

การพัฒนาแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ

THE DEVELOPMENT OF THE SERVICE MANAGEMENT MODEL

IN THE RESIDENTIAL BUSINESS FOR THE ELDERLY

¹มนต์ณัฐ ขยันหา, ²สุภัททา ปิณฑะแพทย์ และ ³วรกมล วิเศษศรี

¹Monnut Kayanha, ²Supatta Pinthapataya and ³Worakamol Wisetsri

¹ภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹Department of Industrial Business Development and Human Resources Faculty of Business and Industry Development King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Thailand

Received:2023-03-18

¹Corresponding Author's Email: monnut.kayanha@gmail.com

Revised:2023-03-22

Accepted:2023-04 -29

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (2) สร้างและพัฒนาแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และ (3) จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุตามรูปแบบที่ได้จากการวิจัย โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประกอบด้วย (1) ผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 14 คน (2) กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 330 คน (3) ผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมมนาเพื่อประเมินรูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ และคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุจำนวน 10 คน และ (4) ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุจำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณทางสถิติด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและองค์ประกอบเชิงยืนยัน.

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบย่อยของรูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย (1) กลยุทธ์การตลาด (2) การบริหารองค์กร (3) สภาพแวดล้อม (4) กฎระเบียบองค์กร

(5) ภาพลักษณ์องค์กร (6) เศรษฐกิจ (7) ผู้สนับสนุน (8) การลดการพึ่งพา (9) ความอิสระ (10) เครื่องอำนวยความสะดวก และ (11) กิจกรรมสันทนาการ

2. รูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมี 3 องค์ประกอบหลัก คือ (1) องค์กร (2) ผู้สูงวัย และ (3) การเสริมมูลค่าเพิ่ม 3. คู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

ส่วนที่ 1 การแนะนำคู่มือ (1.1) หลักการและเหตุผลในการจัดทำคู่มือ (1.2) วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ (1.3) การกำหนดเนื้อหาคู่มือ และ (1.4) ประโยชน์ของคู่มือ

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย (1) องค์กร (1.1) กลยุทธ์การตลาด (1.2) การบริหารองค์กร (1.3) สภาพแวดล้อม (1.4) กฎระเบียบองค์กร (1.5) ภาพลักษณ์องค์กร และ (1.6) เศรษฐกิจ, (2) ผู้สูงวัย (2.1) ผู้สนับสนุน และ (2.2) การลดพึ่งพา (2.3) ความอิสระ, และ (3) ผู้สนับสนุน (3.1) เครื่องอำนวยความสะดวก และ (3.2) กิจกรรมสันทนาการ

โดยได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิว่ามีความเป็นไปได้สูงมากในการนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารการให้บริการในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบ; การบริหารการให้บริการ; ที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

Abstract

The goals of this study were to (1) explore the factors that go into developing a service management model for an elderly housing business, (2) create a service management model for an elderly housing business, and (3) establish a handbook that serves as a guide for developing a service management model for an elderly housing business. 14 experts for in-depth interviews, 330 respondents for the research questionnaires, 10 luminaries for a focus group seminar to assess the development of service management models in the residential business for the elderly, and 5 experts for the validation of the research tool made up the participants in this research. Questionnaires and in-depth interviews were the research tools. Content analysis was used to examine the data from the in-depth interview, while percentage, mean, standard deviation, exploratory factor analysis, and confirmatory factor analysis were used to analyze the data from the questionnaires.

The results illustrated that

1. Eleven sub-components were developed as part of the development of the service management model for the elderly residential business, and they are as follows:

(1) Marketing Strategy; (2) Organization Management; (3) Environmental; (4) Organization Regulations; (5) Corporate Image; (6) Economic; (7) Supports; (8) Reduce Dependency; (9) Independence; (10) Facilities; and (11) Activities.

2. The three main components of the creation of the service management model in the elderly residential business are as follows: (1) Organization, (2) Elderly, and (3) Adding Value Improvement.

3. The instructions manual for creating a service management model in a residential facility for the elderly that emerged from this study:

Part 1 Introduction (1.1) Principles and justification for creating the guidelines handbook for developing the service management model in the residential care facility for the elderly (1.2) The goal of using the model for service management in senior housing (1.3) The creation of a service management model for senior housing (1.4) Estimated Advantages

Part 2: Instructions for creating a model of service management in the senior housing industry (1) Organization; (1.1) Marketing Strategy, (2) Organization Management, (3) Environmental, (4) Organization Regulations, (5) Corporate Image, and (6) Economic, (2) Elderly; (2.1) Supports, (2.2) Reduce Dependency, and (2.3) Independence, and (3) Adding the Value Enhancement; (3.1) Facilities, and (3.2) Activities.

