรือแบบจำลองการวัด (Measurement Model) ของตัวแปรแฝงภายนอก

$$X = (\lambda_X) (\xi) + \delta$$

โดยกำหนดให้ X คือ ตัวแปรสังเกตได้ภายนอก เท่ากับเมตริกซ์สัมประสิทธิ์ การถดถอยของ X บน K คูณกับ ตัวแปรแฝงภายนอก บวก เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน d ในการวัดตัวแปร X

สมการแบบจำลองการวัด (Measurement Model) ของตัวแปรสังเกตได้ภายใน

$$Y = (\lambda_Y) (\eta) + \epsilon$$

โดยกำหนดให้ Y คือตัวแปรสังเกตได้ภายใน เท่ากับเมตริกซ์สัมประสิทธิ์ การถดถอยของ Y บน E คูณด้วยตัวแปรแฝงภายใน บวกเวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน e ในการวัดตัวแปร Y

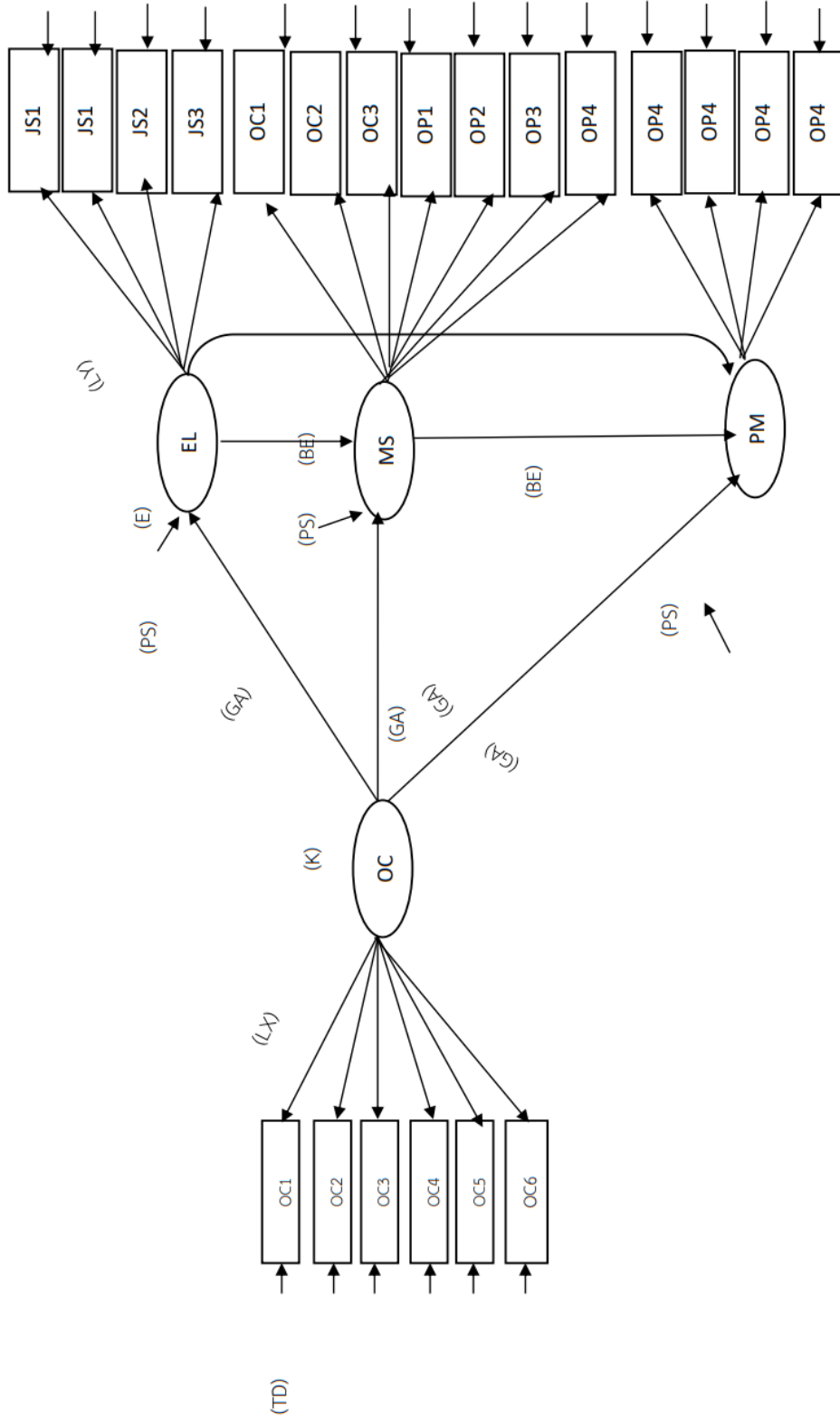
สมการแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model)

$$\eta = (\beta) (\eta) + \gamma\xi + \zeta_2$$

โดยกำหนดให้ η คือ ตัวแปรแฝงภายใน เท่ากับเมตริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุ ระหว่างตัวแปรภายใน คูณด้วยตัวแปรแฝงภายใน บวกเมตริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุ ระหว่างตัวแปรภายนอก บวกเวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน z ในการวัดตัวแปรภายใน

โดยแบบจำลองสมการโครงสร้างรูปแบบอิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยแบบเต็มรูปแบบ ดังภาพที่ 18

GRAD VRU



ภาพที่ 18 แบบจำลองสมการโครงสร้างรูปแบบอันทิพเพ็ญเสถียรของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและผู้สูงอายุในประเทศไทยแบบ
เต็มรูปแบบ

ตารางที่ 26 สัญลักษณ์ภาษากรีกและตัวย่อภาษาอังกฤษ

| ภาษากรีก | คำอ่าน | ภาษาอังกฤษ | ภาษาไทย | ความหมาย |
|------------------|--------------|------------|----------------|--|
| Ξ | Ksi | K | คาย | เวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายนอก |
| H | Eta | E | อีตา | เวกเตอร์ตัวแปรแฝงภายใน |
| X | Eks | X | อีส | เวกเตอร์ตัวแปรภายนอกที่สังเกตได้ |
| Y | Wi | Y | ไว | เวกเตอร์ตัวแปรภายในที่สังเกตได้ |
| Δ | Delta | d | เดลตา | เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน d ในการวัดตัวแปร X |
| E | Epsilon | E | เอพซอลอน | เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน e ในการวัดตัวแปร Y |
| Z | Zeta | z | ซีตา | เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน z ในการวัดตัวแปร η |
| Λ_X | Lamda-X | LX | แลมดา-เอ็กซ์ | เมตริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ X บน ξ |
| Λ_Y | Lamda-Y | LY | แลมดา-วาย | เมตริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ Y บน η |
| Γ | Gamma | GA | แกมมา | เมตริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุจากตัวแปร ξ ต่อ η |
| B | Beta | BE | เบตา | เมตริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร η |
| Φ | Phi | PH | ฟี | เมตริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวน รวมระหว่างตัวแปรภายนอกแฝง |
| Ψ | Psi | PS | พาย | เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวน รวมระหว่าง ความคลาดเคลื่อน z |
| $\Theta\delta$ | ThetaDelta | TD | อีตาเดลตา | เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนรวมระหว่าง ความคลาดเคลื่อน d |
| $\Theta\epsilon$ | ThetaEpsilon | TE | อีตา- เอพซอลอน | เมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนรวมระหว่าง ความคลาดเคลื่อน e |

ที่มา: นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542)

โมเดลการวัด หรือแบบจำลองการวัด (Measurement Model) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะองค์การ (OC) วัดด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัว คือ ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) ด้านความมีจริยธรรม (OC3)

ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (OC4) ด้านจิตบริการ (OC5) และด้านการพัฒนาตนเอง (OC6) ประกอบด้วยข้อคำถาม 23 ข้อ

องค์ประกอบที่ 2 ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) วัดด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) .ด้านการจัดการความเสี่ยง (EL2) ด้านการติดต่อสื่อสาร (EL3) และ ด้านการตัดสินใจ (EL4) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ

องค์ประกอบที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) วัดด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัว คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (MS1) ด้านราคา (MS2) ด้านสถานที่ (MS3) ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) ด้านบุคลากร (IM5) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ(MS6) และ ด้านกระบวนการจัดการ (MS7) ประกอบด้วยข้อคำถาม 31 ข้อ

องค์ประกอบที่ 4 ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ (PM) วัดด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ ด้านการเงิน (PM1) ด้านลูกค้า (PM2) ด้านกระบวนการภายใน (PM3) และ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (PM4) ประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ

แบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) ประกอบด้วย

ตัวแปรแฝงภายนอก คือ ตัวแปรสาเหตุอย่างเดียว ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะองค์การ (OC) วัดด้วยตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัว คือ ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) ด้านความมีจริยธรรม (OC3) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (OC4) ด้านจิตบริการ (OC5) และด้านการพัฒนาตนเอง (OC6) ประกอบด้วยข้อคำถาม 23 ข้อ

ตัวแปรแฝงภายใน คือ ตัวแปรที่เป็นทั้งตัวแปรสาเหตุและแปรตาม ได้แก่

องค์ประกอบที่ 2 ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) วัดด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) .ด้านการจัดการความเสี่ยง (EL2) ด้านการติดต่อสื่อสาร (EL3) และ ด้านการตัดสินใจ (EL4) ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ

องค์ประกอบที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) วัดด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัว คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (MS1) ด้านราคา (MS2) ด้านสถานที่ (MS3) ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) ด้านบุคลากร (IM5) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ(MS6) และ ด้านกระบวนการจัดการ (MS7) ประกอบด้วยข้อคำถาม 31 ข้อ

ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) วัดด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว คือ ด้านการเงิน (PM1) ด้านลูกค้า (PM2) ด้านกระบวนการภายใน (PM3) และ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (PM4) ประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ ทั้งนี้ ตัวแปรแฝงภายในและภายนอก แบบจำลองแสดงรูปแบบเส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ผู้วิจัยได้นำผลรวมค่าเฉลี่ยตัวแปรแฝงภายนอกเหล่านี้ แต่ละตัวที่คำนวณได้ ด้วยโปรแกรมสถิติเพื่อสังคมศาสตร์มาใช้ในการวิเคราะห์รูปแบบจำลองดังกล่าว แล้วคำนวณด้วยโปรแกรมสถิติวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model-SEM) ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ส่วนสำคัญ ได้แก่

1. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน
 บริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ตามโมเดลที่สร้าง ตามสมมติฐาน (Hypothesized
 Model)

2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน
 บริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ตามโมเดลที่ปรับเปลี่ยน (Modified Model)

3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลแบบจำลองโครงสร้าง ได้แก่ แบบจำลองการวัด (Measurement
 Model) และแบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) ด้วยการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุ

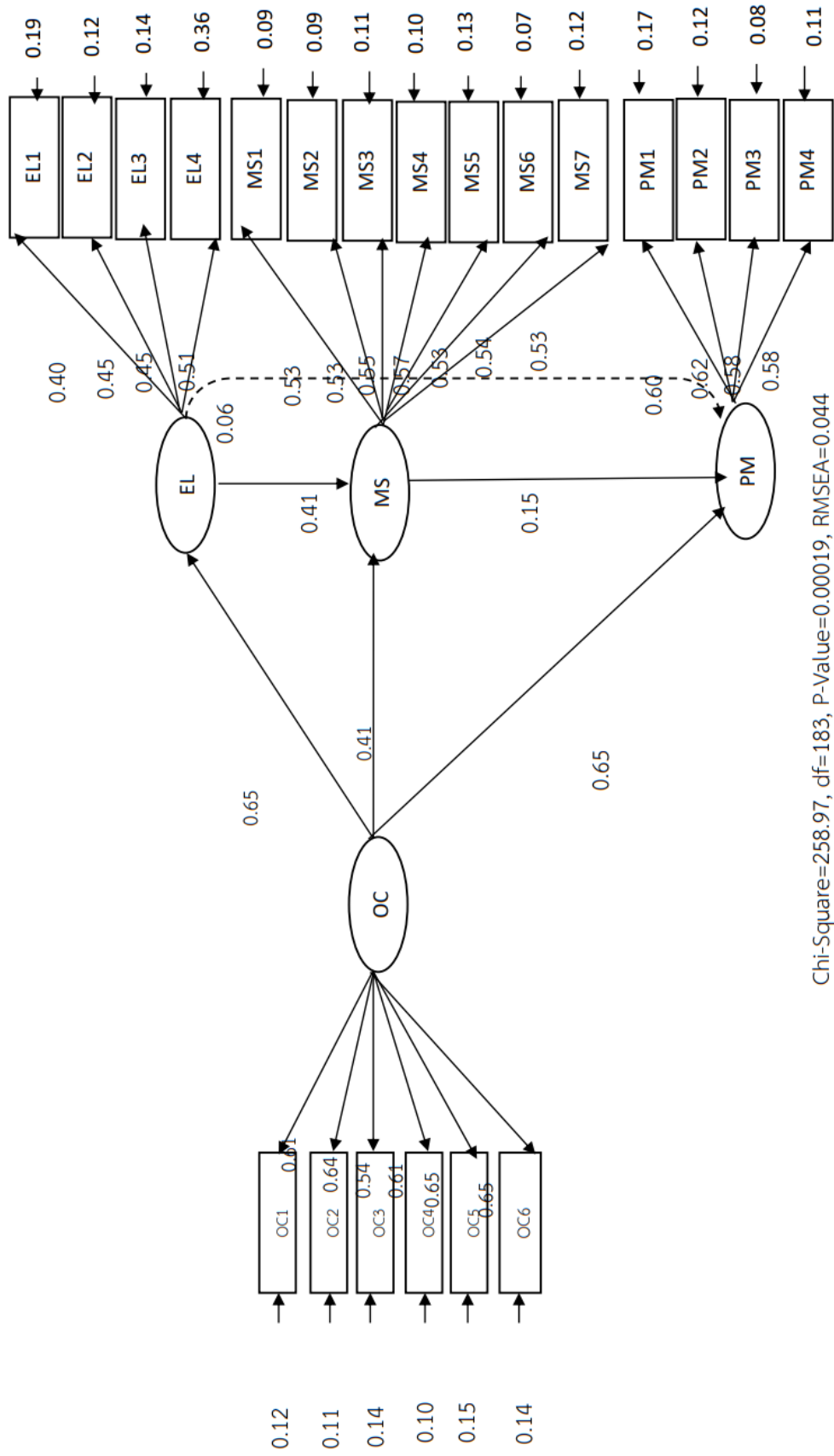
4. การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรสังเกตได้ (R2) และตัวแปรแฝง (Pc)

5. ผลการวิเคราะห์แยกค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าสถิติการวิเคราะห์อิทธิพล
 ซึ่งมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural
 Equation Model-SEM) ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล
 และการดูแลผู้สูงอายุ ตามโมเดลที่สร้าง ตามสมมติฐาน (Hypothesized Model)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล
 และการดูแลผู้สูงอายุ ตามโมเดลที่สร้าง ตามสมมติฐาน (Hypothesized Model) แสดงปัจจัยที่มีผล
 ต่อการดำเนินงาน สำหรับผู้สอบบัญชี กลุ่มบริษัทสอบบัญชี ในประเทศไทย รายละเอียดของการ
 วิเคราะห์ ดังแสดงในภาพที่ 19

GRAD VRU



ภาพที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัย ตามสมมติฐาน (Hypothesized Model)

จากภาพที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจากค่าสถิติ ไค-สแควร์ (X^2) ของรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างก่อนการปรับรูปแบบความสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 258.97 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 183 แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าความน่าจะเป็นของไค-สแควร์ (P-Value) มีค่าเท่ากับ 0.00019 ซึ่งเกณฑ์กำหนดว่าควรมีค่ามากกว่า 0.05 หรือ 0.01 ไค-สแควร์สัมพันธ์ (X^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.42 (ตามเกณฑ์มาตรฐานไม่เกิน 2) (Hair et al, 2010) แสดงให้เห็นว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าดัชนีต่าง ๆ ได้แก่

ดัชนีวัด ความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ประกอบด้วย

- ค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.90 (ตามมาตรฐานมีค่ามากกว่า 0.90)
- ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.87 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ซึ่งดัชนีข้างต้นไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ ยกเว้นเพียงค่าความสอดคล้องจากดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และนอกจากนั้นยังมีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (Relative Fit Index) ที่ผ่านเกณฑ์และไม่ผ่านเกณฑ์ประกอบด้วย

- ค่า NFI (Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.93 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)
- ค่า NNFI (Non-Normed Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.97 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)
- ค่า CFI (Comparative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.98 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)
- ค่า IFI (Incremental Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.98 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)
- ค่า RFI (Relative Fit Index) มีค่าเท่ากับ 0.92 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปความคาดเคลื่อนประกอบด้วยค่า

- RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) มีค่าเท่ากับ 0.045 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)
- ค่า RMR (Root Mean Square Residual) มีค่าเท่ากับ 0.014 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

และค่า CN มีค่าเท่ากับ 186.961 (ตามมาตรฐานควรมีค่า 200) ต้องปรับใหม่

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดที่สร้างตามสมมติฐานต้องมีการปรับโมเดล โดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีอิทธิพลทางตรงกันได้ ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลเพื่อให้กรอบแนวคิดสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ตามโมเดลที่ปรับใหม่ (Modified Model)

จากภาพที่ 21 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าดัชนีต่าง ๆ ไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ ยกเว้นเพียงค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ NFI, NNFI, CFI, IFI และ RFI ที่ผ่านเกณฑ์ จึงมีความจำเป็นต้องปรับรูปแบบความสัมพันธ์ให้มีความสอดคล้องกลมกลืนมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้ปรับให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่ตัวแปรต่าง ๆ

มีความสัมพันธ์กัน โดยในการปรับรูปแบบความสัมพันธ์จะพิจารณาค่าเสนอแนะจากโปรแกรมหรือดัชนีปรับรูปแบบความสัมพันธ์ (Model Modification Indices: MI) และค่าการเปลี่ยนแปลงพารามิเตอร์ที่คาดหวังมาตรฐาน (Standardized Expected Parameter Change: SEPC) จนได้รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทำการปรับค่า ดังต่อไปนี้

ตัวแปรสังเกตได้ภายนอก

ลากเส้นทางอิทธิพลจากตัวแปร OC6 ไปยัง OC1

ตัวแปรสังเกตได้ภายใน

ลากเส้นทางอิทธิพลจากตัวแปร PM4 ไปยัง PM3

ลากเส้นทางอิทธิพลจากตัวแปร MS2 ไปยัง MS1

ผลการตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์ครั้งที่ 2 ที่ปรับแล้วมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างก่อนการปรับรูปแบบความสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 258.97 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 183 ค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.0019 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุยังคงไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาดัชนีการวัดต่าง ๆ พบว่า ดัชนีชี้วัดบางตัวผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ 1) ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องสัมบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย GFI และ AGFI มีค่า 0.90 และ 0.87 2) ดัชนีชี้วัดความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์ NFI, NNFI, CFI และ IFI มีค่าเท่ากับ 0.93, 0.97, 0.98 และ 0.98 ตามลำดับ และ 3) ดัชนีวัดในรูปความคลาดเคลื่อน CN ที่มีค่า 186.96 เมื่อเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างการวิเคราะห์ครั้งที่ 1 และการวิเคราะห์ครั้งที่ 2 พบว่ามีค่าดัชนีชี้วัดเปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

ค่าสถิติไค-สแควร์ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 258.97 หลังปรับโมเดลมีค่าลดลงเป็น 236.57

ค่า p value ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.0019 หลังปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้น คือ 0.00347

ค่า GFI ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.90 หลังปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.91 (ตามมาตรฐานมีค่ามากกว่า 0.90)

ค่า AGFI ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.88 หลังปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.89 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ค่า NFI ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.93 หลังปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.94 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ค่า NNFI ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.97 หลังปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.98 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ค่า CFI ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.98 หลังปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.99 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ค่า IFI ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.98 หลังปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.99 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ค่า RFI ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.92 หลังปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 0.93 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.90)

ค่า RMSEA ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.045 หลังปรับโมเดลมีค่าลดลงเป็น 0.038 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

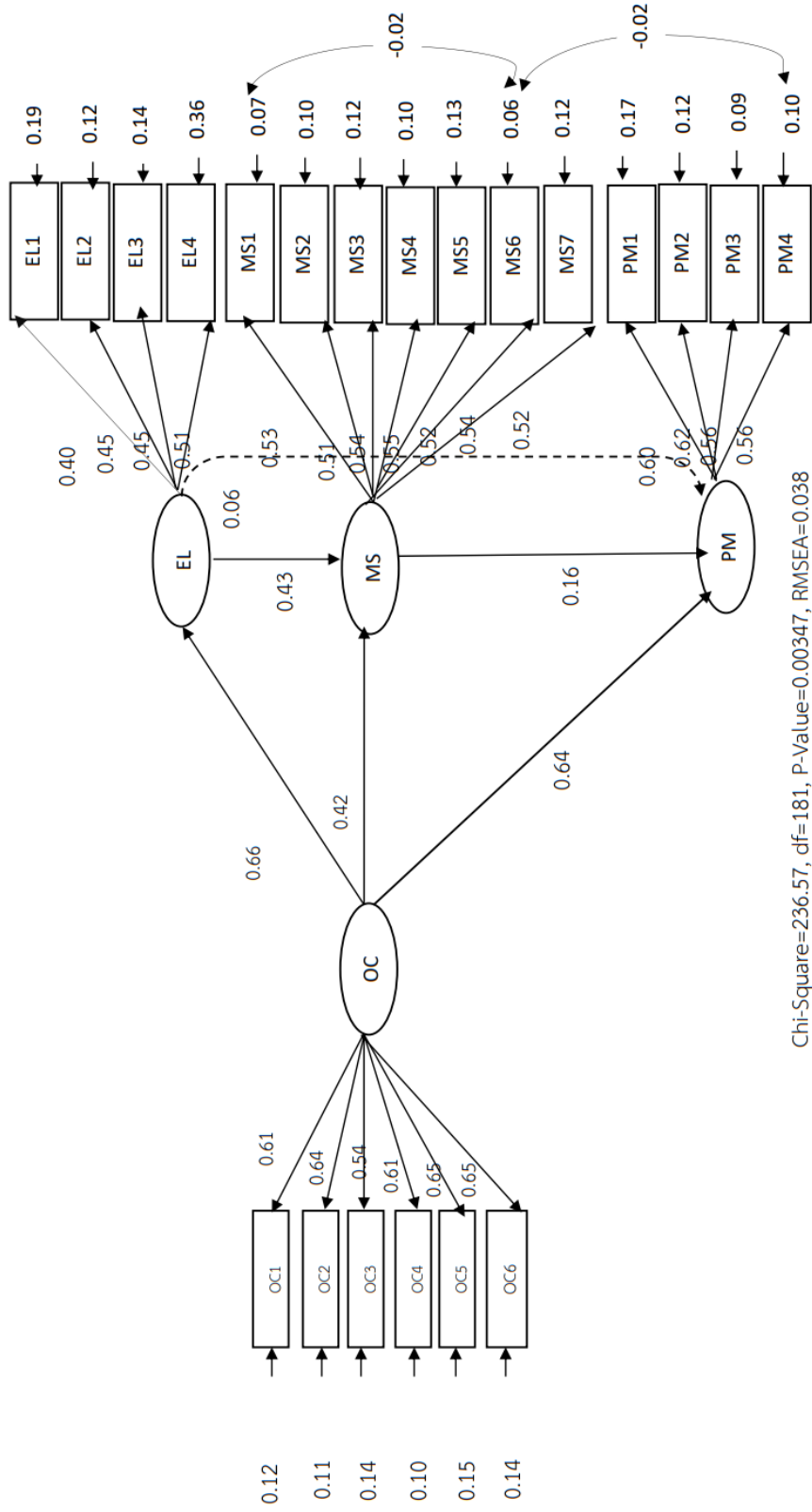
ค่า RMR ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 0.0142 หลังปรับโมเดลมีค่าลดลงเป็น 0.0141 (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

ค่า CN ก่อนปรับโมเดลมีค่าเท่ากับ 186.96 หลังปรับโมเดลมีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 202.59

ผลของการลากเส้นความสัมพันธ์ตามคำแนะนำของแบบจำลองหลังการปรับปรุง ครั้งสุดท้าย แบบจำลองยังไม่มีผลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม ตลอดจนค่าสถิติมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น เป็นเพราะค่าไค-สแควร์มีค่าลดลง คารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคาดเคลื่อนกำลังสองของการประเมินค่า (RMSEA) ต่ำกว่า 0.05 และค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าที่เข้าใกล้ 1.00



GRAD VRU



ภาพที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยความสามารถทางการจัดการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ตามโมเดลที่ปรับใหม่ (Modified Model)

ตารางที่ 27 ค่าสถิติความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์ตามสภาวะสันนิษฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม

| ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง | เกณฑ์ | Hypothesized Model | Modified Model |
|--|-------------|--------------------|----------------|
| χ^2 | | 258.97 | 236.57 |
| Df | | 183 | 181 |
| p value of χ^2 | > 0.05 | 0.019 | 0.035 |
| ดัชนีวัดความสอดคล้องสัมบูรณ์ | | | |
| GFI (Goodness of Fite Index) | > 0.90 | 0.90 | 0.91 |
| AGFI (Adjusted Goodness of Fite Index) | > 0.90 | 0.88 | 0.90 |
| ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ | | | |
| NFI (Normed Fit Index) | > 0.90 | 0.93 | 0.94 |
| NNFI (Non Normed Fit Index) | > 0.90 | 0.97 | 0.98 |
| CFI (Comparative Fit Index) | > 0.90 | 0.98 | 0.99 |
| IFI (Increasmental Fit Index) | > 0.90 | 0.98 | 0.99 |
| RFI (Ralative Fit Index) | | 0.92 | 0.93 |
| ดัชนีวัดในรูปความคลาดเคลื่อน | | | |
| RMSEA (Root Mean Square Errro Approximation) | ≤ 0.05 | 0.045 | 0.038 |
| RMR (Root Mean Square Residual) | < 0.05 | 0.0142 | 0.0141 |
| Standardized RMR | | 0.0318 | 0.0316 |
| CN | ≥ 200 | 186.96 | 202.59 |

การวิเคราะห์ห้สถิติพลเชิงสาเหตุ ก่อนการปรับค่า

Chi-Square = 258.97, df = 183, P-Value = 0.019, CFI = 0.98, GFI = 0.90, AGFI = 0.88, RMR = 0.0142, RMSEA = 0.045

การวิเคราะห์ห้สถิติพลเชิงสาเหตุ หลังการปรับค่า

Chi-Square = 236.57, df = 181, P-Value = 0.035, CFI = 0.99, GFI = 0.91, AGFI = 0.90, RMR = 0.0141, RMSEA = 0.038

เพื่อให้ได้สารสนเทศในการอธิบายผลการวิจัยเพิ่มขึ้น จึงมีการประเมินความสามารถของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝงในรูปแบบความสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากความ/มีนัยสำคัญของ

น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ประเมินค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ และความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงที่ศึกษา เนื่องจากเมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในคราวเดียวกันทั้งหมด ตัวแปรต่าง ๆ ในรูปแบบความสัมพันธ์จะส่งอิทธิพลถึงกันทำให้ค่าต่าง ๆ ที่ได้จากการประเมินรูปแบบความสัมพันธ์การวัดโดยอิสระจากตัวแปรอื่น ๆ เปลี่ยนแปลงไป ผลการประเมินรูปแบบเส้นทางอิทธิพลการวัดแต่ละตัวแปรแฝงดังตารางที่ 27

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุแบบจำลองสมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุแบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม LISREL เวอร์ชัน 9.2 เป็นการวิเคราะห์แบบจำลองการวัด (Measurement Model) (แสดงในภาพที่ 20) และ การวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) (แสดงในภาพที่ 21) ข้างต้นดังข้อมูลที่ปรากฏ (ตารางที่ 28) รายละเอียดการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุสามารถ แสดงได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 28 ค่าสัมประสิทธิ์ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที จากการวิเคราะห์ตามโมเดลที่ปรับเปลี่ยน (Modified Model)

| เส้นทางอิทธิพล (Path Diagram) | ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ | ค่าความคลาดเคลื่อน (SE) | ค่าสถิติ (t-value) | สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) |
|--|----------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| (ตัวแปรแฝงภายนอก → ตัวแปรสังเกตได้ภายนอก) | | | | |
| สมรรถนะองค์การ (OC) → ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) | 0.61 | 0.039 | 15.69 | 0.75 |
| สมรรถนะองค์การ (OC) → ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) | 0.64 | 0.039 | 16.42 | 0.80 |
| สมรรถนะองค์การ (OC) → ด้านความมีจริยธรรม (OC3) | 0.54 | 0.037 | 14.49 | 0.68 |
| (ตัวแปรแฝงภายนอก → ตัวแปรสังเกตได้ภายนอก)(ต่อ) | | | | |
| สมรรถนะองค์การ (OC) → ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ (OC4) | 0.61 | 0.037 | 16.42 | 0.80 |
| สมรรถนะองค์การ (OC) → ด้านจิตบริการ (OC5) | 0.65 | 0.042 | 15.54 | 0.74 |
| สมรรถนะองค์การ (OC) → ด้านพัฒนาตนเอง(OC6) | 0.65 | 0.042 | 15.69 | 0.75 |
| (ตัวแปรแฝงภายนอก → ตัวแปรแฝงใน) | | | | |
| สมรรถนะองค์การ (OC) → ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) | 0.65 | 0.086 | 7.59 | 0.46 |

ตารางที่ 28 (ต่อ)

| เส้นทางอิทธิพล (Path Diagram) | ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ | ค่าความคลาดเคลื่อน (SE) | ค่าสถิติ (t-value) | สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) |
|---|----------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| สมรรถนะองค์การ (OC) → ส่วนประสมการตลาดบริการ (MS) | 0.70 | 0.069 | 10.07 | 0.46 |
| สมรรถนะองค์การ (OC) → ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) | 0.80 | 0.071 | 11.19 | 0.63 |
| (ตัวแปรแฝงภายใน → ตัวแปรสังเกตได้ภายใน) | | | | |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) → ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) | 0.40 | 0.022 | 8.67 | 0.46 |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) → ด้านการจัดการความเสี่ยง (EL2) | 0.45 | 0.047 | 9.55 | 0.62 |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) → ด้านการติดต่อสื่อสาร(EL3) | 0.45 | 0.047 | 9.38 | 0.59 |
| (ตัวแปรแฝงภายใน → ตัวแปรสังเกตได้ภายใน) (ต่อ) | | | | |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) → ด้านการตัดสินใจ (EL4) | 0.51 | 0.063 | 8.60 | 0.42 |
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) → ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (MS1) | 0.53 | 0.009 | 7.95 | 0.80 |
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) → ด้านราคา (MS2) | 0.51 | 0.028 | 18.13 | 0.74 |
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ → (MS) ด้านสถานที่ (MS3) | 0.54 | 0.031 | 17.59 | 0.72 |
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ → (MS) ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) | 0.55 | 0.029 | 18.45 | 0.76 |
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ → (MS) ด้านบุคลากร (MS5) | 0.52 | 0.031 | 16.70 | 0.69 |
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) → ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (MS6) | 0.54 | 0.030 | 18.12 | 0.84 |
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) → ด้านกระบวนการจัดการ (MS7) | 0.52 | 0.031 | 16.91 | 0.70 |

ตารางที่ 28 (ต่อ)

| เส้นทางอิทธิพล (Path Diagram) | ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ | ค่า ความคลาด เคลื่อน (SE) | ค่าสถิติ (t-value) | สัมประสิทธิ์ การ ตัดลิ้นใจ (R^2) |
|---|--------------------------|------------------------------------|-----------------------|---|
| ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน บริหารและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) → ด้านการเงิน (PM1) | 0.60 | 0.019 | 8.68 | 0.68 |
| ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน บริหารและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) → ด้านลูกค้า (PM2) | 0.62 | 0.040 | 15.53 | 0.76 |
| ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน บริหารและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) → ด้านกระบวนการภายใน (PM3) | 0.59 | 0.036 | 16.38 | 0.81 |
| ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถาน บริหารและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) → ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (PM4) | 0.58 | 0.037 | 15.65 | 0.76 |
| Chi-Square = 236.57, df = 181, P-Value = 0.035, CFI = 0.99, GFI = 0.93, AGFI = 0.89, RMR = 0.0141, RMSEA = 0.038 | | | | |

จากตารางที่ 28 แสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการสถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ตามโมเดลที่ปรับเปลี่ยน (Modified Model) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เป็นดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการสถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ตามโมเดลที่ปรับเปลี่ยน (Modified Model) แสดงถึง ค่าความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงสมรรถนะองค์การ (OC) ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MC) และผลความสามารถทางการจัดการสถานบริหารและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) ได้แก่ เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ภายนอกกับตัวแปรแฝงภายนอก (λ_x) และเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (λ_y) พิจารณาด้วยค่าสถิติที (t-value) ของน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ มีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1.1 เส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายนอกกับตัวแปรแฝงภายนอก (λ_x) ได้แก่

1.1.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะองค์การ (OC) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก 6 ตัวแปร ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ

ด้านจิตบริการ (OC5) การพัฒนาตนเอง (OC6) รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแล (OC4) และทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.65, 0.65, 0.64, 0.61 และ 0.61 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านความมีจริยธรรม (OC3) เป็นตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.54 แสดงว่าตัวแปรแฝงสมรรถนะองค์การเป็นผลมาจากการมีด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแล (OC4) และด้านจิตบริการ (OC5) สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านจิตบริการ (OC5) การพัฒนาตนเอง (OC6) รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแล (OC4) ทักษะและความรู้ทางธุรกิจและด้านความมีจริยธรรม (OC3)

1.2 เส้นทางการอิทธิพลระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (lambda-y) เบงออกเบเน

1.2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายใน 4 ตัวแปร ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการตัดสินใจ (EL4) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร(EL3) การจัดการความเสี่ยง (EL2) และความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.51,0.45,0.45 และ 0.40 ตามลำดับ ส่วนตัวแปร ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) เป็นตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.40 แสดงว่าตัวแปรแฝงภาวะผู้นำด้านการประกอบการ เป็นผลมาจากการตัดสินใจ สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร การจัดการความเสี่ยง และความคิดเชิงสร้างสรรค์

เมื่อพิจารณาถึงสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหรือความเที่ยงของการวัด ตัวแปรที่มีความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ด้านการจัดการความเสี่ยง (EL2) รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (EL3) ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.62 0.59 และ 0.46 ส่วนตัวแปรด้านการตัดสินใจ เป็นตัวแปรที่ค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ 0.42 แสดงว่าตัวแปรภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ส่งผลให้ตัวแปรแฝงด้านการจัดการความเสี่ยง มีความแม่นยำสูงขึ้นมากที่สุด

1.2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดบริการ(MS) พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายใน 7 ตัวแปร ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) รองลงมา คือ สถานที่ (MS3) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ(MS6) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (MS1) ด้านบุคลากร (MS5) ด้านกระบวนการจัดการ (MS7) และ ด้านราคา (MS2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.55,0.54,0.54,0.53 และ 0.52,0.52 และ เป็นตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.51 แสดงว่าตัวแปรแฝงของส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) เป็นผลมาจากด้านการส่งเสริมการขาย สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการจัดการ และด้านราคา

เมื่อพิจารณาถึงสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหรือความเที่ยงของการวัด ตัวแปรที่มีความเชื่อมั่นสูงสุดคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (MS6) รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (MS1) ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) ด้านราคา (MS2) ด้านสถานที่ (MS3) ด้านกระบวนการจัดการ (MS7) โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.84, 0.80, 0.76, 0.74, 0.72 และ 0.70 ส่วนตัวแปรด้านบุคลากร (MS5) เป็นตัวแปรที่ค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ 0.69 แสดงว่าตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลให้ตัวแปรแฝง กลยุทธ์การตลาดและบริการ มีความแม่นยำสูงขึ้นมากที่สุด

1.2.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของผลความสามารถทางการจัดการสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุ (PM) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายใน 4 ตัวแปร ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านลูกค้า (PM2) รองลงมาคือ ด้านการเงิน (PM1) ด้านกระบวนการภายใน (PM3) และ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (PM4) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.62, 0.60 และ 0.59 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (PM4) เป็น ตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.58 แสดงว่าตัวแปรแฝงผลความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เป็นผลมาจากด้านลูกค้า สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเงิน กระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ เมื่อพิจารณาถึงสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหรือความเที่ยงของการวัด ตัวแปรที่มีความเชื่อมั่นสูงที่สุดคือด้าน กระบวนการภายใน (PM3) รองลงมา คือ ด้านลูกค้า (PM2) และด้านด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (PM4) โดยมีความเชื่อมั่น 0.81, 0.76 และ 0.76 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านการเงิน (PM1) เป็นตัวแปรที่ค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ 0.68 แสดงว่าตัวแปรด้านกระบวนการภายในส่งผลให้ตัวแปรแฝงผลความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความแม่นยำสูงขึ้นมาที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยภาวะผู้นำที่มีความหมายทางจิตใจที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ตามโมเดลที่ปรับใหม่ (Modified Model) แสดงให้เห็นถึงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที ของเส้นอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน (Gamma) และระหว่างตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (Beta) โดยมีรายละเอียดผลของการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

2.1 เส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน (Gamma) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน คือ สมรรถนะองค์การ (OC) กับผลความสามารถทางการบริหารและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) โดยมีความสัมพันธ์เส้นทางเป็นบวกเท่ากับ 0.64 และสมรรถนะองค์การกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) โดยมีความสัมพันธ์เส้นทางเป็นบวกเท่ากับ 0.42 และสมรรถนะองค์การกับ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) โดยมีความสัมพันธ์เส้นทางเป็นบวกเท่ากับ 0.66

2.2 เส้นทางความอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (Beta) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรแฝงภายในกับตัวแปรแฝงภายในของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) และส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) กับผลความสามารถทางการบริหารและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) โดยมีความสัมพันธ์เส้นทางเป็นบวกเท่ากับ 0.65 โดยสามารถแสดงค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างแต่ละตัวแปรแฝง ตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 แสดงค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างแต่ละตัวแปรแฝง

| ปัจจัยต้น | EL | | | MS | | | PM | | | |
|--------------------------------|----------------|---------|----|---------|---------|---------|----------|---------|---------|----------|
| | DE | IE | TE | DE | IE | TE | DE | IE | TE | |
| สมรรถนะองค์การ (OC) | Factor Loading | 0.655 | - | 0.655 | 0.416 | 0.279 | 0.695 | 0.645 | 0.150 | 0.795 |
| | SE. | 0.086 | - | 0.086 | 0.080 | 0.062 | 0.069 | 0.084 | 0.055 | 0.071 |
| | t-Value | 7.604** | - | 7.604** | 5.200** | 4.523** | 10.067** | 7.669** | 2.716** | 11.197** |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) | Factor Loading | - | - | - | 0.426 | - | 0.426 | 0.056 | 0.069 | 0.125 |
| | SE. | - | - | - | 0.089 | - | 0.089 | 0.082 | 0.035 | 0.075 |
| | t-Value | - | - | - | 4.801** | - | 4.801** | 0.684 | 1.989* | 1.673* |
| ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) | Factor Loading | - | - | - | 0.426 | - | 0.426 | 0.056 | 0.069 | 0.125 |
| | SE. | - | - | - | 0.089 | - | 0.089 | 0.082 | 0.035 | 0.075 |
| | t-Value | - | - | - | 4.801** | - | 4.801** | 0.684 | 1.989* | 1.673* |
| ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) | Factor Loading | - | - | - | - | - | - | 0.162 | - | 0.162 |
| | SE. | - | - | - | - | - | - | 0.074 | - | 0.074 |
| | t-Value | - | - | - | - | - | - | 2.193* | - | 2.193* |
| R ² | 0.428 | | | 0.556 | | | 0.654 | | | |

หมายเหตุ: TE = ผลรวมอิทธิพล IE = อิทธิพลทางอ้อม DE = อิทธิพลทางตรง

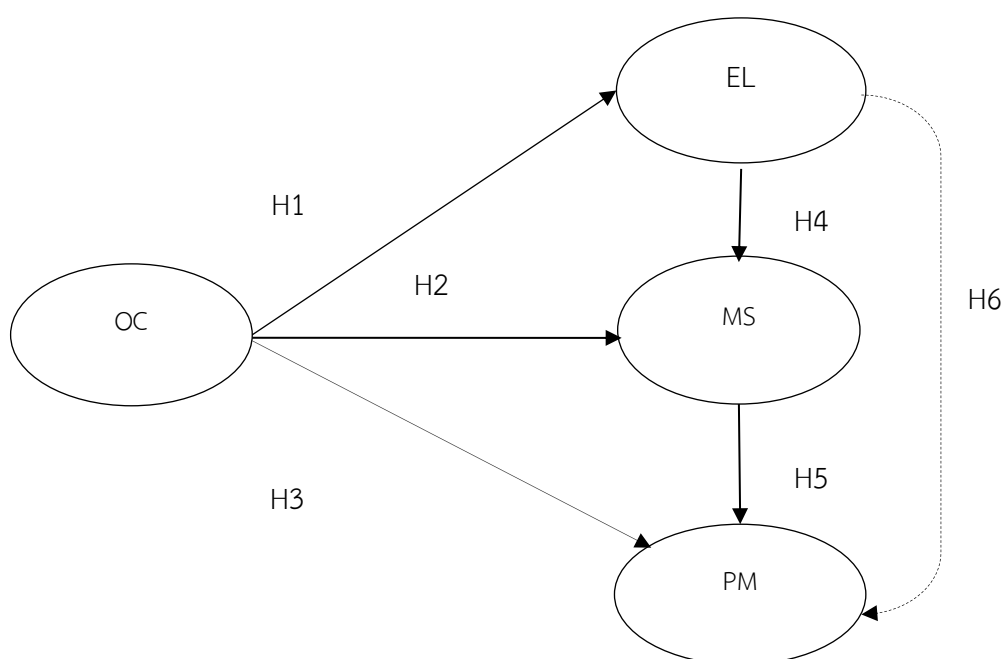
จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายนอกและแฝงภายใน 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ (OC) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

สรุปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีค่าเชิงบวก โดยเรียงตามผลรวมของอิทธิพลจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ (OC) ส่งผลทางตรงและทางอ้อม ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) ส่งผลทางตรงไม่ส่งผลทางอ้อม และด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ส่งผลทางตรงและทางอ้อมตามลำดับ จึงทำให้เกิดโมเดลและองค์ความรู้ใหม่ของรูปแบบเชิงสาเหตุในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่มีผลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยสามารถตรวจสอบโมเดลได้ตามผลการทดสอบสมมติฐานของผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ จึงทำให้เกิดรูปแบบผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งสามารถดูได้จากผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 30 สรุปการทดสอบสมมติฐานผู้สูงอายุทั้ง 6 สมมติฐาน โดยผลสมมติฐานของผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

ตารางที่ 30 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบ |
|---|-------------|
| H1 สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการและมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย | สนับสนุน |
| H2 สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกลยุทธ์การตลาด | สนับสนุน |
| H3 สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย | สนับสนุน |
| H4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย | สนับสนุน |
| H5 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ | สนับสนุน |
| H6 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย | ไม่สนับสนุน |

สมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 0.056, t = 0.684$) ในขณะที่ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 0.069, t = 1.989$) แสดงให้เห็นว่าไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง



หมายเหตุ

- เส้นประ คือ เส้นที่ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย
- เส้นทึบ คือ เส้นที่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

ภาพที่ 21 เส้นทางอิทธิพลที่สนับสนุนและไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

โดยจากการสรุปครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบในการดำเนินการวิเคราะห์เพื่อเสนอตัวแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยอาศัยผลการดำเนินงานเป็นตัวชี้วัด ผนวกกับผลการวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ดังจะปรากฏผลวิเคราะห์ในส่วนถัดไป

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 5 คน ซึ่งใช้เป็นตัวแทนของผู้บริหารในการให้ข้อมูลประกอบการให้สัมภาษณ์ (โดยตัวแทนทั้งหมดไม่สามารถเปิดเผยรายชื่อได้) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เกี่ยวกับความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งแบบสัมภาษณ์เชื่อมโยงกับ สมรรถนะองค์การ ภาวะผู้นำผู้ประกอบการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และ ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้การสัมภาษณ์ในด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งได้ข้อมูลมาจากกลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์ข้อค้นพบ โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการสรุปตามประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนข้อค้นพบทางการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอด้วยวิธีการสรุปและเรียบเรียงในเชิงบรรยาย พร้อมสรุปประเด็นตามปรากฏการณ์ที่ค้นพบจากคำตอบในข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสัมภาษณ์ตามประเด็นที่ศึกษาเพื่อนำไปสู่การตอบคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