After careful consideration, it was determined that there is a strong likelihood that it can serve as a template for the creation of a service management model for assisted living facilities.

Keywords: Development Model; Service Management; Elderly Residential

บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์ด้านจำนวนประชากรโลกรวมทั้งประเทศไทยมีจำนวนประชากรกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นลำดับ โดยคาดว่าในช่วงปี พ.ศ. 2544-2643 จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุของโลก ซึ่ง

หมายถึงการมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรโลกโดย National Statistical Office (2018) ได้สรุปว่าประเทศไทยเริ่มสู่สังคมผู้สูงวัยตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 โดยมีประชากรผู้สูงวัยร้อยละ 10.4 ของประชากรทั้งประเทศ และคาดว่าจะเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยโดยสมบูรณ์ในช่วงปี พ.ศ. 2567-2568 The Parlimetary Budget Office (2012) ระบุว่าแนวโน้มด้านประชากรปี พ.ศ. 2553-2576 จำนวนผู้สูงวัยเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งจำนวนที่เพิ่มขึ้นเกิดจากหลายปัจจัย เช่น นโยบายการส่งเสริมสุขภาพของภาครัฐ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแพทย์ ตลอดจนประชากรมีความตระหนักในการดูแลสุขภาพ ทำให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ส่งผลให้จำนวนผู้สูงวัยเพิ่มมากขึ้นก่อให้เกิดธุรกิจที่พกอาศัยสำหรับผู้สูงวัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ เนื่องจากการดำเนินชีวิตของผู้สูงวัยซึ่งเดิมเป็นหน้าที่บุตร-หลานในการดูแลตามวัฒนธรรมไทย แต่ในปัจจุบันการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่เปลี่ยนไปจากการทำงานภายในครัวเรือนเพื่อการเลี้ยงชีพสู่การทำงานในภาคธุรกิจที่ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานนอกบ้าน ทำให้บุตร-หลานไม่เหลือเวลาเพียงพอที่จะดูแลผู้สูงวัย ดังนั้นรูปแบบการดูแลผู้สูงวัยจึงเปลี่ยนแปลงไป ผู้สูงวัยและบุตร-หลานหันมาให้ความสนใจในการหาผู้มีความสามารถในการดูแลผู้สูงวัย เข้าใจความต้องการของผู้สูงวัยและแสวงหาธุรกิจที่พกอาศัยสำหรับผู้สูงวัย รวมถึงผู้ที่ใกล้เคียงงานที่เตรียมการหาที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยไว้เพื่อเตรียมการสำหรับอนาคตของตนเองหลังการเกษียณจากงาน. World Health Organization (1997) กล่าวว่าวัยของผู้สูงวัย คือ วัยที่ต้องมีการปรับตัวต่อ (1) การเปลี่ยนแปลงทางกาย (2) การเกษียณจากงาน (3) การลดลงหรือการไม่มีรายได้ (4) การสูญเสียบุคคลเป็นที่รัก และ (5) การลดลงหรือไม่มีบทบาททางสังคม การที่ผู้สูงวัยต้องเปลี่ยนแปลงกิจวัตรในแต่ละวัน จากเคยภูมิใจกับหน้าที่การงานและความสำเร็จกลายเป็นการว่างงานส่งผลให้ต้องวางแผนการใช้ชีวิตต่อไปให้ได้อย่างราบรื่น สถานะภาพทางเศรษฐกิจของบุตร-หลานที่ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับค่าของชีพที่สูงขึ้น ส่งผลให้เหลือเวลาไม่มากพอที่จะดูแลผู้สูงวัยได้ดี ปัจจุบันผู้สูงวัยต้องอยู่ตามลำพังมากขึ้น ทำให้มีความต้องการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมากขึ้นตาม ในปัจจุบันที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมีให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน โดยธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมีการออกแบบเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของผู้สูงวัย การเพิ่มจำนวนของผู้สูงวัยที่ภาครัฐไม่สามารถรองรับได้ทั่วถึงทำให้ภาคเอกชนจึงมีการลงทุนในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยในกรุงเทพมหานครและกระจายอยู่ในจังหวัดที่มีความเจริญเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ และมีการลงทุนที่มากขึ้นในทุกปีเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้สูงวัยที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปีให้ได้อย่างเพียงพอ จากบทวิเคราะห์แนวโน้มธุรกิจของศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้คาดการณ์มูลค่าการลงทุนในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้เกษียณจากงานระหว่างปี พ.ศ. 2561-2563 คิดเป็นมูลค่าประมาณ 6,000 ล้านบาท โดยการลงทุนพัฒนาธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยขนาดใหญ่จะกระจายตัวในชานเมืองของกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ทำให้มูลค่าการลงทุนธุรกิจชุมชนผู้เกษียณจากงานสะสมในประเทศไทยอยู่ที่ระดับ 27,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2563 (Kasikorn Research Center, 2018) ในส่วนของตลาดที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยที่พัฒนาโดยภาคเอกชนมีการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือที่พักอาศัยที่มีรูปแบบที่เอื้อต่อการพักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