4.2.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ในด้านสภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ได้ดังนี้

4.2.1.1 สภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

สภาพปัจจุบันของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย เมื่ออ้างอิงตามการเปลี่ยนแปลงของประชากรโลกที่มีอายุเฉลี่ยยืนยาวขึ้น สิ่งที่มาคือ ประชากรผู้สูงอายุเหล่านั้น ต้องการหาสถานที่พึ่งพาอาศัย ด้วยเหตุนี้ สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบัน จึงต้องมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมในการรองรับจำนวนผู้สูงอายุดังกล่าว โดยเฉพาะสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์ซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีจำนวนมากที่สุดประมาณ 333 แห่ง ซึ่งจำนวนดังกล่าว ถือว่า ยังเป็นจำนวนที่น้อยอยู่ เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงถือว่าเป็นปัญหาของธุรกิจสถานบริบาลที่ต้องหาทางแก้ไข กอรปกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ประเภท เนอร์ซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาลในปัจจุบัน ยังขาดแคลนไม่ทันต่อความต้องการของตลาด และยังมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงในประสิทธิผลและประสิทธิภาพหลายด้าน โดยเฉพาะด้านความสะอาด ปลอดภัย มีบริการที่ดีครบวงจร ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและจากการสัมภาษณ์ พบว่า สิ่งที่จะทำให้สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์ซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล มีความเหมาะสมและประสบความสำเร็จ ได้แก่

1. ด้านบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล ดังนั้น ผู้ประกอบการสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีความเป็นภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ในหลายด้าน เนื่องจากด้านนี้ถือว่ายังมีปัญหาเนื่องจากผู้นำแต่ละรุ่นอาจมีแนวคิดที่ไม่เหมือนกัน เป็นผู้นำที่มีความคิดแบบยุคเก่า หรือไม่ถนัดในด้านเทคโนโลยี หรือไม่ได้นำเอาส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาประยุกต์ใช้ เป็นต้น ดังนั้นผู้ประกอบการสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ จึงต้องปรับเปลี่ยนและแก้ไข และความนำเอาภาวะผู้นำด้านการประกอบการมาใช้ เช่น ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา เป็นต้น ด้านการจัดการความเสี่ยง ควรจัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน หรือการทำ KM ทั้งของด้านลูกค้า และของผู้ประกอบการ เป็นต้น ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปพิจารณาและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นต้น และด้านการตัดสินใจ ควรสามารถที่จะตัดสินใจได้ทันทีและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นต้น เพราะลูกค้าถือว่ามีความสำคัญ ที่ต้องดูแลหรือพัฒนาการบริการให้ตรงตามความต้องการให้ได้มากที่สุด

2. ด้านบุคลากรที่มีความรู้และทักษะเฉพาะ ถือว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้น ผู้ประกอบการสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ควรให้ความสำคัญในด้านสมรรถนะขององค์กร เช่น ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ เช่น การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ รวมทั้งการมีความรู้ในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ด้านความมีจริยธรรมทั้งต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน เช่น การรักษาความลับของลูกค้า และการดูแลความปลอดภัยของลูกค้าทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงโซเชียล เป็นต้น การมีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ และที่สำคัญควรมีจิตบริการ คือ ทำงานด้วยใจ และมีความกระตือรือร้น มีจิตบริการที่จะให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรมีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ ในด้านของความปลอดภัย เป็นต้น และที่ขาดไม่ได้ผู้ประกอบการสถานประกอบการควรมีการพัฒนาตนเอง โดยการอบรมเพิ่มพูนทักษะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. การสร้างองค์ความรู้และเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ ถือว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้นควรให้ความสำคัญในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสมรรถนะองค์กร ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ เป็นต้น

4. พัฒนาธุรกิจบริการสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือว่า เป็นสิ่งสำคัญ เช่น ด้านบุคลากร ต้องมีองค์ความรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน ด้านสถานที่ ควรมีความสะอาด ความปลอดภัย แสงสว่างที่เพียงพอ ระดับเสียงไม่ดังเกินไป สะดวกในการเดินทาง และด้านผลประกอบการ ต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

5. การสร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี เครื่องช่วย ด้านการตลาด นวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดให้กว้างและเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นช่องทางในการเพิ่มลูกค้ารายใหม่เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปสภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ออกเป็นประเด็นหลัก ๆ 2 ประเด็นคือ

ประเด็นที่ 1 สภาพและปัญหาในปัจจุบัน และ ประเด็นที่ 2 สภาพที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุดังนี้

ประเด็นที่ 1 สภาพและปัญหาในปัจจุบัน

1. สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้สูงอายุที่มากขึ้น ดังนั้นสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ต้องมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมในการรองรับจำนวนผู้สูงอายุ

2. ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาลในปัจจุบัน ยังขาดแคลนไม่ทันต่อความต้องการของตลาด และ

3. ยังมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงในประสิทธิผลและประสิทธิภาพหลายด้าน โดยเฉพาะด้านความสะดวก ปลอดภัย มีบริการที่ครบวงจร ด้านการตลาดและนวัตกรรมที่ทันสมัย ด้านเทคโนโลยี รวมทั้งตลอดจนด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ที่อาจจะเป็นบุคคลยุคเก่า ไม่ทันสมัย หรือไม่มีความถนัดด้านเทคโนโลยี เช่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

ประเด็นที่ 2 สภาพที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

1. ด้านบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล

2. ด้านบุคลากรที่มีความรู้และทักษะเฉพาะ ถือว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

3. การสร้างองค์ความรู้และเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ

4. พัฒนาธุรกิจบริการสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

5. การสร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ

4.2.2 สรุปการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพดังกล่าวที่ผู้วิจัยเน้นระดับองค์ประกอบ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสมรรถนะองค์การ (OC) รองลงมาคือ ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) และด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.79, 0.16 และ 0.13 ตามลำดับ แสดงว่า ความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เป็นผลมาจาก ด้านสมรรถนะองค์การ สูงที่สุด และพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก 6 ตัวแปร ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ ด้านจิตบริการ (OC5) การพัฒนาตนเอง (OC6) รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแล (OC4) และทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.65, 0.65, 0.64, 0.61 และ 0.61 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านความมีจริยธรรม (OC3) เป็นตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.54

ตอนที่ 7 การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลการประเมินความสอดคล้องของรูปแบบ

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล และความถูกต้องครอบคลุมเชิงวิชาการของตัวแปรที่เหมาะสมกับรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

จากการวิเคราะห์ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบโมเดลเพิ่มเติมโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมในการยืนยันว่า รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย และจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถนำรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ได้จริงกับการดำเนินงานของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุภาครัฐบาลและเอกชน มีผลดังนี้

7.1 การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครอบคลุมเชิงวิชาการของตัวแปรที่เหมาะสมกับรูปแบบความสามารถทางการจัดการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผ่านโปรแกรม Google Meet เนื่องจากเป็นช่วงสถานการณ์โควิด ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครอบคลุมเชิงวิชาการเพื่อยืนยันตัวแปรที่เหมาะสมในโมเดลความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และให้ผู้ทรงคุณวุฒิร่วมพิพากษ์แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการตรวจสอบตัวแปรรูปแบบความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ตามประเด็นคำถามในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่จัดทำไว้ (ในภาคผนวก) โดยสรุปผลการนำเสนอรูปแบบในแต่ละประเด็นดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญในการจัดสนทนากลุ่ม ได้ให้ข้อเสนอแนะในหลากหลายทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของด้านต่าง ๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยตัวแปรที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยผู้วิจัยทำการกำหนดตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน จำนวน 4 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตได้ จำนวนตัวแปร 21 ตัวแปร และนำไปสร้างแบบสอบถาม และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลรวม 6 จังหวัด รวม 10 คน ซึ่งใช้เป็นตัวแทนของผู้บริหารในการให้ข้อมูลประกอบการให้สัมภาษณ์ และนำมาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย แล้วจึงได้เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำมาใช้ได้จริงกับการดำเนินธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และผู้วิจัยได้สรุปผลข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

| เนื้อหาตัวแปร | ความเหมาะสมของตัวแปร |
|---|----------------------|
| 1.ปัจจัยสมรรถนะองค์กร | เหมาะสม |
| 2.ปัจจัยภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | เหมาะสม |
| 3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | เหมาะสม |
| 4. ปัจจัยผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | เหมาะสม |

จากตารางที่ 31 สรุปได้ว่า ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร 2. ปัจจัยภาวะผู้นำด้านการประกอบการ 3. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ และ 4. ปัจจัยด้านผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านสมรรถนะองค์กร ผลการประเมินความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า มีความเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
2. ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผลการประเมินความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า มีความเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
3. ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ผลการประเมินความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า มีความเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
4. ด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ผลการประเมินความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า มีความเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

จากภาพรวม รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความเหมาะสมและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ด้านสมรรถนะองค์กร มีรายละเอียดใน 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ

ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะปัจจัยด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ มีความสำคัญมาก เพราะเป็นตัวกระตุ้นผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ให้มีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอทางด้านการตลาด ด้านภาวะผู้นำ ทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะองค์กรที่ดี ตลอดจนถึงผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น การมีความคิดสร้างสรรค์ ริเริ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การคิดค้นส่วนประสมทางการตลาดบริการใหม่ ๆ การศึกษาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานและทักษะความรู้ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถาน

บริษัท ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถานบริบาลแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลาและมีทักษะในการเสนอทางเลือกและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า พนักงานและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

1.2 ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีความสำคัญต่อสมรรถนะองค์กร เพราะเป็นตัวกระตุ้นผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และสามารถใช้ทักษะในการแก้ไข และสามารถแก้ไขสถานการณ์และปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลาได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี และสามารถนำไปสู่ “เวลเนสซีดี” การบริการด้านการดูแลสุขภาพแบบครบวงจร

1.3 ด้านความมีจริยธรรม

ด้านความมีจริยธรรม เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะความมีจริยธรรม มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะเป็นตัวกระตุ้นผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ เช่น 1. ด้านผลิตภัณฑ์ ต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือลอกเลียนแบบผู้ประกอบการที่เป็นคู่แข่งรายอื่น 2. ด้านราคา ต้องตั้งราคาตามจริง ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค 3. ด้านสถานที่ ต้องมีความปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิดโดยรอบ 4. การส่งเสริมการขาย ต้องให้สิทธิพิเศษเท่าเทียมกันทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ 5. ด้านบุคลากร ต้องมีความเป็นมิตร เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างมี ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่เลือกปฏิบัติและมีจริยธรรมรับผิดชอบทางจริยธรรมและภาระผูกพันทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน รักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงโซเชียลและพิกัดสิทธิของผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีจริยธรรม 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ควรมีกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริบาลและผู้สูงอายุ การจัดสิ่งแวดล้อมในสถานดูแลผู้สูงอายุ มีความสะอาดและความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถกว้างขวาง และ 7. ด้านกระบวนการ ควรมีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัดกรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

1.4 ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ

ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น มีความเข้าใจในระบบการรักษาพยาบาลและสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพผู้จัดการและผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการตลาด โดยเฉพาะส่วนประสมทางการตลาด ในส่วนของด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และภาวะผู้นำด้านการ

ประกอบการในด้าน การจัดการความเสี่ยง ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

1.5 ด้านจิตบริการ

ด้านจิตบริการ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะจิตบริการ มีความสำคัญต่อ ผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ในด้านการทำงานด้วยใจ โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสาร คือ รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำไป พิจารณาความเหมาะสมเพื่อการปรับปรุง เห็นผู้สูงอายุเสมือนญาติและไม่หวังผลตอบแทนให้ความ ช่วยเหลือ ผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการ ดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

1.6 ด้านการพัฒนาตนเอง

ด้านการพัฒนาตนเอง เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะการพัฒนาตนเอง มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำด้านการ ประกอบการ เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ในการ อบรมเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการ พัฒนาแผนการเรียนรู้ แสวงหาและใช้ความรู้ใหม่เสมอ ปรับรูปแบบสถานบริบาลให้มีความ หลากหลายมากขึ้นอย่างครบวงจรโดยแท้จริง ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

จากรายละเอียดปัจจัยที่ 1 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ พบว่า มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 3. ด้านความมีจริยธรรม 4 ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ 5. ด้านจิตบริการ และ 6. ด้านการพัฒนาตนเอง ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าตัวแปรทุกปัจจัยมีความเหมาะสมกับความสามารถ การจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และเหมาะสมกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแล ผู้สูงอายุ ที่จะส่งผลให้ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถ ทางการจัดการที่ดี

ปัจจัยที่ 2 ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีรายละเอียดใน 7 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น มีผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการ ดูแลผู้สูงอายุ ในด้านส่วนประสมทางการตลาด เนื่องจากสถานบริบาลควรมีกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น นวดแผนไทย การทำสปา การให้บริการของผู้สูงอายุมีโปรแกรมให้บริการที่หลากหลาย เช่น โปรแกรม สุขภาพ โปรแกรมตรวจวัดไข้ โปรแกรมนันทนาการ เป็นต้นในปัจจุบัน หรืออาจมีการ ขยายสาขา ออกไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทย ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแล ผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านราคา

ด้านราคา เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะด้านราคามีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในด้านส่วนประสมทางการตลาด ราคาของผลิตภัณฑ์หรือบริการควรกำหนดขึ้นมาเพื่อให้เหมาะสมกับคุณภาพและบริการของสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ถ้าอัตราค่าบริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสมกับการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.3 ด้านสถานที่

ด้านสถานที่ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะด้านสถานที่มีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในด้านส่วนประสมทางการตลาด สถานบริบาลควรมีทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสะดวกในการเดินทางและควรมีทำเลในที่ปลอดภัยห่างไกลมลพิษ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านการส่งเสริมการขาย

ด้านการส่งเสริมการขาย เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะด้านการส่งเสริมการขายมีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านส่วนประสมทางการตลาด มีการจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซเชียล และสื่อต่าง ๆ เช่น โบชัวร์ แผ่นพับ และเคเบิลทีวีที่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม นอกจากนั้นควร มีการจัดโปรแกรมทางการตลาดที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันออกไปตามความต้องการของลูกค้า ได้แก่ บัตรซิลเวอร์ บัตรโกลด์ บัตรแพลตินัม ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.5 ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะด้านการส่งเสริมการขาย มีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านส่วนประสมทางการตลาด เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ พนักงานต้อนรับให้การบริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อยและบุคลากรที่ให้บริการทุกฝ่ายมีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์น่าเชื่อถือ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.6 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านส่วนประสมทางการตลาด เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถกว้างขวาง มีกล้องวงจร

ปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริบาลและผู้สูงอายุ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.7 ด้านกระบวนการจัดการ

ด้านกระบวนการจัดการ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เพราะด้านกระบวนการ เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ควรจะมีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัดกรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการและมีการจัดทำข้อมูลในการให้บริการแยกตามโปรแกรมพร้อมมีคำอธิบายรายละเอียดในแต่ละโปรแกรม พร้อมทั้งแสดงราคาและเวลาในการใช้บริการอย่างครบถ้วนองค์ประกอบอื่นๆ เช่น บุคลากร และฐานข้อมูล (software, hardware, peopleware & dataware)ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

จากรายละเอียดปัจจัยที่ 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ 2 ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่ามี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการขาย 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 7. ด้านกระบวนการจัดการตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าตัวแปรทุกปัจจัยมีความเหมาะสมกับความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และเหมาะสมกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่จะส่งผลให้ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

ปัจจัยที่ 3 ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีรายละเอียดใน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์

ด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ถ้ามีแค่ภาวะผู้นำด้านประกอบการเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุบางแห่งอาจเป็นคนยุคเก่าไม่ทันสมัย และอาจไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นจึงควรต้องนำเอาส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาช่วย ทั้ง 7 P's อาจต้องนำเสนอแบบมีนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยผลักดันให้ลูกค้าตระหนักและเข้าถึงบริการดังกล่าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

3.2 ด้านการจัดการความเสี่ยง

ด้านการจัดการความเสี่ยง เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ แต่ในปัจจุบันมีความเสี่ยงหลายด้าน เช่นการเมือง เศรษฐกิจ โรคระบาด เทคโนโลยี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้น ถ้ามีแค่ภาวะผู้นำด้านประกอบการเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรต้องนำเอาปัจจัยด้านอื่น ๆ เข้ามาช่วย โดยเฉพาะด้านส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 P's โดยการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการจัดการความเสี่ยง มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยรวมทั้งการติดตั้งกล้องวงจรปิด ผลักดันให้

ลูกค้าตระหนักและเข้าถึงบริการที่ปลอดภัยดังกล่าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

3.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งในปัจจุบัน การติดต่อสื่อสารแบบวิธีเดิม ๆ อาจไม่ได้ผลเท่าที่ควร เช่น การติดประกาศไว้ที่หน้าสถานบริบาล อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นในปัจจุบันควรใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE เป็นต้นมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ผ่านการตลาดออนไลน์ ทำให้สามารถกำหนดโปรแกรมทางการตลาดที่ลูกค้าต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสามารถวิเคราะห์จากความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงตามที่ลูกค้าต้องการ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

3.4 ด้านการตัดสินใจ

ด้านการตัดสินใจ เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งในปัจจุบัน การตัดสินใจโดยผู้ประกอบการเพียงผู้เดียวอาจไม่เพียงพอ หรืออาจแก้ไขไม่ตรงจุด อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นในปัจจุบันเพื่อเป็นแก้ไขปัญหาก็ให้ตรงจุดมากขึ้น ดังนั้นควรมีการจัดการกลุ่มประชุมร่วมกัน ทั้งผู้ประกอบการ ลูกค้า เพื่อจัดทำ KM เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติรวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงข้อร้องเรียนที่มีเหตุผลของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์การมากเกินไปในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง เนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำ และมีการบอกต่อของกลุ่มลูกค้า และการสร้างความน่าเชื่อถือของธุรกิจที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจง่ายขึ้น ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพของการรักษาที่เห็นผลอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

จากรายละเอียดปัจจัยที่ 3 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ 3 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ พบว่ามี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร 4. ด้านการตัดสินใจ ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าตัวแปรทุกปัจจัยมีความเหมาะสมกับความสามารถการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และเหมาะสมกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ แต่อาจต้องมีปัจจัยอื่น ๆ ช่วย เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่จะส่งผลให้ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

ปัจจัยที่ 4 ด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีรายละเอียดใน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

4.1 ด้านการเงิน

ด้านการเงิน เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล

และการดูแลผู้สูงอายุ ในด้านผลกำไร รายได้ หรือเงินทุนสะสม รวมทั้งผลประโยชน์ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

4.2 ด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น มีจำนวนลูกค้าเก่ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นโดยดูจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ใช้บริการ มีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการที่มากขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่เพิ่มขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

4.3 ด้านกระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น มีระบบการติดตามและประเมินคุณภาพการดูแลและบริการ มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพของการดูแล มีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า และมีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

4.4 ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

ด้านความรู้และการเจริญเติบโต เป็นตัวแปรที่มีความเหมาะสม เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น เพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น และมีการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานขององค์กรทุกคนเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

จากรายละเอียดปัจจัยที่ 4 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ 4 ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน 4. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าตัวแปรทุกปัจจัยมีความเหมาะสมกับความสามารถการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และเหมาะสมกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

4.3 สรุปผลการนำเสนอจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการยืนยันผลการวิจัยภายหลังจากที่ได้ผลวิจัยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาแล้ว โดยวิธีการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง

ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นักวิชาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 10 ท่าน ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลหลักคือ 1.กลุ่มผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูง ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 7 ท่าน ได้แก่ 1.1 กรรมการผู้จัดการบริษัท เวลเนสเวิลด์ ปิ่นเกล้า กรุงเทพฯ 1.2 ผู้จัดการบ้านปันรัก เนอร์สซิงโฮม ซอย 5 จ.นครปฐม 1.3 ผู้จัดการบริษัทตุแลร์ก บ้านพักคนชรา จังหวัดปทุมธานี 1.4 ผู้จัดการโรงพยาบาล หลวงพ่อเป็น จังหวัดนครปฐม 1.5 ผู้จัดการเชมภัช เนอร์สซิงโฮม จังหวัดนนทบุรี 1.6 ผู้จัดการโซคมณี เนอร์สซิงโฮม จังหวัดสมุทรสาคร และ 1.7 ผู้จัดการบริษัท เทคแคร์ เนอร์สซิงโฮม จังหวัดสมุทรปราการ 2. นักวิชาการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนักวิชาการ จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ 2.1 อาจารย์ประจำหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2.2 คณบดี คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี 3.ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลจำนวน 1 ท่าน รวมจำนวน 10 คน ทั้งนี้เพื่อพิจารณาประเมินผลที่ได้รับจากการวิจัย ว่ามีความสอดคล้องกับแนวความคิดของนักวิชาการ และผู้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงหรือไม่ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน เพิ่มมากขึ้นจากแนวความคิดของทุกภาคส่วน รวมถึงการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะถึงความเหมาะสมในการนำผลการวิจัยไปใช้ปฏิบัติจริงต่อไป ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดการจัดการสนทนากลุ่มได้ ดังนี้

4.3.1 ความสอดคล้องของผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากผลการวิจัยที่ทำการศึกษาคณะประกอบต่าง ๆ ที่ทำการศึกษาใน 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ สมรรถนะองค์การ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นว่า ผลการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนั้นมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง กล่าวคือ ตัวแปรองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีส่วนช่วยในการวัดความสามารถทางการจัดการธุรกิจ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงถึง ซึ่งผลการวัดองค์ประกอบทั้งหมดนั้นอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก ซึ่งถือเป็นเรื่องปกติที่ตัวแปรวัดผลในเชิงสังคมศาสตร์ จะมีค่าอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

4.4 ผลการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology)

การศึกษาเรื่อง ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 โดยการวิจัยเป็นการวิจัยแบบ Explanatory Sequential Design ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ สมรรถนะองค์การ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ และผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงมาก ตามลำดับ โดย ความสามารถทางการจัดการธุรกิจและสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีวัดระดับ

ความสอดคล้องของโมเดล $\chi^2 = 236.57$, $df = 181$, $\chi^2/df = 1.31$, $p\text{-value} = 0.035$, $CFI = 0.99$, $GFI = 0.91$, $AGFI = 0.89$, $RMR = 0.0141$, $RMSEA = 0.038$ และนอกจากนี้ยังพบว่า

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ (OC) มีอิทธิพลทางตรงและอ้อม ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มี 3 ปัจจัย ดังนี้ 1.1 ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ (OC) มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) 1.2 ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ (OC) มีอิทธิพลต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) 1.3 ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ (OC) มีอิทธิพลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM)

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ไม่มีอิทธิพลทางตรงแต่มีอิทธิพลทางอ้อม ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มี 3 ปัจจัย ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ไม่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) 2.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) มีอิทธิพลต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) 2.3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ไม่มีอิทธิพลต่อทางตรงต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM)

3. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) มีอิทธิพลทางตรงและอ้อม ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มี 3 ปัจจัย ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) ไม่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) 3.2 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) ไม่มีอิทธิพลต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) 3.3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) มีอิทธิพลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM)

4. ปัจจัยที่ 4 ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ พบว่ามี 4 ปัจจัย ดังนี้

4.1 ด้านการเงิน 4.2 ด้านลูกค้า 4.3 ด้านกระบวนการภายใน 4.4 ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยตัวแปรทุกปัจจัยมีความเหมาะสมกับความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และเหมาะสมกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

จากผลจากการวิจัยเชิงปริมาณข้างต้นสามารถนำไปกำหนดขอบข่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ 1. สมรรถนะองค์การ 2. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 3. ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ และ 4. ผลความสามารถทางการจัดการ ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยทุกปัจจัยมีส่วนสนับสนุนซึ่งกันและกัน และความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

ผลการวิจัยผสมวิธี สามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยทุกปัจจัยมีส่วนสนับสนุนซึ่งกันและกันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งตรงกันทั้ง

การวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ได้แก่ สมรรถนะองค์การ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และ ผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ส่วนภาวะผู้นำด้านการประกอบการ พบว่ายังเป็นปัญหา เนื่องจากสาเหตุต่อไปนี้

1. ถ้ามีแค่ภาวะผู้นำด้านการประกอบการเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุบางแห่งอาจเป็นคนยุคเก่าไม่ทันสมัย และอาจไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยี

2. ปัจจุบันมีความเสี่ยงหลายด้าน เช่นการเมือง เศรษฐกิจ โรคระบาด เทคโนโลยี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้น ถ้ามีแค่ภาวะผู้นำด้านการประกอบการเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรต้องนำเอาปัจจัยด้านอื่นๆเข้ามาช่วย โดยเฉพาะด้านส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 P's โดยการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการจัดการความเสี่ยง มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วย ผลักดันให้ลูกค้าตระหนักและเข้าถึงบริการที่ปลอดภัยดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

3. การติดต่อสื่อสารแบบวิธีเดิม ๆ อาจไม่ได้ผลเท่าที่ควร เช่น การติดประกาศไว้ที่หน้าสถานบริการ อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นในปัจจุบันควรใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินทราเน็ตจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE เป็นต้นมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ผ่านการตลาดออนไลน์ ทำให้สามารถกำหนดโปรแกรมทางการตลาดที่ลูกค้าต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การตัดสินใจโดยผู้ประกอบการเพียงผู้เดียวอาจไม่เพียงพอ หรืออาจแก้ไขไม่ตรงจุด อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นในปัจจุบันเพื่อเป็นแก้ไขปัญหาก็ตรงจุดมากขึ้น ดังนั้นควรมีการจัดกลุ่มประชุมร่วมกันทั้งผู้ประกอบการ ลูกค้า เพื่อจัดทำ KM เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติรวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงข้อร้องเรียนที่มีเหตุผลของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์การมากเกินไปในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง เนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำ และมีการบอกต่อของกลุ่มลูกค้า และการสร้างความน่าเชื่อถือของธุรกิจที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจง่ายขึ้น ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพของการรักษาที่เห็นผลอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นของผลการวิจัยผสมวิธี พบว่า โดยผลการวิจัยเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่า ผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีความสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ ทั้งในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณและผลข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถอธิบายเหตุผลของกันและกันได้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย 3) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย และ 4) เพื่อนำเสนอรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยที่โดดเด่นในเชิงลึก ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบสมรรถนะองค์การ องค์ประกอบภาวะผู้นำด้านการประกอบการ องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาดบริการ และ องค์ประกอบผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ 2) ปัจจัยที่สำคัญของแต่ละองค์ประกอบหลักสรุปได้ดังนี้ ดังนี้ คือ

องค์ประกอบแรก ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 6 ตัวแปร ดังนี้

5.1.1 ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ มีความสำคัญมาก เพราะเป็นตัวกระตุ้นผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ให้มีความกระตือรือร้น แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอทางด้านการตลาด ด้านภาวะผู้นำ ทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะองค์การที่ดี ตลอดจนถึงผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น การมีความคิดสร้างสรรค์ริเริ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ การคิดค้นส่วนประสมทางการตลาดบริการใหม่ ๆ การศึกษาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานและทักษะความรู้ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริการ ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถานบริการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์การได้ทันเวลาและมีทักษะในการเสนอทางเลือกและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า พนักงานและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

5.1.2 ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีความสำคัญต่อสมรรถนะองค์การ เพราะเป็นตัวกระตุ้นผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ และสามารถใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหา และสามารถแก้ไขสถานการณ์และปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์การได้ทันเวลาได้เป็น

อย่างดี ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี และสามารถนำไปสู่ “เวลเนสซีดี” การบริการด้านการดูแลสุขภาพแบบครบวงจร

5.1.3 ด้านความมีจริยธรรม มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะเป็นตัวกระตุ้นผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ เช่น 1. ด้านผลิตภัณฑ์ ต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือลอกเลียนแบบผู้ประกอบการที่เป็นคู่แข่งรายอื่น 2. ด้านราคา ต้องตั้งราคาตามจริง ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค 3. ด้านสถานที่ ต้องมีความปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิดโดยรอบ 4. การส่งเสริมการขาย ต้องให้สิทธิพิเศษเท่าเทียมกันทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ 5. ด้านบุคลากร ต้องมีความเป็นมิตร เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างมี ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่เลือกปฏิบัติและมีจริยธรรม รับผิดชอบต่อทางจริยธรรมและภาระผูกพันทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน รักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงสื่อโซเชียลและพิกซ์สิทธิ์ของผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีจริยธรรม 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ควรมีกิจกรรมปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริการและผู้สูงอายุ การจัดสิ่งแวดล้อมในสถานดูแลผู้สูงอายุ มีความสะอาดและความปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถกว้างขวาง และ 7. ด้านกระบวนการ ควรมีระบบการจดทะเบียนข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัดกรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

5.1.4 ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น มีความเข้าใจในระบบการรักษาพยาบาลและสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพผู้จัดการและผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการตลาด โดยเฉพาะส่วนประสมทางการตลาด ในส่วนของด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และภาวะผู้นำ

5.1.5 ด้านจิตบริการ มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ในด้านการทำงานด้วยใจ โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสาร คือ รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำไปพิจารณาความเหมาะสมเพื่อการปรับปรุงเห็นผู้สูงอายุเสมือนญาติและไม่หวังผลตอบแทนให้ความช่วยเหลือ ผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

5.1.6 ด้านการพัฒนาตนเอง มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ในการอบรมเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการพัฒนาแผนการเรียนรู้ แสวงหาและใช้ความรู้ใหม่เสมอ ปรับ

รูปแบบสถานบริบาลให้มีความหลากหลายมากขึ้นอย่างครบวงจรโดยแท้จริง ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดี

องค์ประกอบที่สอง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ได้แก่ 4.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ถ้ามีแค่ภาวะผู้นำด้านประกอบการเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุบางแห่งอาจเป็นคนยุคเก่าไม่ทันสมัย และอาจไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นจึงควรต้องนำเอาส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาช่วย ทั้ง 7 P's อาจต้องนำเสนอแบบมีนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยผลักดันให้ลูกค้าตระหนักและเข้าถึงบริการดังกล่าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ 4.2 ด้านการจัดการความเสี่ยง มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ แต่ในปัจจุบันมีความเสี่ยงหลายด้าน เช่น การเมือง เศรษฐกิจ โรคระบาด เทคโนโลยี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้น ถ้ามีแค่ภาวะผู้นำด้านประกอบการเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรต้องนำเอาปัจจัยด้านอื่น ๆ เข้ามาช่วย โดยเฉพาะด้านส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 P's โดยการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการจัดการความเสี่ยง มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยรวมทั้งการติดตั้งกล้องวงจรปิด ผลักดันให้ลูกค้าตระหนักและเข้าถึงบริการที่ปลอดภัยดังกล่าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ 4.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารแบบวิถีเดิม ๆ อาจไม่ได้ผลเท่าที่ควร เช่น การติดประกาศไว้ที่หน้าสถานบริบาล อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นในปัจจุบันควรใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE เป็นต้นมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ผ่านการตลาดออนไลน์ ทำให้สามารถกำหนดโปรแกรมทางการตลาดที่ลูกค้าต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสามารถวิเคราะห์จากความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงตามที่ลูกค้าต้องการ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ และ 4.4. ด้านการตัดสินใจ มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งในปัจจุบันการตัดสินใจโดยผู้ประกอบการเพียงผู้เดียวอาจไม่เพียงพอ หรืออาจแก้ไขไม่ตรงจุด อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นในปัจจุบันเพื่อเป็นแก้ไขปัญหานี้ให้ตรงจุดมากขึ้น ดังนั้นควรมีการจัดกลุ่มประชุมร่วมกัน ทั้งผู้ประกอบการ ลูกค้า เพื่อจัดทำ KM เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติรวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงข้อร้องเรียนที่มีเหตุผลของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์กรมากเกินไปในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง เนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำ และมีการบอกต่อของกลุ่มลูกค้า และการสร้างความน่าเชื่อถือของธุรกิจที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจง่ายขึ้น ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพของการรักษาที่เห็นผลอย่างชัดเจน ซึ่ง

จะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่สาม ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 7 ตัวแปรได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น มีผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ในด้านส่วนประสมทางการตลาด เนื่องจากสถานบริการควรมีกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น นวดแผนไทย การทำสปา การให้บริการของผู้สูงอายุมีโปรแกรมให้บริการที่หลากหลาย เช่น โปรแกรม สุขภาพ โปรแกรมตรวจวัดไข้ โปรแกรม นันทนาการ เป็นต้นในปัจจุบัน หรืออาจมีการขยายสาขา ออกไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทย ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ 2) ด้านราคา มีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในด้านส่วนประสมทางการตลาด ราคาของผลิตภัณฑ์หรือบริการควรกำหนดขึ้นมาเพื่อให้เหมาะสมกับคุณภาพและบริการของสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ถ้าอัตราค่าบริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสมกับการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ 3) ด้านสถานที่ มีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในด้านส่วนประสมทางการตลาด สถานบริการควรมีทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสะดวกในการเดินทางและควรมีทำเลในที่ปลอดภัยห่างไกลมลพิษ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ 4) ด้านการส่งเสริมการขาย มีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากมีความสำคัญต่อสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านส่วนประสมทางการตลาด มีการจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซเชียล และสื่อต่าง ๆ เช่น โบชัวร์ แผ่นพับ และเคเบิลทีวีที่มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม นอกจากนั้นควร มีการจัดโปรแกรมทางการตลาดที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันออกไปตามความต้องการของลูกค้า ได้แก่ บัตรซิลเวอร์ บัตรโกลด์ บัตรแพลตินัม ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ 5) ด้านบุคลากร มีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านส่วนประสมทางการตลาด เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ พนักงานต้อนรับให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อยและบุคลากรที่ให้บริการทุกฝ่ายมีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์น่าเชื่อถือ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ 6) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสำคัญต่อผลความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านส่วนประสมทางการตลาด เนื่องจากมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถกว้างขวาง มีกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริการและผู้สูงอายุ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ และ 7) ด้าน

กระบวนการจัดการ มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ควรจะมีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัดกรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการและมีการจัดทำข้อมูลในการให้บริการแยกตามโปรแกรมพร้อมมีคำอธิบายรายละเอียดในแต่ละโปรแกรม พร้อมทั้งแสดงราคาและเวลาในการให้บริการอย่างครบถ้วน องค์ประกอบอื่น ๆ เช่น บุคลากร และฐานข้อมูล (software, hardware, peopleware & dataware) ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่สี่ ปัจจัยผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านการเงิน เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ในด้านผลกำไร รายได้ หรือเงินทุนสะสม รวมทั้งผลประกอบการ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ 2) ด้านลูกค้า มีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น มีจำนวนลูกค้าเก่ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นโดยดูจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ใช้บริการ มีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการที่มากขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่เพิ่มขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ 3) ด้านกระบวนการภายใน มีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น มีระบบการติดตามและประเมินคุณภาพการดูแลและบริการ มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพของการดูแล มีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า และมีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ และ 4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต มีความสำคัญต่อสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพราะปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เช่น เพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น และมีการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานขององค์กรทุกคนเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

ภายหลังการศึกษาด้วยเทคนิควิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงนำไปสังเคราะห์กับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนเอกสาร ตำราวิชาการ วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้สร้างรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย แล้ว เพื่อปรับกรอบแนวคิดการวิจัย จึงได้กรอบการวิจัยที่ปรับเปลี่ยนพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย แล้ว เพื่อปรับกรอบแนวคิดการวิจัย จึงได้กรอบการวิจัยที่ปรับเปลี่ยน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มี 4 องค์ประกอบ 21 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย 1.สมรรถนะ

ขององค์การ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 6 ตัวแปร ได้แก่ 1.1 ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ 1.2 ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 1.3 ด้านความมีจริยธรรม 1.4 ด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ 1.5 ด้านจิตบริการ และ 1.6 ด้านการพัฒนาตนเอง 2.ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ได้แก่ 2.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์ 2.2 ด้านการจัดการความเสี่ยง 2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร และ 2.4 ด้านการตัดสินใจ 3.ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 7 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 2) ด้านราคา 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านการส่งเสริมการขาย 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และ 7) ด้านกระบวนการ และ 4. ผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน และ 4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

5.2 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

5.2.1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ 11 – 15 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 มีตำแหน่งเป็น ผู้จัดการทั่วไป (GENERAL MANAGER) จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 มีทุนดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ มีทุนดำเนินงาน 3,000,001 – 5,000,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 15 – 20 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีรายได้จากการทำธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ 5,000,001 – 10,000,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีประเภทของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุเป็นธุรกิจเนอर्सซิงแคร์ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 และเป็นธุรกิจที่ดูแลระยะยาวที่โรงพยาบาล จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ ที่ตั้งของสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เป็น กรุงเทพมหานคร จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีรูปแบบในการประกอบธุรกิจ เป็นเจ้าของคนเดียว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีกิจการเคยไม่เคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การในด้านต่าง ๆ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 และเคยได้รับ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ มีกิจการ ไม่เคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับ DBD WELLNESS จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 และเคยได้รับ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ

5.2.2 ระดับองค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสมรรถนะองค์การ (OC) รองลงมาคือ ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) และด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.79, 0.16 และ 0.13 ตามลำดับ แสดงว่า

ความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ เป็นผลมาจาก ด้านสมรรถนะองค์การ สูงที่สุด และพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก 6 ตัวแปร ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ ด้านจิตบริการ (OC5) การพัฒนาตนเอง (OC6) รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแล (OC4) และทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.65, 0.65, 0.64, 0.61 และ 0.61 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านความมีจริยธรรม (OC3) เป็นตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.54

จากละเอียดข้างต้นสามารถแสดงผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ตามโมเดลที่ปรับใหม่ (Modified Model) แสดงถึง ค่าความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงสมรรถนะองค์การ (OC) ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MC) และผลความสามารถทางการจัดการสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) ได้แก่ เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ภายนอกกับตัวแปรแฝงภายนอก (λ_x) และเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (λ_y) พิจารณาด้วยค่าสถิติที (t-value) ของน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้ มีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1.1 เส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายนอกกับตัวแปรแฝงภายนอก (λ_x) ได้แก่

1.1.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะองค์การ (OC) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก 6 ตัวแปร ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ ด้านจิตบริการ (OC5) การพัฒนาตนเอง (OC6) รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแล (OC4) และทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.65, 0.65, 0.64, 0.61 และ 0.61 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านความมีจริยธรรม (OC3) เป็นตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.54 แสดงว่าตัวแปรแฝงสมรรถนะองค์การเป็นผลมาจากการมีด้านความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแล (OC4) และด้านจิตบริการ (OC5) สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านจิตบริการ (OC5) การพัฒนาตนเอง (OC6) รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแล (OC4) ทักษะและความรู้ทางธุรกิจ และ ด้าน ความ มี จริยธรรม (OC3)

1.2 เส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายในกับตัวแปรแฝงภายใน (λ_y) แบ่งออกเป็น

1.2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายใน 4 ตัวแปร ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการตัดสินใจ (EL4) รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร(EL3) การจัดการความเสี่ยง (EL2) และความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.51,0.45,0.45 และ 0.40 ตามลำดับ ส่วนตัวแปร ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) เป็นตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่า

น้ำหนักองค์ประกอบ 0.40 แสดงว่าตัวแปรแฝงภาวะผู้นำด้านการประกอบการ เป็นผลมาจากการตัดสินใจ สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร การจัดการความเสี่ยง และความคิดเชิงสร้างสรรค์ เมื่อพิจารณาถึงสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหรือความเที่ยงของการวัด ตัวแปรที่มีความเชื่อมั่นสูงสุด คือ ด้านการจัดการความเสี่ยง (EL2) รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร (EL3) ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (EL1) โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.62 0.59 และ 0.46 ส่วนตัวแปรด้านการตัดสินใจ เป็นตัวแปรที่ค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ 0.42 แสดงว่าตัวแปรภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ส่งผลให้ตัวแปรแฝงด้านการจัดการความเสี่ยง มีความแม่นยำสูงขึ้นมาที่สุด

1.2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายใน 7 ตัวแปร ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) รองลงมา คือ สถานที่ (MS3) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ(MS6) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (MS1) ด้านบุคลากร (MS5) ด้านกระบวนการจัดการ (MS7) และ ด้านราคา (MS2) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.55,0.54,0.54,0.53 และ 0.52,0.52 และ เป็นตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.51 แสดงว่าตัวแปรแฝงของส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) เป็นผลมาจากด้านการส่งเสริมการขาย สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการจัดการ และด้านราคา

เมื่อพิจารณาถึงสัมประสิทธิ์การตัดสินใจหรือความเที่ยงของการวัด ตัวแปรที่มีความเชื่อมั่นสูงสุดคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (MS6) รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (MS1) ด้านการส่งเสริมการขาย (MS4) ด้านราคา (MS2) ด้านสถานที่ (MS3) ด้านกระบวนการจัดการ (MS7) โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.84, 0.80, 0.76, 0.74, 0.72 และ 0.70 ส่วนตัวแปรด้านบุคลากร (MS5) เป็นตัวแปรที่ค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุด คือ 0.69 แสดงว่าตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลให้ตัวแปรแฝง กลยุทธ์การตลาดและบริการ มีความแม่นยำสูงขึ้นมาที่สุด

สรุปข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1.วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน และผลจากการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์ข้อค้นพบ ผู้วิจัยนำมาสังเคราะห์ผลเพื่อนำมาอ้างอิงผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.1 สภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

สภาพปัจจุบันของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย เมื่ออ้างอิงตามการเปลี่ยนแปลงของประชากรโลกที่มีอายุเฉลี่ยยืนยาวขึ้น สิ่งที่มาคือ ประชากรผู้สูงอายุเหล่านั้น ต้องการหาสถานที่พึ่งพาอาศัย ด้วยเหตุนี้ สถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบัน จึงต้องมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมในการรองรับจำนวนผู้สูงอายุดังกล่าว โดยเฉพาะสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์ซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีจำนวนมากที่สุดประมาณ 333 แห่ง ซึ่งจำนวนดังกล่าว ถือว่า ยังเป็น

จำนวนที่น้อยอยู่ เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงถือว่าเป็นปัญหาของธุรกิจสถานบริบาลที่ต้องหาทางแก้ไข กอรปกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุของประเทศ ไทย ประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาลในปัจจุบัน ยังขาดแคลนไม่ทันต่อความต้องการของตลาด และยังมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงในประสิทธิผลและประสิทธิภาพหลายด้าน โดยเฉพาะด้านความสะอาด ปลอดภัย มีบริการที่ดีครบวงจร ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและจากการสัมภาษณ์ พบว่า สิ่งที่จะทำให้สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ประเภท เนอร์สซิ่งแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล มีความเหมาะสมและประสบความสำเร็จ ได้แก่

1. ด้านบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีความเป็นภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ในหลาย ๆ ด้าน เนื่องจากด้านนี้ถือว่ายังมีปัญหาเนื่องจากผู้นำแต่ละรุ่นอาจมีแนวคิดที่ไม่เหมือนกัน เป็นผู้นำที่มีความคิดแบบยุคเก่า หรือไม่ถนัดในด้านเทคโนโลยี หรือไม่ได้นำเอาส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาประยุกต์ใช้ เป็นต้น ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ จึงต้องปรับเปลี่ยนและแก้ไข และความนำเอาภาวะผู้นำด้านการประกอบการมาใช้ เช่น ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา เป็นต้น ด้านการจัดการความเสี่ยง ควรจัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน หรือการทำ KM ทั้งของด้านลูกค้า และของผู้ประกอบการ เป็นต้น ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำไปพิจารณาและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้า เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นต้น และด้านการตัดสินใจ ควร สามารถที่จะตัดสินใจได้ทันทีและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นต้น เพราะลูกค้าถือว่ามีความสำคัญ ที่ต้องดูแลหรือพัฒนาการบริการให้ตรงตามความต้องการให้ได้มากที่สุด