และธุรกิจชุมชนผู้เกษียณจากงาน การเพิ่มขึ้นของการลงทุนแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการเพิ่มขึ้นของผู้สูงวัย และที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญในการใช้ชีวิตในยุคสังคมผู้สูงวัย อีกทั้งในหน่วยงานภาครัฐก็ได้เล็งเห็นความสำคัญจนมีธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยดังกล่าวเพื่อให้กลุ่มผู้สูงวัยได้ใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพและเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย สุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม ประโยชน์ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยคือ (1) ผู้สูงวัย และบุตร-หลาน รวมถึงผู้เตรียมตัวก่อนเกษียณจากงานมีทางเลือกเพื่อความมั่นใจในการเลือกการให้บริการพักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย (2) เพื่อให้ธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมีรูปแบบการบริหารการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงวัย (3) เพื่อให้ธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมีรูปแบบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย (4) เพื่อนำองค์ประกอบการให้บริการที่สำคัญมาวางแผนงานด้านการให้บริการและการส่งเสริมทางการตลาดที่สามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจ และ (5) เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาธุรกิจสำหรับองค์กรให้บริการและตอบโจทย์การใช้ชีวิตที่มีคุณภาพสำหรับผู้สูงวัยได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย
2. เพื่อสร้างและพัฒนาแบบการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย
3. เพื่อจัดทำคู่มือแนวทางการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และทบทวนวรรณกรรมในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้กรอบแนวคิดการวิจัย และเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ คือแบบสอบถามปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้าง

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้าง (2.1) นำข้อมูลจากการสังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี วิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สร้างแบบสอบถามปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้าง และ (2.2) นำแบบสอบถามปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้างสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้บริการผู้สูงวัยในโรงพยาบาลจำนวนรวม 14 คน จาก 10 องค์กร

ขั้นตอนวิธีที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้บริการผู้สูงวัยในโรงพยาบาลจำนวนรวม 14 คน

ขั้นตอนวิธีที่ 4 สร้างแบบสอบถาม (4.1) นำข้อมูลจากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผสานกับความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และผู้บริหารการให้บริการผู้สูงวัยในโรงพยาบาลมาจัดทำแบบสอบถาม (4.2) แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ความเที่ยงตรง และดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามต่อวัตถุประสงค์และประเด็นวิจัย โดยใช้เทคนิค Item Objective Congruence (IOC) ได้ค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความสอดคล้องของข้อคำถามที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

ขั้นตอนวิธีที่ 5 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม (5.1) นำแบบสอบถามเรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยทั้งในรูปเอกสารและ Google form ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงวัย บุตร-หลาน ผู้ให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และประชากรวัยทำงาน (5.2) ติดตามและรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและ (5.3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ขั้นตอนวิธีที่ 6 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม (6.1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาความสำคัญและองค์ประกอบ (Factor Analysis) และ (6.2) นำผลการวิเคราะห์องค์ประกอบจัดทำร่างรูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

ขั้นตอนวิธีที่ 7 การจัดทำร่างคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และโดยนำข้อมูลจากรูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยในการจัดทำ

ขั้นตอนวิธีที่ 8 จัดทำการประชุมสนทนากลุ่มย่อยเพื่อประเมินร่างรูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และร่างคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยที่ได้จากการวิจัย โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อประเมินรูปแบบการจัดการการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และคู่มือแนวทางการจัดการการให้บริการในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยจำนวน 10 คน เพื่อระดมความคิดเห็น ตรวจสอบ และเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไข (ร่าง) รูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และ (ร่าง) คู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยที่ได้จากการวิจัย รูปแบบและคู่มือแนวทางการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยโดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิแบบเจาะจงด้วยคุณสมบัติ ดังนี้ (1) ผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การกำกับดูแล หรือเป็นที่ปรึกษาธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยจำนวน 4 คน (2) นักวิชาการที่มี

ความรู้ความสามารถในการบริหารจำนวน 4 คน และ (3) ผู้เกี่ยวข้องในการบริหารการให้บริการผู้สูงวัยจำนวน 2 คน โดยทำการประชุมสนทนากลุ่มย่อย ในวันที่ 22 ตุลาคม 2565 เวลา 13:30-16:00 น. ณ ห้องประชุม ชั้น 3 อาคารคณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ขั้นตอนวิธีที่ 9 จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

(9.1) จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยฉบับสมบูรณ์

(9.2) ปรับปรุงคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยตามข้อเสนอแนะของการสนทนากลุ่มย่อย (9.3) นำคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยฉบับสมบูรณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมในการนำไปประยุกต์ใช้ โดยนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารโครงการที่พักอาศัยผู้สูงวัย จำนวน 3 คน และ ผู้เชี่ยวชาญการดูแลผู้สูงวัยจำนวน 2 คน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย ประกอบด้วย (1) กลยุทธ์การตลาด (2) การบริหารองค์กร (3) สภาพแวดล้อม (4) กฎระเบียบองค์กร (5) ภาพลักษณ์องค์กร (6) เศรษฐกิจผู้สูงวัย (7) ผู้สนับสนุน (8) การลดการพึ่งพา (9) ความอิสระ (10) เครื่องอำนวยความสะดวก และ (11) กิจกรรมสันทนาการ โดยแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบในตารางที่ 1

องค์ประกอบ	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
กลยุทธ์การตลาด	0.664
กลยุทธ์การบริการ	0.615
ภาพลักษณ์องค์กร	0.590
เศรษฐกิจผู้สูงวัย	0.652
สภาพสิ่งแวดล้อม	0.599
กฎระเบียบ	0.629
ผู้สนับสนุน	0.739
การลดการพึ่งพา	0.570
ความอิสระ	0.611
เครื่องอำนวยความสะดวก	0.457
กิจกรรมสันทนาการ	0.454

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบของรูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมี 3 มิติ คือ (1) องค์กร (2) ผู้สูงวัย และ (3) การเสริมมูลค่าเพิ่ม โดยแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละมิติในตารางที่ 2

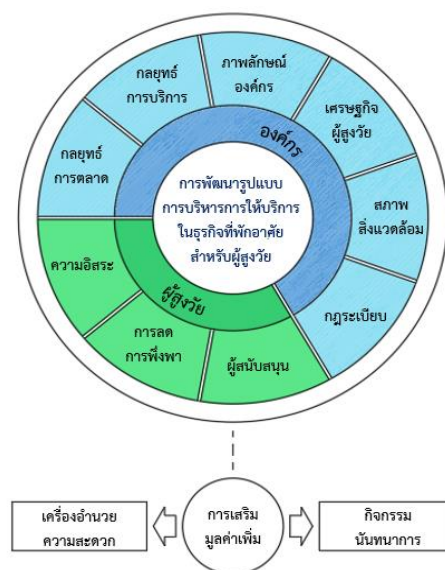
มิติ	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
องค์กร	0.641
ผู้สูงวัย	0.682
การเสริมมูลค่าเพิ่ม	0.454

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของมิติของรูปแบบการบริหารการให้บริการ
ในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อจัดทำคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย ผลการวิจัยพบว่า ตามรูปแบบที่ได้จากการวิจัย ผลการจัดทำคู่มือฯ พบว่าคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมีความเป็นไปได้สูงในการนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย โดยผลคะแนนการประเมินคู่มือฯ จากผู้เชี่ยวชาญเฉลี่ยที่ 4.84/5.00

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยองค์ประกอบของการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมี 3 มิติ และ 11 องค์ประกอบ คือ (1.1) กลยุทธ์การตลาด (1.2) กลยุทธ์การบริการ (1.3) ภาพลักษณ์องค์กร (1.4) เศรษฐกิจผู้สูงวัย (1.5) สภาพสิ่งแวดล้อม และ (1.6) กฎระเบียบ (2) มิติด้านผู้สูงวัย มี 3 องค์ประกอบ คือ (2.1) ผู้สนับสนุน (2.2) การลดการพึ่งพา (2.3) ความอิสระ และ (3) มิติด้านการเสริมมูลค่าเพิ่ม มี 2 องค์ประกอบคือ (3.1) เครื่องอำนวยความสะดวก และ (3.2) กิจกรรมนันทนาการ รูปแบบดังกล่าวได้รับการรับรองจากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมสนทนากลุ่มย่อย ดังแสดงในภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 การพัฒนารูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พกอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

โดยองค์กรควรจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา ดังนี้

มิติที่ 1: องค์กร (Organization)

1) กลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategy)