2. ด้านบุคลากรที่มีความรู้และทักษะเฉพาะ ถือว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ควรให้ความสำคัญในด้านสมรรถนะขององค์กร เช่น ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ เช่น การมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ รวมทั้งการมีความรู้ในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ด้านความมีจริยธรรมทั้งต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน เช่น การรักษาความลับของลูกค้า และการดูแลความปลอดภัยของลูกค้าทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงโซเชียล เป็นต้น การมีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ และที่สำคัญควรมีจิตบริการ คือ ทำงานด้วยใจ และมีความกระตือรือร้น มีจิตบริการที่จะให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการควรมีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ ในด้านของความปลอดภัย เป็นต้น และที่ขาดไม่ได้ผู้ประกอบการสถานบริบาลควร มีการพัฒนาตนเอง โดยการอบรมเพิ่มพูนทักษะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. การสร้างองค์ความรู้และเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ ถือว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้นควรให้ความสำคัญในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสมรรถนะองค์กร ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ด้านการส่งเสริมการตลาดบริการ เป็นต้น

4. พัฒนาธุรกิจบริการสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือว่า เป็นสิ่งสำคัญ เช่น ด้านบุคลากร ต้องมีองค์ความรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน ด้านสถานที่ ควรมีความ

สะอาด ความปลอดภัย แสงสว่างที่เพียงพอ ระดับเสียงไม่ดังเกินไป สะดวกในการเดินทาง และด้านผลประกอบการ ต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

5. การสร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี เครื่องช่วย ด้านการตลาด นวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดให้กว้างและเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นช่องทางในการเพิ่มลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปสภาพและปัญหาในปัจจุบันที่เหมาะสมสำหรับ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ออกเป็นประเด็นหลัก ๆ 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 สภาพและปัญหาในปัจจุบัน และประเด็นที่ 2 สภาพที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจกับ สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุดังนี้

ประเด็นที่ 1 สภาพและปัญหาในปัจจุบัน

1. สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันมีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนผู้สูงอายุที่มากขึ้น ดังนั้นสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ต้องมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมในการรองรับจำนวนผู้สูงอายุ

2. ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ประเภท เนอร์สซิงแคร์ และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาลในปัจจุบัน ยังขาดแคลนไม่ทันต่อความต้องการของตลาด

3. ยังมีสิ่งที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงในประสิทธิผลและประสิทธิภาพหลายด้าน โดยเฉพาะด้านความสะอาด ปลอดภัย มีบริการที่ตีครบวงจร ด้านการตลาดและนวัตกรรมที่ทันสมัย ด้านเทคโนโลยี รวมทั้งตลอดจนด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ที่อาจจะเป็นบุคคลยุคเก่า ไม่ทันสมัย หรือไม่มีความถนัดด้านเทคโนโลยี เช่น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

ประเด็นที่ 2 สภาพที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

1. ด้านบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล
2. ด้านบุคลากรที่มีความรู้และทักษะเฉพาะ ถือว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ
3. การสร้างองค์ความรู้และเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ
4. พัฒนารัฐกิจบริการสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพตามแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
5. การสร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ

2. สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบความสามารถทางการจัดการ และการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสมรรถนะองค์การ (OC) รองลงมาคือ ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) และด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.79, 0.16 และ 0.13 ตามลำดับ แสดงว่า ความสามารถทางการจัดการสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เป็นผลมาจากด้านสมรรถนะองค์การ สูงที่สุด และพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ภายนอก 6 ตัวแปร ตัวแปรสังเกตได้ที่มีน้ำหนักมากที่สุด คือ ด้านจิตบริการ (OC5) การพัฒนาตนเอง (OC6) รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (OC2) ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแล (OC4) และ ทักษะและความรู้ทางธุรกิจ (OC1) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.65, 0.65, 0.64, 0.61 และ 0.61

ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านความมีจริยธรรม (OC3) เป็นตัวแปรที่ค่าน้ำหนักต่ำที่สุด มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.54

3. สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแบบการประยุกต์หลักความสามารถทางการจัดการธุรกิจผู้วิจัยแบ่งการศึกษาตัวแบบอิทธิพลเชิงสาเหตุได้ออกเป็น 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการและมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าสมรรถนะหลักขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ($\beta = 0.655, t = 7.604$) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง ในขณะที่สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 0.645, t = 7.669$) นอกจากนี้ สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าสมรรถนะองค์การ ทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 1.25, t = 14.59$) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อส่วนประสมทางการการตลาด จากผลการวิเคราะห์ พบว่า สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ($\beta = 0.416, t = 5.200$) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง ในขณะที่สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าสมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 0.580, t = 7.390$) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง

สมมติฐานที่ 3 สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าสมรรถนะองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 0.645, t = 7.669$) ในขณะที่สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าสมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 0.150, t = 2.716$) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง

สมมติฐานที่ 4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 0.162, t = 2.193$) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง

สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผลการวิเคราะห์พบว่าภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก

ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ($\beta = 0.426, t = 4.801$) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง

สมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 0.056, t = 0.684$) ในขณะที่ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จากผลการวิเคราะห์พบว่าภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ($\beta = 0.069, t = 1.989$) แสดงให้เห็นว่าไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้ง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์กรอบแนวคิดสมการโครงสร้าง ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างด้วยการทดสอบสมมติฐานทั้ง 6 สมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ได้รับการสนับสนุน สมมติฐานที่ได้รับการสนับสนุนที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$ และ 0.05 สรุปได้ว่า 1. สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการและมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ 2. สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ 3. สมรรถนะองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ 4. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ 5.ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ

สมมติฐานที่ไม่ได้รับการสนับสนุน สรุปได้ว่า 1. ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ในขณะที่ภาวะผู้นำด้านการประกอบการ มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

4. สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อเสนอรูปแบบเชิงสาเหตุความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ผลการศึกษารูปแบบเชิงสาเหตุความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ (OC) มีอิทธิพลทางตรงและอ้อม ต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและดูแลผู้สูงอายุ มี 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ (OC) มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ซึ่งมีผลรวมของอิทธิพลเท่ากับ 0.655 โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวกเท่ากับ 0.655 เป็นอิทธิพลทางตรง ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ค่า SE มีผลรวมของอิทธิพลเท่ากับ 0.086 อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.086 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ค่า t-Value มีผลรวมของอิทธิพลเท่ากับ 7.604 มีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 7.604 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

อิทธิพลเท่ากับ 0.074 อิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.074 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ค่า t-Value มีผลรวมของอิทธิพลเท่ากับ 2.193 มีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 2.193 ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

เมื่อพิจารณาถึงเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า มีความสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีค่าระหว่าง 0.272-0.599 โดยพบว่า ผลกระทบต่อบริการ (MS1) กับ การเรียนรู้และการเจริญเติบโต (PM4) มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดในสัดส่วนเท่ากับ ($r = 0.599$)

โดยสรุปจากที่กล่าวมาข้างต้น ผลการวิเคราะห์ตามสมการโครงสร้างจะเห็นว่า

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร (OC) มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวก เป็นอิทธิพลทางตรง ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม และปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร (OC) มีอิทธิพลต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวกเท่ากับ เป็นอิทธิพลทางตรง และได้รับอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวก รวมทั้ง ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร (OC) มีอิทธิพลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวก และได้รับอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวก

2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ไม่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม และปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) มีอิทธิพลต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวก ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม รวมทั้งปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ไม่มีอิทธิพลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) โดยไม่มีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวก เป็นอิทธิพลทางตรง แต่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวก

3. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) มีอิทธิพลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวก ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

สรุปผลการวิจัยผลสมวิธี

สามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ได้แก่ ปัจจัยสมรรถนะองค์กร ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และปัจจัยภาวะผู้นำด้านการประกอบการ โดยรูปแบบเชิงสาเหตุผลใน ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง โดยผลการวิจัยเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

5.3.1 จากการวิจัยเรื่อง รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานตัวแบบที่ 1 ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร (OC) มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวก เป็นอิทธิพลทางตรง และปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร (OC) มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) รวมทั้ง ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร (OC) มีอิทธิพลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวก และได้รับอิทธิพล

ทางอ้อมในทิศทางบวก ผลการทดสอบสมมติฐานหลักสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ Sidek & Mohamad (2014) Penpokai & Pakasat (2018) Endang Suswati (2020) Sunday, Adekunle & Roseline (2014) พบว่า การพัฒนาความเป็นผู้นำของผู้ประกอบการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความมีสมรรถนะที่จำเป็นและการนำส่วนประสมทางการตลาดมาใช้ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สมรรถนะองค์การมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพนอกจากนี้ การที่องค์กร สามารถสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการในตลาด การมีรายรับที่สูง และการดำเนินการที่ใช้ต้นทุนต่ำกว่า คือ กุญแจหลักในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและ ทำให้องค์กรอยู่รอดได้พร้อมทั้งนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน โดยที่ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร

การทดสอบสมมติฐานตัวแบบที่ 2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ไม่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) และปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) มีอิทธิพลต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวก รวมทั้งปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ (EL) ไม่มีอิทธิพลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) เนื่องจาก ปัญหา เนื่องจากสาเหตุต่อไปนี้

1. ถ้ามีแค่ภาวะผู้นำด้านการประกอบการเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ประกอบการสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุบางแห่งอาจเป็นคนยุคเก่าไม่ทันสมัย และอาจไม่ถนัดในการใช้เทคโนโลยี

2. ปัจจุบันมีความเสี่ยงหลายด้าน เช่นการเมือง เศรษฐกิจ โรคระบาด เทคโนโลยี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้น ถ้ามีแค่ภาวะผู้นำด้านการประกอบการเพียงอย่างเดียว อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรต้องนำเอาปัจจัยด้านอื่นๆเข้ามาช่วย โดยเฉพาะด้านส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 P's โดยการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการจัดการความเสี่ยง มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วย ผลักดันให้ลูกค้าตระหนักและเข้าถึงบริการที่ปลอดภัยดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

3. การติดต่อสื่อสารแบบวิธีเดิม ๆ อาจไม่ได้ผลเท่าที่ควร เช่น การติดประกาศไว้ที่หน้าสถานประกอบการ อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นในปัจจุบันควรใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินทราเน็ตจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE เป็นต้น มีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ผ่านการตลาดออนไลน์ ทำให้สามารถกำหนดโปรแกรมทางการตลาดที่ลูกค้าต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การตัดสินใจโดยผู้ประกอบการเพียงผู้เดียวอาจไม่เพียงพอ หรืออาจแก้ไขไม่ตรงจุด อาจไม่มีผลโดยตรงต่อความสามารถทางการจัดการเท่าที่ควร ดังนั้นในปัจจุบันเพื่อเป็นแก้ไขปัญหาก็ตรงจุดมากขึ้น ดังนั้นควรมีการจัดกลุ่มประชุมร่วมกันทั้งผู้ประกอบการ ลูกค้ำ เพื่อจัดทำ KM เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติรวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยคำนึงถึงข้อร้องเรียนที่มีเหตุผลของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์การมากเกินไปในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง เนื่องจากมีกลุ่มลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำ และมีการบอกต่อของกลุ่มลูกค้า และการสร้างความน่าเชื่อถือของธุรกิจที่ทำ

ให้ลูกค้าตัดสินใจง่ายขึ้น ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพของการรักษาที่เห็นผลอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ มีความสำเร็จและมีความสามารถทางการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ

ซึ่งสาเหตุข้างต้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rai & Sijariya (2016) พบว่า องค์กรที่มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากย่อมส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ประกอบกับการให้ความสำคัญกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในระดับมากและการให้ความสำคัญกับการบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์ในระดับมากจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นย่อมส่งผลต่อผลการดำเนินงานในทุก ๆ ด้านขององค์กรให้สูงขึ้นยังส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรหรือผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า และผลกำไรขององค์กรที่มากขึ้น แต่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมในทิศทางบวก Rungsawanpho (2019) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางด้านการประกอบการ จะส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการทางตรงได้นั้น ต้องมีส่วนประสมทางการตลาดมาช่วย เช่น การสื่อสารออนไลน์ การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE เป็นต้น

การทดสอบสมมติฐานตัวแบบที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (MS) มีอิทธิพลต่อผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ (PM) โดยมีผลมาจากอิทธิพลในทิศทางบวก ไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sitthikun (2015) Purcarea (2019) พบว่า การศึกษาโมเดลส่วนประสมทางการตลาดบริการธุรกิจที่พักอาศัยแบบพำนักระยะยาว สำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลทางตรงต่อปัจจัยด้านจิตวิทยาและผลสัมฤทธิ์ธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และยังส่งผลทางอ้อมต่อผลสัมฤทธิ์ธุรกิจจึงนำไปสู่ถึงประสิทธิภาพหรือผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Levine & Johnson (2014) พบว่า สมรรถนะของสถานบริบาลสร้างความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่สถานบริบาลที่มีความสามารถเชี่ยวชาญมีความรู้ทางวิชาการเพียงพอ และเข้าใจวิธีการประเมินเชิงวิกฤตและการแทรกแซงเพื่อให้แน่ใจถึงความปลอดภัยและการมีคุณภาพบริการให้กับผู้ป่วยและผู้สูงอายุ มีคุณภาพในการดำเนินการโดยการนำส่วนประสมทางการตลาดมาปรับปรุงการประเมินและการตรวจสอบความถูกต้องของสมรรถนะของสถานบริบาลเพื่อให้พัฒนาและส่งผลต่อการดำเนินงานของสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งส่งผลใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

รวมทั้งจากผลงานวิจัยของ Purcarea (2019) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ จึงนำไปสู่ถึงประสิทธิภาพหรือผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ ดังนั้นประโยชน์ของการใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คือเพื่อปรับปรุงความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อเพิ่มการมองเห็น เพื่อสร้างชื่อเสียงที่มั่นคงในหมู่ผู้ป่วย เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค และเพื่อทำความเข้าใจการรับรู้ของผู้ป่วยเกี่ยวกับสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่งมีประสิทธิภาพและโดดเด่นในตลาดบริการด้านสุขภาพ ส่วน ภิญญดา รื่นสุข (2558) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการตลาด

ธุรกิจการให้ บริการ คุณลักษณะของผู้สูงอายุ และประสิทธิภาพของ การตลาดธุรกิจให้บริการดูแล ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพ มหานคร ผลการศึกษาพบว่า การตลาดธุรกิจการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทั้ง ทางตรงและทางอ้อมกับคุณลักษณะ ของผู้สูงอายุ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการตลาดธุรกิจให้ บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร หรือผลความสามารถในการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและ ดูแลผู้สูงอายุ ส่วน สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล (2558) พบว่า การศึกษาโมเดลส่วนประสม ทางการตลาดบริการธุรกิจที่พักอาศัยแบบพำนักระยะยาว สำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลทางตรงต่อปัจจัยด้านจิตวิทยาและผลสัมฤทธิ์ธุรกิจที่พัก อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และยังส่งผลทางอ้อมต่อผลสัมฤทธิ์ทางธุรกิจ

และจากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการนำผลการศึกษามา จากเชิงปริมาณมาพิจารณาเพิ่มเติมและขอขยายการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ มาแล้วโดยวิธีการ สนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่เรียกว่า ผลการวิจัยผสมวิธี เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วนเพิ่มมากขึ้นจากแนวความคิดของทุกภาคส่วน รวมถึงการสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะถึง ความเหมาะสมในการนำผลการวิจัยไปใช้ปฏิบัติจริงต่อไป โดยวิธีการแบบเจาะจงจำนวน 10 ท่าน ซึ่ง สามารถสรุปรายละเอียดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้าน สมรรถนะองค์การ ด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ และผล ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่ส่งผลต่อความสามารถทางการ จัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อนำเสนอและให้ข้อเสนอแนะถึงความเหมาะสม ของแต่ละองค์ประกอบและการนำไปประยุกต์ใช้ โดยมีข้อสรุปดังนี้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านสมรรถนะองค์การ ผลการประเมินความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลสูงอายุ พบว่า มีความเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
2. ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผลการประเมินความสามารถทางการจัดการธุรกิจ สถานบริบาลและการดูแลสูงอายุ พบว่า มีความเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
3. ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ผลการประเมินความสามารถทางการจัดการธุรกิจ สถานบริบาลและการดูแลสูงอายุ พบว่า มีความเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
4. ด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ผลการ ประเมินความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลสูงอายุ พบว่า มีความเหมาะสม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

สรุปรายละเอียดการสนทนากลุ่ม ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านสมรรถนะองค์การ ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ และผลความสามารถ ทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจ สถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อนำเสนอและให้ข้อเสนอแนะถึงความเหมาะสมของแต่ละ องค์ประกอบและการนำไปประยุกต์ใช้ ตามตารางที่ 32 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และแนวทางปฏิบัติ

ตารางที่ 32 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ และแนวทางปฏิบัติ

| ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสามารถทางการจัดการ ธุรกิจสถานบริบาลและการ ดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย | แนวทางการนำไปปฏิบัติ |
|--|---|
| ปัจจัยที่ 1 ด้านสมรรถนะ องค์กร | <ul style="list-style-type: none"> - การอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการ พนักงาน ประมาณ 180 ชม. ต่อหลักสูตร - รักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงสื่อโซเชียลและพิกซ์สิทธิ์ของผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีจริยธรรม |
| ปัจจัยที่ 2 ด้านส่วนประสม ทางการตลาดบริการ | <ul style="list-style-type: none"> - มีโปรแกรมให้บริการที่หลากหลาย เช่น โปรแกรม สุขภาพ โปรแกรมตรวจวัดไข้ โปรแกรมนันทนาการ เป็นต้นในปัจจุบัน หรืออาจมีการขยายสาขา ออกไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทย มีการจัดทำนวัตกรรมใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า - อัตราค่าบริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสมกับการให้บริการ - มีการชี้แจงและแจ้งอัตราค่าบริการอย่างละเอียด เช่น โปรแกรมขึ้นพักต่อเนื่องครบ 6 เดือน รับส่วนลด 3,000 บาท - ควร มีการจัดโปรแกรมทางการตลาดที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป - พนักงานที่อยู่ในสังกัดเข้าร่วมอบรมหลักสูตรและสัมมนาเตรียมความพร้อมการให้บริการอยู่ตลอดเวลาประมาณ 180 ชม. ต่อหลักสูตร - ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถกว้างขวาง มีกล้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริบาลและผู้สูงอายุ ตลอดจนมีความร่มรื่น มีสถานที่ให้ผู้สูงอายุได้เดินรอบ ๆ สถานบริบาล - มีการจัดทำข้อมูลในการให้บริการแยกตามโปรแกรมพร้อมมีคำอธิบายรายละเอียดในแต่ละโปรแกรม พร้อมทั้งแสดงราคาและเวลาในการใช้บริการอย่างครบถ้วน - นำกระบวนการด้านการใช้วิถีธรรมชาติบำบัด มาผสมผสานกับการรักษาแบบการแพทย์แผนปัจจุบัน |

ตารางที่ 32 (ต่อ)

| ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ความสามารถทางการจัดการ ธุรกิจสถานบริบาลและการ ดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย | แนวทางการนำไปปฏิบัติ |
|---|--|
| ปัจจัยที่ 3 ด้านภาวะผู้นำด้าน การประกอบการ | <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทางส่วนประสมทางการตลาดเข้ามาช่วยให้บริการของลูกค้าและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นและคิดค้นแนวคิดการทำงานใหม่ ๆ ที่ทันสมัยต่อการบริหารจัดการธุรกิจอยู่เสมอ - สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สถานประกอบการอื่น ๆ ยังไม่มี หรืออาจจะมีการนำแนวความคิดของลูกค้าที่ต้องการพักผ่อนไปยังพื้นที่ต่าง ๆ - ใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE การใช้ระบบ ZOOM การใช้ระบบ GOOGLE MEET เป็นต้น - ควรมีการจัดทำ KM ของผู้ประกอบการ และ ของลูกค้า เพื่อความพร้อมใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ |
| ปัจจัยที่ 4 ด้านผล ความสามารถทางการจัดการ ธุรกิจสถานบริบาลและการ ดูแลผู้สูงอายุ | <p>ควรมีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายอย่างเป็นระบบ มีใบเสร็จรับเงินของการใช้จ่ายทุกครั้ง และควรมีระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ควรให้ความสำคัญกับลูกค้า มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาว โดยใช้ระบบ PDCA</p> |

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเรื่อง ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุเป็นการเสนอแนะเพื่อให้ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ได้นำแนวทางการจัดการธุรกิจไปปรับใช้ในสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้ผลการดำเนินงานด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านสมรรถนะองค์กร โดยด้านสมรรถนะองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากความสามารถทางการพยาบาล ซึ่งครอบคลุมทั้งการมีความรับผิดชอบและความรับผิดชอบระดับมืออาชีพ การปฏิบัติตามความรู้ การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมบริการสาธารณะและการควบคุมตนเอง ตลอดจนต้องปลอดภัยและถูกต้องตามหลักจริยธรรมและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยสมรรถนะขององค์กร

(Organizational Competency) เป็นการประเมินบูรณาการและประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นสถานบริบาลที่อยู่ในสังกัดเข้าร่วมอบรมหลักสูตรและสัมมนาเตรียมความพร้อมการให้บริการอยู่ตลอดเวลาประมาณ 180 ชม. ต่อหลักสูตร ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในวิชาชีพให้เกิดขึ้นนอกจากนั้น ควรศึกษาแนวทางธรรมชาติบำบัด เพื่อทำให้เกิด “เวลเนสซิติ” พร้อมด้วยบริการด้านการดูแลสุขภาพแบบครบวงจร ด้วยการอบรมเพิ่มเติม ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากการวิจัยพบว่า ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุมากที่สุด ดังนั้นสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการมากที่สุด เนื่องจากกลยุทธ์การตลาดบริการจะเป็นปัจจัยที่สร้างการรับรู้และศักยภาพให้กับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ โดยเฉพาะปัจจัยด้านราคา ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์ขายได้ง่ายมากขึ้น รวมทั้งการส่งเสริมการขาย เช่นมีการจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซเชียล และสื่อต่าง ๆ เช่น โบชัวร์ แผ่นพับ และเคเบิลทีวี มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม มีการเปิดรับบริการเป็นสมาชิกใหม่ พร้อมให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกเดิมในราคาพิเศษ และให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกใหม่ เป็นต้น รวมถึงทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสงบและร่มรื่นน่าอยู่ โดยให้สถานประกอบการยึดตามกฎกระทรวง เรื่อง กำหนดมาตรฐานด้วยสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการ นอกจากนี้พนักงานที่อยู่ในสังกัดเข้าร่วมอบรมหลักสูตรและสัมมนาเตรียมความพร้อมการให้บริการอยู่ตลอดเวลาประมาณ 180 ชม. ต่อหลักสูตร