กลยุทธ์การตลาดสามารถนำมากำหนดทิศทางการบริหารการให้บริการขององค์กรธุรกิจที่พกอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และกลยุทธ์การตลาดในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญในการวางแผนในการให้บริการตามความต้องการของผู้บริโภคและเพิ่มการบริการเป็นสำคัญ โดยที่พกอาศัยสำหรับผู้สูงวัยจะเน้นการออกแบบที่พกอาศัยให้มีความปลอดภัย รวมทั้งการบริการที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากโครงการทั่วไป

2) กลยุทธ์การบริการ (Service Strategy)

การให้บริการเป็นส่วนที่องค์กรต้องคำนึงให้ความสำคัญในธุรกิจการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พกอาศัยสำหรับผู้สูงวัย การวางแผนกลยุทธ์การบริการของแต่ละองค์กรนั้นอาจมีการปรับเปลี่ยนตามขนาดขององค์กร ความเหมาะสม หรือสถานการณ์ โดยมีองค์ประกอบ 4M เป็นองค์ประกอบพื้นฐานประกอบด้วยคน เงินทุน วัตถุดิบ และการจัดการ

3) ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image)

การตัดสินใจรับบริการที่พกอาศัยสำหรับผู้สูงวัยนั้น ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกรับบริการจากภาพลักษณ์ขององค์กร การพัฒนารูปแบบการบริหารการให้บริการที่พกอาศัยสำหรับผู้สูงวัยสามารถนำองค์ประกอบด้านการสร้างภาพลักษณ์องค์กรไปปรับใช้ตามความเหมาะสม เช่น

การร่วมกับภาครัฐ เป็นการสนับสนุนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่มั่นคงหรือเชื่อมั่นในมาตรฐานในการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือขององค์กร

4) เศรษฐกิจ (Economic)

การให้บริการในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยต้องคำนึงถึงเศรษฐกิจของผู้สูงวัยและผู้สนับสนุน เนื่องจากผู้สูงวัยมีข้อจำกัดในเรื่องของรายได้ และสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีต ธุรกิจที่พักสำหรับผู้สูงวัยจึงต้องนำมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวางรูปแบบของการให้บริการ ดังนั้นการกำหนดราคาขายและค่าบริการอื่นต้องสอดคล้องกับการให้บริการ

5) สภาพสิ่งแวดล้อม (Environmental Atmosphere)

เนื่องจากสภาพสิ่งแวดล้อมของผู้สูงวัยในปัจจุบันค่อนข้างมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ เช่น การเข้าถึงระบบสารสนเทศ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพของผู้สูงวัยที่องค์กรต้องจัดสภาพสิ่งแวดล้อมให้กับผู้สูงวัยที่รับบริการในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยอย่างเหมาะสม สภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญในการเลือกรับบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย ได้แก่ เช่น การคมนาคมที่สะดวกที่ตั้งของที่พักอาศัย และมีบริเวณส่วนกลางที่สวยงามและกว้างขวาง ฉะนั้นสภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี มีความสวยงาม และมีความปลอดภัยมีส่วนในการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงวัยมีส่วนในการนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจรับบริการ

6) กฎระเบียบองค์กร (Organization Regulations)

กฎระเบียบของที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีส่วนให้ผู้สูงวัยเลือกรับบริการ ดังนั้นการกำหนดกฎระเบียบควรสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงวัยเพื่อการเลือกรับบริการ เช่น การเข้าอยู่ในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย สำหรับผู้สูงวัยต้องมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีส่วนสำคัญในการเลือกรับบริการของผู้สูงวัย หรือการจำกัดในเรื่องการซื้อขาย เป็นรูปแบบการเช่าซื้อหรือขายขาดให้กรรมสิทธิ์ถึงบุตรหลาน เป็นต้น

มิติที่ 2 : ผู้สูงวัย (Elderly)

1) ผู้สนับสนุน (Supporters)

ผู้สนับสนุนผู้สูงวัยส่วนใหญ่เป็นครอบครัว และบุตร-หลาน ซึ่งผู้สนับสนุนมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกรับบริการธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย ซึ่งส่วนใหญ่อยูในความดูแลของบุตร-หลาน การเลือกที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยนั้น ผู้สนับสนุนต้องการความมั่นใจในการดูแลที่ปลอดภัย ธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยต้องนำมาเป็นหลักในการกำหนดการให้บริการ ซึ่งผู้สูงวัยส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยอ้างอิงจากบุตร-หลานหรือครอบครัว

2) การลดการพึ่งพา (Reduce Dependency)

การดูแลผู้สูงวัยนั้นจำเป็นต้องดูแลอย่างใกล้ชิดและเข้าใจในความต้องการ เพื่อเป็นการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพของผู้สูงวัยเพื่อให้ร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง ดังนั้นการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งหมายถึงผู้สูงวัยมี