5.3.3 ข้อเสนอแนะด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่จากงานวิจัย พบว่า มีค่าอิทธิพลน้อยที่สุด ดังนั้นภาวะผู้นำด้านการประกอบการ ที่จะส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เนื่องจากการมีความคิดสร้างสรรค์จะให้ผลิตภัณฑ์หรือสถานบริบาลเป็นที่น่าสนใจและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำด้านการตลาดมาใช้ในส่วนของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้วยการให้บริการของผู้สูงอายุมีโปรแกรมให้บริการที่หลากหลาย เช่น โปรแกรม สุขภาพ โปรแกรมตรวจวัดไข้ โปรแกรมนันทนาการ เป็นต้นในปัจจุบันหรืออาจมีการขยายสาขา ออกไปครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศไทย มีการจัดทำนวัตกรรมใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า อาจนำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยให้บริการของลูกค้าและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นและคิดค้นแนวคิดการทำงานใหม่ ๆ ที่ทันสมัยต่อการบริหารจัดการธุรกิจอยู่เสมอ สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สถานประกอบการอื่น ๆ ยังไม่มี หรืออาจจะมีการนำแนวความคิดของลูกค้าที่ต้องการพักผ่อนไปยังพื้นที่ต่าง ๆ เปิดสาขาไปยังจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศไทย ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำไปพิจารณาความเหมาะสมเพื่อการปรับปรุงสถานประกอบการ เช่น ใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE การใช้ระบบ ZOOM การใช้ระบบ GOOGLE MEET เป็นต้น และควรมีการจัดทำ KM ของผู้ประกอบการ และของลูกค้า เพื่อความพร้อมใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.4 ข้อเสนอแนะด้านผลความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายอย่างเป็นระบบ มีใบเสร็จรับเงินของการใช้จ่ายทุกครั้ง และ

ควรมีระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ควรให้ความสำคัญกับลูกค้า มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาว โดยใช้ระบบ PDCA

5.3.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.5.1 ควรมีการศึกษารูปแบบความสามารถทางการจัดการของธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุระหว่างประเทศไทยประเภทโฮมแคร์ โรงพยาบาล เป็นต้น

5.3.5.2 ควรมีการศึกษารูปแบบความสามารถทางการจัดการของธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุระหว่างประเทศไทยในระดับอาเซียน

5.3.5.4 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถทางการจัดการของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุระหว่างประเทศไทยประเภทรัฐบาลกับเอกชนควรมีการศึกษาความสามารถทางการจัดก

5.4.4 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสามารถทางการจัดการของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุระหว่างในประเทศไทยกับอาเซียน เดย์แคร์ เป็นต้น



GRAD VRU

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2559). ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับประชากรของกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก <http://www.dopa.go.th>.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). พาณิชย์ เร่งแก้ปัญหาการขาดแคลนและมาตรฐานบุคลากรดูแลผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/mobile/news_view.php?nid=469404775.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). ธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก <http://203.157.7.120/fileupload/2560-102.pdf>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). ธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. dbd.go.th/download/data_service/1sep.doc
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ. สืบค้นจาก <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/search/search2.html>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). ระบบคลังข้อมูลธุรกิจ. สืบค้นจาก <http://datawarehouse.dbd.go.th/bdw/search/search2.html>
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ. สืบค้นจาก <https://main.samatcha.org/node/101>
- กรศิริรักษ์ ชูเสียงแจ้ว.(2562). สมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก : กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดตรัง. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 13(2), 167-183.
- กษิรา ไตรรุ่งเรือง และกัญญามน กาญจนาทวีกุล. (2013). กลยุทธ์การจัดการและความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 6(2), 15-22.
- จำเริญ จิตรหลัง. (2555). โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น. สืบค้นจาก http://210.246.188.55/trang1/news_file/p53945951146.doc.
- ฉัฐพร โยเหลา. (2560). สังคมผู้สูงอายุและโอกาสทางธุรกิจในประเทศไทย. วารสารอุตสาหกรรมสาร, 59, 5-8.
- ณัฐภูมิ อามางคผล และธนภณ ภู่มาลา. (2560). การบริหารจัดการสมรรถนะขององค์กรเพื่อบรรลุประสิทธิผลของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน). วารสารศิลปการจัดการ, 1(1), 21-26.
- ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์. (2562). อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และภาวะผู้นำด้านการประกอบการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ. วารสารธุรกิจปริทัศน์. 11(1), 68-84.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). สถิติขั้นสูง. Ubon Ratchathani Journal of Research and Evaluation, 1(1), 1-10.
- นริศ เพ็ญโกไคย และนุจรี ภาคาศิตย์. (2561). อิทธิพลของสมรรถนะองค์กร กลยุทธ์ทางธุรกิจ ภาวะผู้นำ และการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อการเติบโตทางธุรกิจและความอยู่รอดขององค์กรใน

- อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปกร สาขามนุษยศาสตร์
สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 11(2).
- นันทน์ภัส ทรัพย์โชคธนกุล. (2557). **รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ**. บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- นุชนาถ มีสมพ็ชนัน. (2561). **ตัวแบบการประยุกต์หลักการภาวะผู้นำที่มีความหมายทางจิตใจสำหรับผู้
 ผู้สอบบัญชี กลุ่มบริษัทสอบบัญชี ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการ
 บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เบญจวรรณ อินต๊ะวงศ์, ปกรณ์ ประจัญบาน และศิริชัย กาญจนวาสี. (2560). การพัฒนารูปแบบการ
 ประเมินคุณลักษณะนิสัยครูคุณภาพ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินแบบมุ่งเน้นการใช้
 ประโยชน์. **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**, 19(4), (144-156)
- พลพัฒน์นันทน์ เหลืองไพบูลย์. (2555). **การพัฒนาศักยภาพและการเตรียมความพร้อมในเชิงธุรกิจของ
 สถานดูแลผู้สูงอายุภาครัฐ**. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล หลักสูตรนักบริหารการทูต.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 7).
 กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพฑูริย์ วชิรวงศ์ภิญโญ. (2556). **รูปแบบสมรรถนะผู้บริหารสถานประกอบการนิคมอุตสาหกรรมเขต
 พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกจังหวัดระยอง**. **MUT Journal of Business
 Administration**, 10(2), 1-16.
- ภัทรพล ชุ่มมี. (2556). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจส่งออกของผู้ประกอบการอาหารทะเล
 กระป๋องในประเทศไทย**. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภิญญาดา รื่นสุข. (2558). **รูปแบบการตลาดธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุในเข
 กรุงเทพมหานคร**. **Academic Journal Phranakhon Rajabhat University**, 6(1), 197-
 209.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (ม.ป.ป). **สังคมผู้สูงอายุ: นัยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ**, สืบค้นจาก
<http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sec/lom12/05-01.html>.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ. (2560). **สถานการณ์การสูงวัยของประชากรไทย**. สืบค้นจาก
<http://thaitgri.org/?p36746>. 1 เมษายน 2563
- เยาวภา ปฐมศิริกุล. (2553). **กลยุทธ์การตลาดบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย**.
วารสารบริหารธุรกิจ. 33(126), 57-74.
- รจิต คงหาญ และอนุชิต แสงอ่อน. (2561). **กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจร้านอาหารริมทางสมัยใหม่
 ในกรุงเทพมหานคร**. **วารสารปัญญาภิวัฒน์**. 10(1), 91-103.
- โรจนศักดิ์ แสงศิริวิไล และชาคริต สกฤติสิริยาภรณ์. (2560). **การพัฒนาธุรกิจบริการดูแลสุขภาพ
 ตามความคาดหวังของผู้สูงอายุ เพื่อการบริการในอนาคตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**.
วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์. 12(2), 71-92.
- วัลลี พุทโสม พรลภัส สุวรรณรัตน์ และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์. (2562). **ผลกระทบของภาวะผู้นำแบบการ
 ประกอบการ การสร้างคุณค่าและผลการปฏิบัติงานของธุรกิจผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย**

- ไทย. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ. 11(2)/2562
- ศิริพันธ์ุ สาสัติย์, ทศนา ชูวรรณนะ ปกรณ์, เตือนใจ ภักดีพรหม, เพ็ญจันทร์ เลิศรัตน์, และผ่องพรรณ อรุณแสง. (2009). การศึกษาสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทย. สถาบันวิจัย ระบบ สาธารณสุข.
- ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์. (2559). ผลกระทบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อคุณลักษณะ ความเป็นผู้ประกอบการในสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว. หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สายใจ สิทธิกุล และเยาวภา ปฐมศิริกุล. (2558). โมเดลกลยุทธ์การตลาดบริการธุรกิจที่พักอาศัยแบบ พำนักระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย. สืบค้นจาก <http://e-journal.dip.go.th/LinkClick.aspx?fileticket>
- สุรัชย์ จันทรโรจน์วานิช, ดวงสมร รุ่งสรวรรค โพธิ์ และนัยนา เกิดวิชัย. (2019). สมรรถนะขององค์กรการ จัดการความรู้คุณภาพของเครือข่ายทางธุรกิจและการสนับสนุนจากหอการค้าไทยที่มีผลต่อ นวัตกรรมขององค์กรธุรกิจ. *Journal of MCU Nakhondhat*, 6(10), 5516-5528.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **สังคมผู้สูงอายุกับการขับเคลื่อน เศรษฐกิจไทย**. สืบค้นจาก [Http://www.parliament.go.th/library](http://www.parliament.go.th/library).
- อโณทัย งามวิชัยกิจ. (2558). การวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ. *วารสารการจัดการ สมัยใหม่*, 13(1), 1-12.
- อมรรักษ์ สวนชุมพล. (2561). การจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนาโดย อลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษย์และสังคมศาสตร์*. 13(1), 46-152.
- อัญชลีย์ ชุตตระกุล. (2544). การจัดบริการแนวใหม่สำหรับผู้สูงอายุที่รอเข้ารับการส่งเคราะห์ประเภท เสียค่าบริการของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคมคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Abedi, G., Malekzadeh, R., Moosazadeh, M., Abedini, E., & Hasanpoor, E. (2019). Nurses' perspectives on the impact of marketing mix elements (7Ps) on patients' tendency to kind of hospital. *Ethiopian journal of health sciences*, 29(2).
- Achrol, R. S., & Kotler, P. (1999). Marketing in the network economy. *Journal of marketing*, 63(4_suppl1), 146-163.
- Agha, S., Alrubaiee, L., & Jamhour, M. (2012). Effect of core competence on competitive advantage and organizational performance. *International Journal of Business and management*, 7(1), 192-204.
- Aghazadeh, H. (2015). Strategic marketing management: Achieving superior business performance through intelligent marketing strategy. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 125-134.
- Ajagbe, A. M., Adegbuyi, O. A., Egberipou, R., Isiaewe, D. T., & Adimabua, O. A. (2014). Marketing Strategies and Enhanced Performance of Entrepreneurial Firms.

International Journal of Advanced Academic Research, 1-14.

- Al Mamun, A., Nawi, N. B. C., & Zainol, N. R. B. (2016). Entrepreneurial competencies and performance of informal micro-enterprises in Malaysia. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, 7(3), 273-273.
- Albarqouni, L., Hoffmann, T., Straus, S., Olsen, N. R., Young, T., Ilic, D., & Glasziou, P. (2018). Core competencies in evidence-based practice for health professionals: consensus statement based on a systematic review and Delphi survey. **JAMA network open**, 1(2), e180281-e180281.
- Almond, G. A., & Coleman, J. S. (Eds.). (2015). **The politics of the developing areas**. Princeton University Press.
- Alton, L. (2019). **How Businesses Are Reaching Price-Sensitive Millennials**. Retrieved from [https://www. myto talretail. com/article/how-businesses-are-reaching-price-sensitivemillennials](https://www.myto talretail.com/article/how-businesses-are-reaching-price-sensitivemillennials).
- Anderson, P., Tushman, M., & O'Reilly, C. (1997). **Technology cycles, innovation streams and ambidextrous organizations**. *Managing Strategic Innovation and Change*. Oxford University Press, New York.
- Andersson, H., Lindholm, M., Pettersson, M., & Jonasson, L. (2017). Nurses' competencies in home healthcare: an interview study. **BMC nursing**, 16(1), (P.1-8).
- Antonia, B. (2017). **Evaluation of the outcome assessment and complexity collaborative train the trainers workshops**. Retrieved from <http://spcare.bmj.com/>
- Arbelo-Pérez, M., Arbelo, A., & Pérez-Gómez, P. (2020). Technological Heterogeneity and Hotel Efficiency: A Bayesian Approach. **Cornell Hospitality Quarterly**, 61(2), 170-182.
- Arena, C., Catuogno, S., Saggese, S., & Sarto, F. (2019, April). **Female Directors and Innovation in Public Hospitals**. In *Ipazia Workshop on Gender Issues* (pp. 1-10). Springer, Cham.
- Bach, M., Laun, F. B., Leemans, A., Tax, C. M., Biessels, G. J., Stieltjes, B., & Maier-Hein, K. H. (2014). Methodological considerations on tract-based spatial statistics (TBSS). **Neuroimage**, 100, 358-369.
- Bagheri, A., & Pihie, Z. A. L. (2011). Entrepreneurial leadership: Towards a model for learning and development. **Human Resource Development International**, 14(4), 447-463.
- Board, S. N. (2018). **Core competencies of advanced practice nurse**.
- Bollen, K A. (1989). **Structural Equations with Latent Variables**. New York: John Wiley

& Sons, Inc.

- Brown, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. **Testing structural equation models**, 154, 136-162.
- Catuogno, S., Arena, C., Saggese S., and Sarto, F. (2017). **Balanced performance measurement in research hospitals: the participative case study of a haematology department**. BMC Health Services Research.
- Catuogno, S., Arena, C., Saggese, S., & Sarto, F. (2017). Balanced performance measurement in research hospitals: the participative case study of a haematology department. **BMC health services research**, 17(1), 1-11.
- Chachula, K. M., Myrick, F., & Yonge, O. (2015). Letting go: How newly graduated registered nurses in Western Canada decide to exit the nursing profession. **Nurse education today**, 35(7), 912-918.
- Chan-Chien, C., Wei-Chiang, C. & Hsing-Yun, C. (2010). Measuring Service Quality and Customer Satisfaction: An Empirical Study in the Senior-Care Organizations In Rural Areas Of Central Taiwan. International. **Journal of Management and Marketing Research**.
- Chase, L. K. (2010). **Nurse manager competencies**. The University of Iowa.
- Chee-Hua, C., May-Chiun, L., and Ramayah, T. (2013). **Market Orientation an Organizational Performance: The Moderating Role of Service Quality**. SAGE Open October-December 2013: (P.1-14)
- Chomphuka, M., NaRanong, A., & Lorsuwannarat, T. (2018). Impact of Strategic Knowledge Management and Technological Development Capabilities on Organizational Competency and Performance: A Case Study of Auto and Automotive Parts Manufacturing Industries in Thailand. **NIDA Development Journal**, 58(3), 246-276.
- Chornsawat, R., & Yansomboon, S. (2020). **Service Marketing Mix, Quality of Service, Nursing Home Choosing Behavior and Nursing Home Management in Bangkok Metropolitan Area** (Doctoral dissertation, Srinakharinwirot University).
- Chou, S., Kohsuwan, P, and Thanabordeekij, P. (2019). The Impact of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Perceived Value on Chinese Customer Satisfaction and Loyalty: Medical Services in Thailand. **Human Behavior, Development and Society**. 20(3).
- Chowdhary, P. (2007). Prioritizing Service Quality Dimensions. **Journal of Service Theory and Practice (Manag Serv Qual)**. Publisher: Emerald
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1987). Toward a behavioral theory of charismatic leadership in organizational settings. **Academy of management review**, 12(4),

637-647.

- Cooper, S. S. et al. (2018). **Term Care Homes System**. Lawyers for the College of Nurses of Ontario
- Coxwell, G. and Gillerman, H. (Eds.). (2000). **Educational Competencies for Associate Degree Nursing Programs: Council of associate degree nursing competencies task force**. Sudbury MA: Jones and Bartlett
- Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2017). **Designing and conducting mixed methods**. Retrieved from <http://spcare.research> (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Creswell, J. W. (2013). **Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches** (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cronbach, L. J. (1984). A research worker's treasure chest. **Multivariate behavioral research**, 19(2-3), 223-240.
- Daniel, C. O. (2018). Effects of marketing strategies on organizational performance. **International journal of business marketing and management**, 3(9), 1-9.
- De Nadaillac, A. (2003). **The definition of competencies**. Retrieved from <http://competency.rmutp.ac.th>.
- Department of Health. (2003). **Care Homes for Older People: National Minimum Standards: and the Care Homes Regulations 2001 (Vol. 1)**. The Stationery Office.
- Dharmesh, M., & Vijay, S. (2014). Service Marketing Mix of Indian Hospitals: A Critical Review. **Management Strategies Journal**, 24(2), 20-25.
- Dubois, D., & Rothwell, W. J. (2004). **Competency-based or a traditional approach to training**. T and D.
- Edmonds, W. A., & Kennedy, T. D. (2013). **An Applied Reference Guide to Research Designs: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods**, London: Sage
- Edmonds, W. A., & Kennedy, T. D. (2016). **An applied guide to research designs: Quantitative, qualitative, and mixed methods**. Sage Publications.
- Ehsan, Z., Abbas, D., Behrouz, P., Sima, M. & Mohammad, A. (2015). An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran. **Global Journal of Health Science**. 7(1).
- Elg, M., Kollberg, B. & Palmberg, B. K. (2013). Performance measurement to drive improvements in healthcare practice. **International Journal of Operations & Production Management**.
- Elg, M., Kollberg, B. and Palmberg, K. (2013). Performance measurement to drive improvements in healthcare practice. **International Journal of Operations & Production Management**, (33), 11/12, 1623-1651.

- Fadeyi, O., Oke, A. O., Ajagbe, M. A., Isiawwe, D. T., & Adegbuyi, A. (2015). Impact of youth entrepreneurship in nation building. **International Journal of Academic Research in Public Policy and Governance**, 2(1), 27-40.
- Fahed, S. K. & Adil, Z. (2016). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction- An Imperial Study of Mobily in Saudi Arabia. **European Journal of Social Sciences**.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. **International Journal of Quality & Reliability Management**.
- Fernald, L. W., Solomon, G. T., & Tarabishy, A. (2005). A new paradigm: Entrepreneurial leadership. **Southern business review**, 30(2), 1-10.
- Fontana, A., & Musa, S. (2017). The impact of entrepreneurial leadership on innovation management and its measurement validation. **International Journal of Innovation Science**.
- Frederik Albert Ludwig LAPRÉ. (2012). **Service Quality In Nursing Homes a construct, measurement and performance model to increase client focus**
- Garman, A. N., & Johnson, M. P. (2006). Leadership competencies: An introduction. **Journal of Healthcare Management**, 51(1), 13.
- Guo, K. L. (2009). Core competencies of the entrepreneurial leader in health care organizations. **The Health Care Manager**, 28(1), 19-29.
- Gupta, V., MacMillan, I. C., & Surie, G. (2004). Entrepreneurial leadership: developing and measuring a cross-cultural construct. **Journal of business venturing**, 19(2), 241-260.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate data analysis: A global perspective (Vol. 7)**. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hansson, F., & Mønsted, M. (2008). Research leadership as entrepreneurial organizing for research. **Higher Education**, 55(6), 651-670.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E. and Slocum, J. W. (2008). **Management: A Competency based Approach**. 11th ed. Ohio: South-Western College Publisher
- Hoge, M. A., Morris, J. A., Laraia, M., Pomerantz, A., & Farley, T. (2014). **Core competencies for integrated behavioral health and primary care**. Washington, DC: Samhsa-hrsa Center for Integrated Health Solutions.
- Howard, L., & Bruce, L. B. (2017). **Qualitative Research Method For the Social Sciences (Vol. 9)**.
- Hsing-Yun, C., Chien-Ting, C., & Cho-Pu, L. (2007). **A Survey of Senior Care Organizations Residents' Perceptions in Rural Taiwan**
- Jinkyung, K. & Woosok, H. (2012). **Improving Service Quality in Long-term Care**

- Hospitals: National Evaluation on Long-term Care Hospitals and Employees Perception of Quality Dimensions.** Department of Hospital Management, College of Medical Sciences, Konyang University, Daejeon, Korea. *Osong Public Health Res Perspect* 2012 3(2), 94-99
- Joreskong, K. G. and Sarbom, D. (1993). **LISREL8: User's Reference guide.** Chicago: Scientific Software; Inc.
- Josette Roussel Lisa Little (2015), **Framework for the Practice of Registered Nurses In Canada.** © Canadian Nurses Association
- Kaplan, R. S. (2009). Conceptual foundations of the balanced scorecard. **Handbooks of management accounting research**, 3, 1253-1269.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). **Using the balanced scorecard as a strategic management system.**
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management: Part1. **Accounting horizons**, 15(1), 87-104.
- Kerr, S., Schriesheim, C. A., Murphy, C. J., & Stogdill, R. M. (1974). Toward a contingency theory of leadership based upon the consideration and initiating structure literature. **Organizational behavior and human performance**, 12(1), 62-82.
- Kerrison, S. H., & Pollock, A. M. (2001). Absent voices compromise the effectiveness of nursing home regulation: a critique of regulatory reform in the UK nursing home industry. **Health & social care in the community**, 9(6), 490-494.
- Khumnualthong, P. (2015). **The Effects of Service Marketing Mix (7Ps) on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Medical Aesthetic Clinics** Doctoral dissertation, University of the Thai Chamber of Commerce.
- Khurtsilava, S. (2020). **Marketing research on customer attitudes towards Medical Services.** Master's thesis, Ivane Javakhishvili Tbilisi State University.
- Kogut, B., & Zander, U. (1992). Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology. **Organization science**, 3(3), 383-397.
- Kollberg, B. & Elg, M. (2010). The practice of the Balanced Scorecard in health care services. **International Journal of Productivity and Performance Management Emerald Article**
- Koson, N. & Jadesadalug, V. (2018). Leadership Styles and job performance effectiveness of autonomous salespersons. Kasem Bundit Journal. 19(Special Edition) September-October 2018.*
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). **Marketing: An introduction.** 6th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