ความต้องการดูแลตนเองในเรื่องของอาหาร เครื่องแต่งกาย ที่อยู่อาศัย สุขภาพ และการเงิน มีการวางแผนการเงินให้เพียงพอในการดำเนินชีวิตในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยที่ปลอดภัยเพื่อลดการพึ่งพาผู้สนับสนุน

3) ความอิสระ (Independence)

ความอิสระของการดำรงชีวิตของผู้สูงวัยเป็นสิ่งที่ผู้สูงวัยต้องการจากการรับบริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย คือการที่ผู้สูงวัยได้มีอิสระ ได้ทำในสิ่งที่ต้องการ ทำให้เกิดความภูมิใจ ผู้สูงวัยว่ามีความต้องการความเป็นอิสระแห่งตน ความสามารถในการควบคุมตนเอง การตัดสินใจเลือกที่จะดำรงชีวิตในแต่ละช่วงชีวิตที่ตนเองพอใจ และผู้สูงวัยมีอิสระในการทำกิจกรรมในกิจวัตรประจำวัน

มิติที่ 3 : การเสริมมูลค่าเพิ่ม (Adding the Value Enhancement)

1) เครื่องอำนวยความสะดวก (Facilities Equipment)

เครื่องอำนวยความสะดวกในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย สามารถเพิ่มมูลค่าของการให้บริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพและสร้างความประทับใจ เนื่องจากการเพิ่มมูลค่าดังกล่าวอยู่นอกเหนือความคาดหวังของผู้สูงวัย โดยเฉพาะเรื่องการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ช่วย ให้มีเพียงพอต่อความต้องการ

2) กิจกรรมสันทนาการ (Entertainment Activities)

กิจกรรมสันทนาการสำหรับผู้สูงวัยนั้นถือเป็นการเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ หรือการสร้างเครือข่ายทางสังคม จากการจัดกิจกรรมสันทนาการสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การส่งเสริมการออกกำลังกาย การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการพบปะสังสรรค์ในกลุ่มเพื่อพูดคุยบอกเล่าประสบการณ์

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยประกอบด้วย (1) กลยุทธ์การตลาด เป็นสิ่งกำหนดทิศทางการบริหารการให้บริการขององค์กรธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย โดยสอดคล้องกับ Ratchatawan (2017) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลยุทธ์การตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือราคา สถานที่ตั้ง และการส่งเสริมทางการตลาด (2) กลยุทธ์การบริการ การให้บริการเป็นส่วนที่องค์กรต้องคำนึงให้มีความสำคัญในธุรกิจการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย การวางกลยุทธ์การบริการของแต่ละองค์กรนั้นอาจมีการปรับเปลี่ยนตามขนาดขององค์กร ความเหมาะสม หรือสถานการณ์ โดยมีองค์ประกอบ 4M เป็นส่วนประกอบสำคัญที่นำมาเป็นหลักในการบริหารการให้บริการ สอดคล้องกับ Punya (2020) ศึกษาการทำธุรกิจของผู้สูงวัยที่ประสบความสำเร็จ พบว่าเพื่อให้เห็นกระบวนการทำธุรกิจแบบองค์รวมมีปัจจัยพื้นฐาน

ประกอบด้วยคน เงินทุน วัตถุดิบ และการจัดการ (3) *ภาพลักษณ์องค์กร* การตัดสินใจรับบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยนั้น ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกรับบริการ ภาพลักษณ์ขององค์กรให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยจะมีส่วนสำคัญเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้สูงวัยและผู้สนับสนุน สอดคล้องกับ Sirijanukrom and Kitworamete (1999) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อที่พักอาศัยผู้สูงอายุที่ต้องการพึ่งพาตนเองในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าชื่อเสียงของโครงการเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญในการตัดสินใจเลือกรับบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย (4) *เศรษฐกิจผู้สูงวัย* การให้บริการในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยต้องคำนึงถึงเศรษฐกิจของผู้สูงวัยและผู้สนับสนุน เนื่องจากผู้สูงวัยมีข้อจำกัดในเรื่องของรายได้ และสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีต ธุรกิจที่พักสำหรับผู้สูงวัยจึงต้องนำมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวางรูปแบบของการให้บริการ สอดคล้องกับ Pong-ubol (1998) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนเกษียณของบุคลากรฝ่ายพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช พบว่าการเตรียมตัวเพื่อการเลือกรับบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยตามสภาพเศรษฐกิจของผู้สูงวัย ทำให้รูปแบบการให้บริการต้องคำนึงถึงเศรษฐกิจเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในรูปแบบการให้บริการในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย ดังนั้นการกำหนดราคาขายและค่าบริการอื่นต้องสอดคล้องกับการให้บริการ (5) *สภาพสิ่งแวดล้อม* เนื่องจากสภาพสิ่งแวดล้อมของผู้สูงวัยในปัจจุบันค่อนข้างมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ เช่น การเข้าถึงระบบสารสนเทศ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพของผู้สูงวัยที่องค์กรต้องจัดสภาพสิ่งแวดล้อมให้กับผู้สูงวัยที่รับบริการในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ Kantawong and Kiatkunwong (2019) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย พบว่าสภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญในการเลือกรับบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย ได้แก่ การคมนาคมที่สะดวกที่ตั้งของที่พักอาศัย และมีบริเวณส่วนกลางที่สวยงามและกว้างขวาง ฉะนั้นสภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี มีความสวยงาม และมีความปลอดภัยมีส่วนในการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงวัยมีส่วนในการนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจรับบริการ (6) *กฎระเบียบ* กฎระเบียบของที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีส่วนให้ผู้สูงวัยเลือกรับบริการ ดังนั้นการกำหนดกฎระเบียบควรสอดคล้องกับความต้องการผู้สูงวัยเพื่อการเลือกรับบริการ สอดคล้องกับ Nakarn (1995) ศึกษาเรื่องการให้บริการเชิงกลยุทธ์เพื่อความสามารถในการแข่งขัน พบว่ากฎระเบียบของที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยที่กำหนดขึ้นในแต่ละที่พักอาศัยสำหรับ เช่น การเข้าอยู่ในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย สำหรับผู้สูงวัยต้องมีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีส่วนสำคัญในการเลือกรับบริการของผู้สูงวัย (7) *ผู้สนับสนุน* ส่วนใหญ่เป็นครอบครัว และบุตร-หลาน ซึ่งผู้สนับสนุนมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกรับบริการธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย สอดคล้องกับ Homhual (2021) ศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุและความพร้อมของสถาบันที่ให้บริการผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงวัยส่วนใหญ่ยังอยู่ในความดูแลของบุตร-หลาน ซึ่งการเลือกที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยนั้น ผู้สนับสนุนต้องการความมั่นใจในการดูแลที่ปลอดภัย ธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยต้องนำมาเป็นหลักในการกำหนดการให้บริการ และสอดคล้องกับ Wongnongtay (2021) ได้ศึกษาปัจจัยและทัศนคติที่มีผลต่อการเข้าพักอาศัยในโครงการที่

พักอาศัยผู้สูงวัย พบว่าผู้สูงวัยที่ตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยอ้างอิงจากบุตร-หลานหรือครอบครัว