- Kotler, P. (1999). **Kotler on marketing: How to create, win, and dominate markets.**
- Kotler, P. (2003). **Marketing Management.** 11th ed. Upper Saddke River, NJ:
- Levine, J. & Johnson, J. (2014). An Organizational Competency Validation Strategy for Registered Nurses. **Journal for Nurses in Professional Development.** 30(2), 58-65
- Levine, J., & Johnson, J. (2014). An organizational competency validation strategy for registered nurses. **Journal for Nurses in Professional Development.** 30(2), 58-65.
- Lewin, K. (1951). **Field theory in social science: selected theoretical papers** (Edited by Dorwin Cartwright).
- Linda, K. C. (2010). **Nurse manager competencies.** University of Iowa Iowa Research Online.Heritage Interpretation for Senior Audiences
- Lovelock, C. and Wright, L. (2007). **Service Marketing.** 6 ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C. H. & Wright, L. (2002) **Principles of Service Marketing and Management,** 2nd edn. New Jersey: Prentice Hall
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2007). **Service Marketing, People, Technology, strategy.** 6th ed.
- Lundgren, B. S., & Houseman, C. A. (2002). Continuing competence in selected health care professions. **Journal of Allied Health,** 31(4).
- Marx, A., Chan, J. K., Coindre, J. M., Detterbeck, F., Girard, N., Harris, N. L. & Ströbel, P. (2015). The 2015 World Health Organization classification of tumors of the thymus: continuity and changes. **Journal of Thoracic Oncology,** 10(10), 1383-1395.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for" intelligence". **American psychologist,** 28(1).
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. **Psychological Science,** 9(5), (P.331-339)
- McDonald, B. (2012). **A review of the use of the Balanced Scorecard in healthcare.** Newcastle: BMCD Consulting.
- Millet. J. D. (1954). **Management in the Public Service.** The quest for effective performance. New York: McGraw- Hill Book,.
- Moghabghab, R., Tong, A., Hallaran, A., & Anderson, J. (2018). The difference between competency and competence: A regulatory perspective. **Journal of Nursing Regulation,** 9(2), (P.54-59).
- Moreno, B. H., & Ribas, A. (2015). Anti-programmed cell death protein-1/ligand-1 therapy in different cancers. **British journal of cancer,** 112(9), (P.1421-1427).
- Muangput, A., Lertputtarak, S., & Khamloy, W. (2017). THE effect of Service marketing mix factors on Decision making to Choose a nursery of Parents in meaung

- Chonburi District, Chonburi Province. **Journal of Global Business Review.**, 19(1), (P.37-45).
- Nangpiire, C., & Bangniyel, P. (2019). Entrepreneurial Leadership, Market Orientation, and Firm Performance. **Management**, 7(3), (P.202-213).
- Ngigi, S., McCormick, D., & Kamau, P. (2018). **Entrepreneurial Leadership Competencies in the 21st Century: An Empirical Assessment**. DBA Africa Management Review, 8(2).
- Niven, P. R. (2002). **Balanced scorecard step-by-step: Maximizing performance and maintaining results**. John Wiley & Sons.
- Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modelling approach. **Journal of Management Development**.
- Ogbari, M. E., Oke, A. O., Ibukunoluwa, A. A., Ajagbe, M. A., & Ologbo, A. C. (2016). Entrepreneurship and business ethics: Implications on corporate performance. **International Journal of Economics and Financial Issues**, 6(3S), 50-58.
- Omolade, O. O., & Tony, O. A. (2014). Entrepreneurship and management practice in Nigeria: One and two sides of a coin?. **International Journal in Management & Social Science**, 2(2), 56-73.
- Parasuraman, A. Zeithamal, V. A. & Barry, L. L. (1994). **Alternative Scales for Measuring**
- Pawit J., & Suksod, P. (2019). **Marketing Mix Factors Relate to Buying Decision Making of Client in The Ice Business**. Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok, Thailand The 2019 International Academic Research Conference in Yunnan.
- Phuphatthanapong, K. & Jearrajinda, N. (2018). Competency of Employees and Organization's Service Quality. **Kasem Bundit Journal**. 19(Special Edition).
- Pichetweerachai, V. (2018). **The Selection of the Service Marketing Mix 7Ps in Thai Massage Services: from the Perspectives of Thai Consumers**. Mahidol University International College, Nakhon Pathom, Thailand, Thailand.
- Pichetweerachai, V. (2018). The Selection of the Service Marketing Mix 7Ps in Thai Massage Services: from the Perspectives of Thai Consumers. **Dusit Thani College Journal**. 12(3), 219-246.
- Porter, M. E. (1990). **The competitive advantage of nations**. Competitive Intelligence Review.
- Purcarea, E. V. L. (2019). The impact of marketing strategies in healthcare systems. **Journal of medicine and life**, 12(2), 93.

- Putsom, W., Suwannarat, P., & Songsrirote, N. (2019). The Effect of Entrepreneurial Leadership, Value Creation and Automotive Parts Manufacturing Businesses Performance in Thailand. **Human Resource and Organization Development Journal**, 11(2), 1-33.
- Rai, N. & Rajeev, S, (2016). A Study on How the Convergence Of Corporate Entrepreneurship & Service Quality Leads to Organizational Performance. **Impact: International Journal of Research in Business Management (IMPACT: IJRBM)**. 4(12), 1-8.
- Rai, N., & Sijariya, R. (2016). **Modern Students Buying Behavior as a Consumer in Education Market**. Saarbrücken: LAP LAMBERT Academic Publishing, (P.1-176).
- Rajendra Dulal.(2016). **The Cost And Technical Efficiency Of Nursing Homes: Do Five-star Quality Ratings Matter?**. Wayne State University
- Ratna, I., & Heri, I. A. (2019). Marketing strategy for start-up: a study of home care business. **Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences**, 91(7).
- Ravangard, R., Khodadad, A. & Bastani, P. (2020). How marketing mix (7Ps) affect the patients' selection of a hospital: experience of a low-income country. **Journal of the Egyptian Public Health Association**, 95(1), 1-8. doi: 10.1186/s42506-020-00052-z. PMID: 32990885; PMCID: PMC7524944.
- Renko, M., El Tarabishy, A., Carsrud, A. L., & Brännback, M. (2015). Understanding and measuring entrepreneurial leadership style. **Journal of small business Management**, 53(1), 54-74.
- Ribbe, M. W., Ljunggren, G., Steel, K., Topinkova, E. V. A., Hawes, C., Ikegami, N., ... & Jonnson, P. V. (1997). Nursing homes in 10 nations: a comparison between countries and settings. **Age and ageing**, 26(suppl_2), 3-12.
- Rinkaewkan, R. (2019). Marketing mix (7Ps) and service factors affecting to the satisfaction of patients of Huachiew traditional Chinese medicine clinic in Bangkok. **Journal of Business Administration and Social Sciences, Ramkhamhaeng University**, 2(1), 92-106.
- Ross, A., Wenzel, F. J., & Mitlyng, J. W. (2002). **Leadership for the future: Core competencies in healthcare**. Health Administration Press.
- Ruttan, S. (2019). **Entrepreneurial Leadership: An Emerging Theory**.
- Ruvio, A., Rosenblatt, Z., & Hertz-Lazarowitz, R. (2010). Entrepreneurial leadership vision in nonprofit vs for-profit organizations. **The Leadership Quarterly**, 21(1), 144-158.
- Sarah, R. (2019). Entrepreneurial Leadership: An Emerging Theory. Fanshawe College, (P.1-18)

- Saris, W. E. & Strenkhost, L. H. (1984). **Causal Modelling in Non- Experimental research**. Sociometric Research, Amsterdam.
- Sarwoko, E., Surachman, A., & Hadiwidjojo, D. (2013). Entrepreneurial characteristics and competency as determinants of business performance in SMEs. **IOSR journal of Business and Management**, 7(3), 31-38.
- Sawaeen, F. A. A., & Ali, K. A. M. (2021). The Nexus Between Learning Orientation, TQM Practices, Innovation Culture, And Organizational Performance of SMES In Kuwait. **Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge & Management**, 16(2021).
- Scott Tilley, D. D. (2008). Competency in Nursing: A Concept Analysis. **Journal of Continuing Education in Nursing**, 39, 58-64.
- Seccombe, P., Douglas, S., Cenderello, A., Koziel-Siudut, L., Lehnes, P., Lehnes, B., & Russek, H. (2015). **A handbook for heritage interpreters and interpretation managers**.
- Setyonegoro, R. K. (1976). **Social psychiatric implications of population control in Indonesia**. Mental Health & Society.
- Sibarani, T., & Riani, A. L. (2017). **The effect of health service quality and brand image on patients loyalty, with patients satisfaction as mediating variable (A study in vip ward of prof. Dr R Soeharso Ortopedics hospital in Surakarta)**. *Sebelas Maret Business Review*, 2(1).
- Sidek, S., & Mohamad, M. R. (2014). Managerial competencies and small business growth: empirical evidence from microfinance participants. **International Journal of Management Studies**, 21(1), (P.39-59).
- Sitthikun, S., & Pathomsirikul, Y. (2015). The Service Marketing Strategy Model of Long Stay Business for the Aging in Thailand. **BU Academic Review**, 14(1), 54-70.
- Smith, J. P. (1999). Healthy bodies and thick wallets: the dual relation between health and economic status. **Journal of Economic perspectives**, 13(2), 145-166.
- Smith, R. H. et al. (1980). **Management: Making Organizations Perform**. New York: Macmillan.
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). **Competence at Work**. New York: John Wiley.
- Sreenivas, T., Srinivasarao, B., Srinivasa Rao, U., & India, A. (2013). An analysis on marketing mix in hospitals. **International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences**, 2(4), (P.187-207).
- Stefl, M. E. (2008). Common competencies for all healthcare managers: the healthcare leadership alliance model. **Journal of healthcare management**, 53(6).
- Suksod, P. (2020). The Mediating Role of The Innovation in The Relationship Between

- the Competencies and Organization Performance: A Case Study. **Journal of Security & Sustainability**.
- Sunday, K. J., Adekunle, I., & Roseline, O. (2014). Organizational survival: The effects of leadership skill and strategy. **Science Journal of Business and Management**, 2(2), 44-49.
- Suswati, E. (2020). Entrepreneurial Leadership: Midwife Competence and Performance. **International Journal of Entrepreneurship**, 24(1), 1-9.
- Taber, K. S. (2017). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. **Research in Science Education**, 48(6), 1273-1296. doi:10.1007/s11165-016-9602-2
- TAM, T. T. X. (2015). **Core Competency of Staff Nurses in Binh Dinh Provincial General Hospital, Vietnam**. Doctoral dissertation, Burapha University.
- Thomas, D. L., Edmonds, W. A., & Kennedy, T. D. (2016). **Gender Differences in Medical Students: A Mixed Method Examination into the Potential Driver of Referral Patterns**. Med Ed Publish 5.
- Tomey, A. M. (2009). Nursing leadership and management effects work environments. **Journal of nursing management**, 17(1), 15-25.
- United Nations. (2011). **The age and sex of migrants**. New York: Department of Economic and Social Affairs Population Division
- Van Nostrand, J. F., Clark, R. F., & Romoren, T. I. (1993). Nursing home care in five nations. **Ageing International**, 20(2), 1-5.
- Van, H. L. T., Volrathongchai, K., Vu Quoc Huy, N., Nu Minh Duc, T., Van Hung, D., & Thi Mai Lien, T. (2020). Quality of work life among nurses working at a provincial general hospital in Vietnam: a cross-sectional study. **Central European Journal of Nursing and Midwifery**, 11(4), 188-195.
- Vand Tamadoni, B., Shahbazi, S., Seyedrasooli, A., Gilani, N., & Gholizadeh, L. (2020). **A survey of clinical competence of new nurses working in emergency department in Iran: A descriptive, cross-sectional study**. Nursing Open, 7(6), (P.1896-1901).
- Washington, P. M., Villapol, S., & Burns, M. P. (2016). Polypathology and dementia after brain trauma: does brain injury trigger distinct neurodegenerative diseases, or should they be classified together as traumatic encephalopathy?. **Experimental neurology**, 275, P.381-388.
- Webb, S. (2007). Learning word pairs and glossed sentences: The effects of a single context on vocabulary knowledge. **Language teaching research**, 11(1), 63-81.
- Weech-Maldonado, R., Pradhan, R., Dayama, N., Lord, J. and Gupta, S. (2019). Nursing

- Home Quality and Financial Performance: Is There a Business Case for Quality?
INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing,
 56: 1–10.
- Weech-Maldonado, R., Pradhan, R., Dayama, N., Lord, J., & Gupta, S. (2019). Nursing home quality and financial performance: Is there a business case for quality?.
Inquiry: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing,
 56, 0046958018825191.
- Wingwon, B. (2012). **Effects of entrepreneurship, organization capability, strategic decision making and innovation toward the competitive advantage of SMEs enterprises**. *J. Mgmt. & Sustainability*, 2, 137.
- World Health Organization. (2002). **Active Aging: A policy framework**. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2015). **Global Action Plan on Antimicrobial Resistance**. Retrieved from <http://www.who.int/antimicrobial-resistance/publications/global-action-plan/en/>, 2015
- World Health Organization. (2016). **World health statistics 2016: monitoring health for the SDGs sustainable development goals**. World Health Organization.
- Zijlstra, P. H. (2014). **When is entrepreneurial leadership most effective?** Master's thesis, University of Twente.
- Zuo, Y., & Panda, B. (2013). **Composition and combination-based object trust evaluation for knowledge management in virtual organizations**. *VINE*.

GRAD VRU



ภาคผนวก

GRAD VRU



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

GRAD VRU



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย เรียน ผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

เนื่องด้วยดิฉันนางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจ
ดุขุภักดิ์บัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัด
ปทุมธานี ซึ่งอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและ
การดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย” โดยมีอาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคริต ศรีทอง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความจำเป็นต้องทำ
การเก็บข้อมูลในกลุ่มธุรกิจสถานบริการและดูแลผู้สูงอายุ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว
จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง การเปิดเผย ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะขององค์การ
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำด้านการประกอบการ
- ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ
- ตอนที่ 6 ความคิดเห็นต่อความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ
- ตอนที่ 7 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตาม
ความเป็นจริง และตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนจัดส่งคืนแบบไม่ต้องระบุชื่อของผู้ตอบ โดยผู้วิจัย
ขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น ต่อสถาน
ประกอบการและตัวท่านเอง

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างครบถ้วน และขอความ
กรุณาให้ท่านส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย โดยใส่แบบสอบถามกลับมาในซองที่แนบมาพร้อมนี้
หากท่านมีข้อเสนอแนะหรือสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อผู้วิจัย
นางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ โทรศัพท์มือถือ 089 -8056254 E-MAIL nutsutaphat@gmail.com

นางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

แบบสอบถาม

ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

| | |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|
2. อายุ

| | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 ปี | <input type="checkbox"/> 30 – 40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปีขึ้นไป |
3. ระดับการศึกษา

| | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า | |
4. ประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

| | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปีขึ้นไป |
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

| |
|---|
| <input type="checkbox"/> ประธานกรรมการบริหาร (CEO) |
| <input type="checkbox"/> กรรมการผู้จัดการ (MANAGING DIRECTOR) |
| <input type="checkbox"/> ผู้จัดการทั่วไป (GENERAL MANAGER) |
| <input type="checkbox"/> ผู้จัดการอื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ทุนดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

| |
|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 1,000,000 – 3,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3,000,001 – 5,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 5,000,000 บาท |
2. ระยะเวลาในการดำเนินงานของสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี | <input type="checkbox"/> 11 – 15 ปี |
| <input type="checkbox"/> 16 – 20 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปี |
3. รายได้จากการทำธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุต่อปี

| |
|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 1,000,001 – 5,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5,000,001 – 10,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป |

4. ประเภทของธุรกิจสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ
- ธุรกิจโรงพยาบาล ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ
- เนอร์สซิ่งแคร์ โฮมแคร์ อื่น ๆ ระบุ.....
5. ที่ตั้งของสถานบริการและการดูแลผู้สูงอายุ
- กรุงเทพมหานคร นครปฐม
- ปทุมธานี สมุทรปราการ
- นนทบุรี สมุทรสาคร
6. รูปแบบในการประกอบธุรกิจ
- เจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด
- บริษัทจำกัด อื่น ๆ ระบุ.....
7. กิจกรรมเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การในด้านต่าง ๆ
- เคยได้รับ ระบุ..... ไม่เคยได้รับ
8. กิจกรรมเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับ DBD WELLNESS
- เคยได้รับ ระบุ..... ไม่เคยได้รับ



GRAD VRU

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ด้านสมรรถนะองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด หรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| | | |
|------------------|---|-------------------|
| ระดับความคิดเห็น | 5 | หมายถึงมากที่สุด |
| ระดับความคิดเห็น | 4 | หมายถึงมาก |
| ระดับความคิดเห็น | 3 | หมายถึงปานกลาง |
| ระดับความคิดเห็น | 2 | หมายถึงน้อย |
| ระดับความคิดเห็น | 1 | หมายถึงน้อยที่สุด |

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านสมรรถนะองค์การ Organization Competency | | | | | | |
| 1. ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ Knowledge Based Practice | | | | | | |
| 1.1 | การมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานและทักษะความรู้ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | | | | | |
| 1.2 | มีความเข้าใจในลักษณะงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี | | | | | |
| 1.3 | มีองค์ความรู้เกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติและแสวงหาข้อมูลความรู้ใหม่ในเชิงรุกและแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ | | | | | |
| 1.4 | มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานบริบาลที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี | | | | | |
| 1.5 | มีความรู้เรื่อง การจัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) | | | | | | |
| 2.1 | การมีความสามารถในการใช้ทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | | | | | |
| 2.2 | มีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ได้เป็นอย่างดี | | | | | |

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2.3 | สามารถใช้ทักษะในการแก้ไข สถานการณ์ ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ทันเวลา | | | | | |
| 2.4 | สามารถใช้ทักษะในการเสนอทางเลือกและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า พนักงานและเพื่อนร่วมงานได้ | | | | | |
| 2.5 | สามารถใช้ทักษะที่มีอยูมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) | | | | | | |
| 3.1 | การปฏิบัติตามจริยธรรมที่องค์กรกำหนดขึ้น และผู้ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน | | | | | |
| 3.2 | มีการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัด และปฏิบัติตาม หลักจรรยาบรรณ | | | | | |
| 3.3 | มีความรับผิดชอบทางจริยธรรมและภาระผูกพันทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ความเป็นส่วนตัว การรักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงสื่อโซเชียล | | | | | |
| 3.4 | พิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีจริยธรรม | | | | | |
| 4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ Knowledge of the Healthcare Environment | | | | | | |
| 4.1 | มีความเข้าใจในระบบการรักษายาบาลและสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพผู้จัดการและผู้ให้บริการ | | | | | |
| 4.2 | มีองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยด้านการดูแลสุขภาพ | | | | | |
| 4.3 | มีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพของสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุเป็นอย่างดี | | | | | |
| 5. ด้านจิตบริการ Mental service | | | | | | |
| 5.1 | มีจิตสำนึกการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้น | | | | | |
| 5.2 | ทำงานด้วยใจ เห็นผู้สูงอายุเสมือนญาติและไม่หวัง | | | | | |

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | ผลตอบแทน | | | | | |
| 5.3 | มีความใจเย็นและมีความสามารถในการต้อนรับ | | | | | |
| 6.ด้านการพัฒนาตนเอง Self-development | | | | | | |
| 6.1 | การพัฒนาแผนการเรียนรู้ แสวงหาและใช้ความรู้ใหม่เสมอ | | | | | |
| 6.2 | อบรมเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล | | | | | |
| 6.3 | วางแผนและพัฒนาการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต | | | | | |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านภาวะผู้นำด้านการประกอบการ | | | | | | |
| 1. ด้านความคิดเชิงสร้างสรรค์ | | | | | | |
| 1.1 | คิดค้นแนวคิดใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจอยู่เสมอ | | | | | |
| 1.2 | ปรับปรุงและพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ที่จำเป็นของธุรกิจอยู่เสมอ | | | | | |
| 1.3 | นำเสนอเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถมาช่วยให้การบริการของลูกค้าง่ายและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น | | | | | |
| 1.4 | พัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 อย่าง | | | | | |
| 1.5 | ระดมความคิดเห็นของพนักงานเพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 2. ด้านการจัดการความเสี่ยง risk Management | | | | | | |
| 2.1 | มีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความชำนาญเพื่อลดปัญหาหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น | | | | | |
| 2.2 | วิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อมภายในและภายนอกของสถานดูแลผู้สูงอายุเพื่อใช้ในการ | | | | | |

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | วางแผนและคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายในหน้า | | | | | |
| 2.3 | พัฒนาระบบงานภายในองค์กรให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ | | | | | |
| 2.4 | จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่และตอบสนองต่อความเสี่ยงนั้นเพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น | | | | | |
| 2.5 | จัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถได้รับบริการอย่างถูกต้อง | | | | | |
| 3. ด้านการติดต่อสื่อสาร Communication | | | | | | |
| 3.1 | รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำไปพิจารณาความเหมาะสมเพื่อการปรับปรุง | | | | | |
| 3.2 | สื่อสารให้พนักงานทุกคนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย กฎ ระเบียบขององค์กร | | | | | |
| 3.3 | มีการสื่อสารย้อนกลับแบบสองทิศทาง (Two way communication) | | | | | |
| 3.4 | ควบคุมการประชุมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกได้ดีทุกครั้ง | | | | | |
| 3.5 | เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา | | | | | |
| 3.6 | ใช้การสื่อสารหลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้า การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ EMAIL FACEBOOK LINE เป็นต้น | | | | | |
| 4. ด้านการตัดสินใจ Decision Making | | | | | | |
| 4.1 | ตัดสินใจทันทีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน | | | | | |
| 4.2 | ตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นต้น | | | | | |
| 4.3 | ตัดสินใจโดยคำนึงถึงข้อร้องเรียนที่มีเหตุผลของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยไม่ยึดติดกับกฎระเบียบขององค์กรมากเกินไป | | | | | |
| 4.4 | ตัดสินใจจากการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ในการพิสูจน์ว่าสามารถกระทำได้จริง | | | | | |

ตอนที่ 5 แบบสอบถามปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริการและ การดูแลผู้สูงอายุ ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ Marketing Service Strategy | | | | | | |
| 1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product and Service) | | | | | | |
| 1.1 | สถานบริบาลมีการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 1.2 | สถานบริบาลมีการบริการความเอาใจใส่คอยดูแลอย่างใกล้ชิด | | | | | |
| 1.3 | การให้บริการของผู้สูงอายุมีโปรแกรมให้บริการที่หลากหลาย เช่น โปรแกรม สุขภาพ โปรแกรมตรวจวัดไข้ โปรแกรมนันทนาการ เป็นต้น | | | | | |
| 1.4 | สถานบริบาลมีกิจกรรมสันทนาการท่องเที่ยว นอกสถานที่ | | | | | |
| 1.5 | สถานบริบาลมีกิจกรรมเสริมสร้างความเพลิดเพลิน เช่น การสร้างอาชีพเสริม | | | | | |
| 1.6 | สถานบริบาลมีกิจกรรมกายภาพบำบัด เช่น นวดแผนไทย การทำสปา | | | | | |
| 2. ด้านราคา Price | | | | | | |
| 2.1 | อัตราค่าบริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสมกับการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 | สมาชิกสถานดูแลผู้สูงอายุจะได้รับสิทธิประโยชน์คุ้มค่าจากการชำระอัตราค่าบริการของสมาชิก เช่น ส่วนลด ของกำนัลหรือของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ | | | | | |
| 2.3 | อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมและมีความคุ้มค่ากับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ | | | | | |
| 2.4 | สถานบริบาลมีการชี้แจงและแจ้งอัตราราคาค่าบริการอย่างละเอียด | | | | | |
| 3. ด้านสถานที่ Place | | | | | | |
| 3.1 | ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสงบและร่มรื่นน่าอยู่ | | | | | |
| 3.2 | ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความสะดวก | | | | | |

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | ในการเดินทาง | | | | | |
| 3.3 | มีการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุภายในและนอกสถานที่ด้วยทีมแพทย์และพยาบาลที่เชี่ยวชาญ | | | | | |
| 3.4 | สถานบริการควรอยู่ใกล้โรงพยาบาล | | | | | |
| 3.5 | สถานบริการควรมีทำเลในที่ปลอดภัยห่างไกลมลพิษ | | | | | |
| 4. ด้านการส่งเสริมการขาย Promotion | | | | | | |
| 4.1 | มีการจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซเชียลและสื่อต่าง ๆ เช่น โบชัวร์ แผ่นพับ และเคเบิลทีวี | | | | | |
| 4.2 | มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม เมื่อมีการใช้บริการครั้งแรกและครั้งต่อไป | | | | | |
| 4.3 | มีการเปิดรับบริการเป็นสมาชิกใหม่ พร้อมให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกเดิมในราคาพิเศษ และให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกใหม่ | | | | | |
| 4.5 | มีการบริการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุตลอดเวลาโดยไม่คิดค่าบริการ | | | | | |
| 5. ด้านบุคลากร People | | | | | | |
| 5.1 | บุคลากรที่ให้บริการทุกฝ่ายมีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์น่าเชื่อถือ | | | | | |
| 5.2 | บุคลากรทุกฝ่ายมีความเป็นมิตร และเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างดี | | | | | |
| 5.3 | พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับและบริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย | | | | | |
| 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ Physical Environment | | | | | | |
| 6.1 | มีห้องรับแขก มุมพักผ่อน และห้องส่วนตัวที่จัดตกแต่งสวยงามและแยกเป็นสัดส่วน | | | | | |
| 6.2 | การจัดสิ่งแวดล้อมในสถานดูแลผู้สูงอายุ มีความสะอาดและความปลอดภัย | | | | | |
| 6.3 | มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถกว้างขวาง | | | | | |
| 6.4 | สถานบริการควรมีกถ้องวงจรปิด เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับสถานบริการและผู้สูงอายุ | | | | | |
| 7. ด้านกระบวนการจัดการ Process | | | | | | |
| 7.1 | มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ | | | | | |
| 7.2 | มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้าอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายและมีการคัด | | | | | |

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | กรองผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรงมาใช้บริการ | | | | | |
| 7.3 | มีรูปแบบการดูแลสุขภาพที่เป็นระบบ | | | | | |
| 7.4 | มีการจัดทำข้อมูลในการให้บริการแยกตามโปรแกรมพร้อมมีคำอธิบายรายละเอียดในแต่ละโปรแกรม พร้อมทั้งแสดงราคาและเวลาในการใช้บริการอย่างครบถ้วน | | | | | |
| 7.5 | สถานบริบาลควรมีการรายงานข้อมูลผู้สูงอายุให้กับครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |

ตอนที่ 6 แบบสอบถามปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ ด้านความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและดูแลผู้สูงอายุ

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุ | | | | | | |
| 1. ด้านการเงิน | | | | | | |
| 1.1 | กิจการมีผลกำไรเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลประกอบการปีที่แล้ว | | | | | |
| 1.2 | มีรายได้เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับยอดขายปีที่แล้ว | | | | | |
| 1.3 | มีเงินทุนสะสมเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับเงินทุนสะสมปีที่แล้ว | | | | | |
| 2. ด้านลูกค้า | | | | | | |
| 2.1 | มีจำนวนลูกค้าเก่ามาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้นโดยดูจากฐานข้อมูลรายชื่อผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 2.2 | มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากรายละเอียดของงาน(Job Description) และจำนวนชั่วโมงในการทำงานของพนักงานในแต่ละกิจกรรม | | | | | |
| 2.3 | สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระยะยาวกว่าปีที่แล้ว โดยการสร้างกิจกรรมระหว่างลูกค้ากับหน่วยงานมากขึ้น | | | | | |
| 2.4 | มีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการที่มากขึ้น | | | | | |

| ข้อ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2.5 | ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่เพิ่มขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า | | | | | |
| 3. ด้านกระบวนการภายใน | | | | | | |
| 3.1 | มีระบบการติดตามและประเมินคุณภาพการดูแลและบริการ | | | | | |
| 3.2 | มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้น | | | | | |
| 3.3 | มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพของการดูแล | | | | | |
| 3.4 | มีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 3.5 | มีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น | | | | | |
| 4. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต | | | | | | |
| 4.1 | มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น | | | | | |
| 4.2 | มีการพัฒนาศักยภาพให้กับพนักงานขององค์กรทุกคนเพิ่มขึ้น | | | | | |
| 4.3 | เพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ | | | | | |

ส่วนที่ 7 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

7.1 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อแล้วเปิดผนึกส่งกลับมาตามที่อยู่ด้านหลังแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

ผลการพิจารณาแบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

GRAD VRU

ผลการพิจารณาแบบประเมินค่าฯ ดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
เรื่อง รูปแบบความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานประกอบการและการดูแล
ผู้สูงอายุในประเทศไทย

| คำถาม | ท่านที่ 1 | ท่านที่ 2 | ท่านที่ 3 | ท่านที่ 4 | ท่านที่ 5 | เฉลี่ย | ผล |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|------|
| ด้านสมรรถนะองค์การ Organization Competency | | | | | | | ผ่าน |
| 1.ด้านทักษะและความรู้ทางธุรกิจ Knowledge Based Practice | | | | | | | |
| 1.1 การมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานและทักษะความรู้ ทางธุรกิจเกี่ยวกับสถานประกอบการและการดูแล ผู้สูงอายุ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 1.2 มีความเข้าใจในลักษณะงานทางธุรกิจ เกี่ยวกับสถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 1.3 มีองค์ความรู้เกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติ และแสวงหาข้อมูลความรู้ใหม่ใน เชิงรุก และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการดูแล ผู้สูงอายุ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 1.4 มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางธุรกิจเกี่ยวกับ สถานประกอบการ ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 1.5 มีความรู้เรื่อง การจัดการกับปัญหาใน การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 2. ด้านความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ (Professional Expert) | | | | | | | ผ่าน |
| 2.1 การมีความสามารถในการใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ สถานประกอบการและการดูแลผู้สูงอายุ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 2.2 มีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ได้เป็นอย่างดี | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 2.3 สามารถใช้ทักษะในการแก้ไข สถานการณ์ ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ภายในองค์กรได้ทันเวลา | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 2.4 สามารถใช้ทักษะในการเสนอทางเลือกและ ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า พนักงานและเพื่อน ร่วมงานได้ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 2.5 สามารถใช้ทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับ การ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมี ประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |

| คำถาม | ท่านที่ 1 | ท่านที่ 2 | ท่านที่ 3 | ท่านที่ 4 | ท่านที่ 5 | เฉลี่ย | ผล |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|------|
| 3. ด้านความมีจริยธรรม (Ethical) | | | | | | | |
| 3.1 การปฏิบัติตามจริยธรรมที่องค์กรกำหนดขึ้น และผู้ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 3.2 มีการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัด และปฏิบัติตาม หลักจรรยาบรรณ | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 3.3 มีความรับผิดชอบทางจริยธรรมและการะผูกพันทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ความเป็นส่วนตัวการรักษาความลับและความปลอดภัยทั้งในรูปแบบการสื่อสารรวมถึงสื่อ โซเชียล | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 3.4 พึงทักขสิทธิ์ของผู้สูงอายุเพื่อให้ได้รับการดูแลอย่างมีจริยธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีจริยธรรม | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 4. ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพ Knowledge of the Healthcare Environment | | | | | | | |
| 4.1 มีความเข้าใจในระบบการรักษายาบาลและสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพผู้จัดการและผู้ให้บริการ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 4.2 มีองค์ความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยด้านการดูแลสุขภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 4.3 มีความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการดูแลสุขภาพของสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุเป็นอย่างดี | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 4.4 มีความเข้าใจในระบบการรักษายาบาลและสภาพแวดล้อมในการดูแลสุขภาพผู้จัดการและผู้ให้บริการ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 5. ด้านจิตบริการ Mental service | | | | | | | |
| 5.1 มีจิตสำนึกการให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือ ผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้น | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 5.2 ทำงานด้วยใจ เห็นผู้สูงอายุเสมือนญาติและไม่หวังผลตอบแทน | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 5.3 มีความใจเย็นและมีความสามารถในการต้อนรับ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 6. ด้านการพัฒนาตนเอง Self-development | | | | | | | |
| 6.1 การพัฒนาแผนการเรียนรู้ แสวงหาและใช้ความรู้ใหม่เสมอ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 6.2 อบรมเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |

| คำถาม | ท่านที่ 1 | ท่านที่ 2 | ท่านที่ 3 | ท่านที่ 4 | ท่านที่ 5 | เฉลี่ย | ผล |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|------|
| ประโยชน์ค้ำค่าจากการชำระอัตรา ค่าบริการของสมาชิก เช่น ส่วนลด ของ ก้านลหรือของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ | | | | | | | |
| 2.3 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมและมีความ ค้ำค่ากับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 2.4 สถานะบริหารมีการชี้แจงและแจ้งอัตรา ราคาค่าบริการอย่างละเอียด | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 3. ด้านสถานที่ Place | | | | | | | ผ่าน |
| 3.1 ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความ สงบและร่มรื่นน่าอยู่ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 3.2 ทำเลที่ตั้งของสถานดูแลผู้สูงอายุมีความ สะดวกในการเดินทาง | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 3.3 มีการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุภายในและ นอกสถานที่ด้วยทีมแพทย์และพยาบาลที่ เชี่ยวชาญ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 3.4 สถานะบริหารควรอยู่ใกล้โรงพยาบาล | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 3.5 สถานะบริหารควรมีทำเลในที่ปลอดภัย ห่างไกลมลพิษ | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 4. ด้านการส่งเสริมการขาย Promotion | | | | | | | ผ่าน |
| 4.1 มีการจัดโฆษณาประชาสัมพันธ์ลงสื่อโซ เชียล และสื่อต่าง ๆ เช่น โบชัวร์ แผ่นพับ และเคเบิลทีวี | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 4.2 มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม เมื่อมีการใช้บริการครั้งแรกและครั้งต่อไป | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 4.3 มีการเปิดรับบริการเป็นสมาชิกใหม่ พร้อมให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกเดิมในราคา พิเศษ และให้สิทธิพิเศษกับสมาชิกใหม่ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 4.4 มีการบริการบันทึกข้อมูลสุขภาพของ ผู้สูงอายุตลอดเวลาโดยไม่คิดค่าบริการ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 5. ด้านบุคลากร People | | | | | | | ผ่าน |
| 5.1 บุคลากรที่ให้บริการทุกฝ่ายมีความรู้ ความ ชำนาญ และมีประสบการณ์น่าเชื่อถือ | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 5.2 บุคลากรทุกฝ่ายมีความเป็นมิตร และ เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างดี | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 5.3 พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับและ บริการลูกค้าด้วยความสุภาพเรียบร้อย | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ Physical Environment | | | | | | | ผ่าน |
| 6.1 มีห้องรับแขก มุมพักผ่อน และห้องส่วนตัวที่ จัดตกแต่งสวยงามและแยกเป็นสัดส่วน | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |

| คำถาม | ท่านที่ 1 | ท่านที่ 2 | ท่านที่ 3 | ท่านที่ 4 | ท่านที่ 5 | เฉลี่ย | ผล |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|------|
| การสร้างกิจกรรมระหว่างลูกค้ากับ หน่วยงานมากขึ้น | | | | | | | |
| 2.4 มีจำนวนลูกค้าใหม่เข้ามาเพิ่มมากขึ้น กว่าปีที่แล้วโดยเทียบจำนวนยอดผู้ใช้บริการ ที่มากขึ้น | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 2.5 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ เพิ่มขึ้นกว่าปีที่แล้วโดยวัดจากผลการ ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 3. ด้านกระบวนการภายใน | | | | | | | ผ่าน |
| 3.1 มีระบบการติดตามและประเมิน คุณภาพการดูแลและบริการ | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 3.2 มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าหรือ บริการเพิ่มขึ้น | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 3.3 มีกระบวนการตรวจสอบและ ประเมินผลคุณภาพของการดูแล | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |
| 3.4 มีระบบการเข้าถึงบริการได้ทันที ตามความต้องการของลูกค้า | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 3.5 มีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วเพิ่มขึ้น | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 4. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต | | | | | | | ผ่าน |
| 4.1 มีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับ เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0.8 | ผ่าน |
| 4.2 มีการพัฒนาศักยภาพให้กับ พนักงานขององค์กรทุกคนเพิ่มขึ้น | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0.8 | ผ่าน |
| 4.3 เพิ่มแผนงานเพื่อรองรับการ เติบโตของธุรกิจ | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | ผ่าน |

GRAD VRU



ภาคผนวก ค
หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์

GRAD VRU



กระทรวงสาธารณสุข
ใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ใบอนุญาตเลขที่ สส 730430011-64

ใบอนุญาตฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

บริษัท นครปฐมเฮลท์แคร์แอนด์เซอร์วิส จำกัด

ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

โดยใช้ชื่อภาษาไทยว่า บ้านปันรักเนอร์สซิงโฮม ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

ชื่อภาษาต่างประเทศ (ถ้ามี) Baanpunruk Nursing Home

กิจการประเภท การดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

ตั้งอยู่เลขที่ 379/1 หมู่ที่ - ซอย/ตรอก กอไผ่ ถนน พิพิธประสาธ

ตำบล/แขวง พระปฐมเจดีย์ อำเภอ/เขต เมืองนครปฐม จังหวัด นครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73000

ใบอนุญาตฉบับนี้ใช้ได้ถึงวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2569 และให้ใช้ได้เฉพาะสถานที่ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ระบุไว้ในใบอนุญาตเท่านั้น

ให้ไว้ ณ วันที่ 2 เดือน กันยายน พ.ศ. 2564



ลงชื่อ
(นายศรีสวัสดิ์ แสงประเสริฐ)
ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 5
ผู้อำนวยการ
MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

หมายเหตุ การขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ยื่นคำขอภายในเก้าสิบวันก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ

โรงพยาบาลหลวงพ่อเป็น อำเภอนครชัยศรี
 เลขรับ 364
 วันที่ ๒๓ ก.ค. ๒๕๖๔
 เวลา 13.16 น.



ที่ อว ๐๖๓๐.๑๒/๑๓๓๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
 ในพระบรมราชูปถัมภ์
 ถนนพหลโยธิน กม.๔๘ ปทุมจ.
 ประตูน้ำพระอินทร์ จ.ปทุมธานี
 ๑๓๑๘๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์
 เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหลวงพ่อเป็น จ.นครปฐม

ด้วยนางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ รหัสนักศึกษา ๕๘B๓๓๑๗๐๑๐๕ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล และดูแลผู้สูงอายุ" โดยมี อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความจำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจสถานบริบาล แก่นักศึกษา โดยมอบให้นางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๔-๘๐๕๖๒๕๔ เป็นผู้ติดต่อประสานงานโดยตรง บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์กัญญ์ คลังพหล)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

- ยื่นใ้ ผอ.ความอนุเคราะห์ จัหวง
 - สอดกใ้ สำนคณทกนโทรศัพท 1๐๖๖
 ๐64 ๙825614 หลังเวลาทง
 ๕=๖

(นายยุทธกรานต์ ชินโตกร)
 นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านสาธารณสุข)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหลวงพ่อเป็น

ยื่น (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหลวงพ่อเป็น

เพื่อโปรดทราบ เพื่อโปรดพิจารณา

เก็บสำเนา

ก.บริหารทั่วไป ก.การแพทย์ ก.การพยาบาล

ก.ทันตกรรม ก.โภชนศาสตร์ ก.รังสีวิทยา

ก.สาขาศึกษาแพทย์ ก.ศึกษาศาสตร์ ก.วิศวกรรมศาสตร์

ก.เวชศาสตร์ฟื้นฟู ก.บริหารการแพทย์และสาธารณสุข

ก.ประกันสุขภาพ ก.สาธารณสุข ก.การพยาบาล

แพทย์แผนไทย แพทย์แผนจีน

อื่น ๆ _____

เพื่อทราบ เพื่อดำเนินการ

ลงชื่อ _____

ตำแหน่ง _____

วันที่ _____

URL: http://esareban.mtr.ac.th/archive/identity/rag



ที่ อว ๐๖๓๐.๑๒/๒๕๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
 ในพระบรมราชูปถัมภ์
 ถนนพหลโยธิน กม.๔๘ ปทุมจ.
 ประตูน้ำพระอินทร์ จ.ปทุมธานี
 ๑๓๑๘๐

๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

เรียน บ้านปันรัก เนอร์สซิ่งโฮม ซอย๕ (นครปฐม)

ด้วยนางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ รหัสนักศึกษา ๕๘B๗๓๑๗๐๑๐๕ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุ" โดยมี อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความจำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาเก็บข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของท่าน ในส่วนที่สามารถเปิดเผยได้ โดยมอบให้นางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๘๐๕๖๒๕๔ เป็นผู้ติดต่อประสานงานโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญ์กัญญา คลังพล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๒๙๐๙ ๔๐๔๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๒๙ ๑๖๓๘ ต่อ ๔๐๖

ฉิ่งฉิ่งในแพทย์หญิงจิว

กมลทิพย์ น้อยจัน

NHS

บริษัท นครปฐมเฮALTHแคร์แอนด์เซอร์วิส จำกัด
Nakhon Pathom Healthcare & Service Co.,Ltd.

ที่ อว ๐๖๓๐.๑๒/๒๙๕



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
 ในพระบรมราชูปถัมภ์
 ถนนพหลโยธิน กม.๔๘ ปณจ.
 ประตูน้ำพระอินทร์ จ.ปทุมธานี
 ๑๓๑๘๐

๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

เรียน เขมภัช เนอร์สซิ่งโฮม

ด้วยนางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ รหัสนักศึกษา ๕๘8๗๓๑๗๐๑๐๕ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุ” โดยมี อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความจำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของท่าน ในส่วนที่สามารถเปิดเผยได้ โดยมอบให้นางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๘๐๕๖๒๕๔ เป็นผู้ติดต่อประสานงานโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กนต์ฤทัย คลึงพหล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๒๙๐๙ ๔๐๔๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๒๙ ๑๖๓๘ ต่อ ๔๐๖

ที่ อว ๐๖๓๐.๑๒/๒๘๗



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ถนนพหลโยธิน กม.๔๘ ปนจ.
พระคูน้ำพระอินทร์ จ.ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

เรียน นาย แฟมมีลี เนอร์สซิงโฮม (กทม.)

ด้วยนางสาวสุดาภัทร จันทร์ประเสริฐ รหัสนักศึกษา ๕๘8๗๓๑๗๐๑๐๕ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสามารถทางการจัดการธุรกิจสถานบริบาล และการดูแลผู้สูงอายุ” โดยมี อาจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มีความจำเป็นต้องทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของท่าน ในส่วนที่สามารถเปิดเผยได้ โดยมอบให้นางสาวสุดาภัทร จันทร์ประเสริฐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๘๐๕๖๒๕๔ เป็นผู้ติดต่อประสานงานโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กันต์ฤทัย คลังพหล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๒๕๐๙ ๔๐๔๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๒๙ ๑๖๓๘ ต่อ ๔๐๖



ประวัติผู้วิจัย

| | |
|-------------------|---|
| ชื่อ-สกุล | นางสาวสุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ |
| วัน เดือน ปี เกิด | 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2520 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดพระนครศรีอยุธยา |
| วุฒิการศึกษา | พ.ศ. 2549 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2542 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 55 หมู่ 3 ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา |
| ผลงานตีพิมพ์ | สุตาภัทร จันทร์ประเสริฐ, ภัทรพล ชุ่มมี และชาคริต ศรีทอง. (2564). ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการของ ธุรกิจสถานบริบาลและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย, 12(2), 183-200. |

GRAD VRU