(8) *การลดการพึ่งพา* สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันบังคับให้ผู้สนับสนุนต้องทำงานเพื่อหารายได้ในการดำรงชีพมากขึ้น ทำให้ไม่มีเวลาในการดูแลผู้สูงวัย รวมทั้งการดูแลผู้สูงวัยนั้นจำเป็นต้องดูแลอย่างใกล้ชิดและเข้าใจในความต้องการ เพื่อเป็นการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพของผู้สูงวัยเพื่อให้ร่างกายและจิตใจที่แข็งแรง ดังนั้นการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพมีความสำคัญเป็นอย่างมาก รวมทั้งการตรวจสอบสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับ Sirivongphakorn (2013) ศึกษาพฤติกรรม的开รับข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถพึ่งตนเองของผู้สูงวัยในกรุงเทพมหานคร พบว่าการพึ่งพาตนเองของผู้สูงวัย คือการพึ่งพาตนเองทางร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งหมายถึงผู้สูงวัยต้องดูแลตนเองในเรื่องของอาหาร เครื่องแต่งกาย ที่อยู่อาศัย สุขภาพ และการเงิน มีการวางแผนการเงินให้เพียงพอในการดำเนินชีวิตในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยที่ปลอดภัยเพื่อลดการพึ่งพาผู้สนับสนุน (9) *ความอิสระ* การดำรงชีวิตของผู้สูงวัยเป็นสิ่งที่ผู้สูงวัยต้องการจากการรับบริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย คือการที่ผู้สูงวัยได้มีอิสระ ได้ทำในสิ่งที่ต้องการ ทำให้เกิดความภูมิใจ สอดคล้องกับ Thanosawan (2017) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมทางสังคมของที่อยู่อาศัยกับสุขภาวะของผู้สูงวัย พบว่าผู้สูงวัยต้องการมีอิสระและเห็นคุณค่าของตนเองในที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย เนื่องจากผู้สูงวัยใช้ชีวิต 90% อยู่กับที่พักตนเอง การที่ได้ที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยที่มีความเป็นอิสระ เนื่องจากไม่มีผู้สนับสนุนดูแลเป็นการสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับผู้สูงวัย และสอดคล้องกับ Intawee and Kongbumphen (2022) กล่าวถึงผู้สูงวัยว่ามีความต้องการความเป็นอิสระแห่งตน ความสามารถในการควบคุมตนเอง การตัดสินใจเลือกที่จะดำรงชีวิตในแต่ละช่วงชีวิตที่ตนเองพอใจ และผู้สูงวัยมีอิสระในการทำกิจกรรมในกิจวัตรประจำวัน เช่น การอยู่ด้วยตนเอง โดยไม่มีผู้ดูแลหรือต้องการความช่วยเหลือเพียงเล็กน้อย (10) *เครื่องอำนวยความสะดวก* ที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยสามารถเพิ่มมูลค่าของการให้บริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพและสร้างความประทับใจ เนื่องจากการเพิ่มมูลค่าดังกล่าวอยู่นอกเหนือความคาดหวังของผู้สูงวัย สอดคล้องกับ Chinkaokum (2021) ศึกษาการรับรู้สภาพความเป็นจริงและความคาดหวังต่อการบริการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ตำบลอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่าการจัดบริการดูแลสำหรับผู้สูงวัยอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพควรสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้สูงวัย โดยเฉพาะเรื่องการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ช่วย ให้มีเพียงพอต่อความต้องการ และ (11) *กิจกรรมนันทนาการ* สำหรับผู้สูงวัยนั้นกิจกรรมนันทนาการถือเป็นการเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย สอดคล้องกับ Sitthikun (2017) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ พบว่าควรมีการพัฒนาทักษะ และให้ความรู้โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ หรือการสร้างเครือข่ายทางสังคม จากการจัดกิจกรรมนันทนาการสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การส่งเสริมการออกกำลังกาย การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการพบปะสังสรรค์ในกลุ่มเพื่อพูดคุยบอกเล่าประสบการณ์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า รูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมี 3 มิติ คือ (1) มิติด้านองค์ประกอบด้วย (1.1) กลยุทธ์การตลาด (1.2) กลยุทธ์การบริการ (1.3) ภาพลักษณ์องค์กร (1.4) เศรษฐกิจผู้สูงวัย (1.5) สภาพสิ่งแวดล้อม และ (1.6) กฎระเบียบ (2) มิติด้านผู้สูงวัยประกอบด้วย (2.1) ผู้สนับสนุน (2.2) การลดการพึ่งพา (2.3) ความอิสระ และ (3) มิติด้านการเสริมมูลค่าเพิ่มประกอบด้วย (3.1) เครื่องอำนวยความสะดวก และ (3.2) กิจกรรมนันทนาการ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า คู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านโดยได้คะแนนเฉลี่ยที่ 4.84/5.00 หมายความว่ามีความเป็นไปได้สูงมากในการนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

สรุป

ผลจากการวิเคราะห์และการสังเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารองค์กรให้บริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย และผู้บริหารการให้บริการผู้สูงวัยในโรงพยาบาล พบว่ารูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมี 9 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) กลยุทธ์การตลาด (2) การบริหารองค์กร (3) สิ่งแวดล้อม (4) ภาพลักษณ์องค์กร (5) เศรษฐกิจ (6) ผู้สนับสนุน (7) ความอิสระ และ (8) การลดการพึ่งพา และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเรื่องการพัฒนาแบบทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 30,000-50,000 บาท และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่อหาองค์ประกอบย่อยจากข้อมูลในแบบสอบถาม 74 ข้อ พบว่ามี 11 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ (1) กลยุทธ์การตลาด (2) การบริหารองค์กร (3) สภาพแวดล้อม (4) กฎระเบียบองค์กร (5) ภาพลักษณ์องค์กร (6) เศรษฐกิจ (7) ผู้สนับสนุน (8) การลดการพึ่งพา (9) ความอิสระ (10) เครื่องอำนวยความสะดวก และ (11) กิจกรรมนันทนาการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า องค์ประกอบย่อยของรูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย มี 11 องค์ประกอบ คือ (1) กลยุทธ์การตลาด (2) กลยุทธ์การบริการ (3) ภาพลักษณ์องค์กร (4) เศรษฐกิจผู้สูงวัย (5) สภาพสิ่งแวดล้อม (6) กฎระเบียบ (7) ผู้สนับสนุน (8) การลดการพึ่งพา (9) ความอิสระ (10) เครื่องอำนวยความสะดวก และ (11) กิจกรรมนันทนาการ องค์กรควรศึกษารายละเอียด

ข้อควรปฏิบัติของ 11 องค์ประกอบและนำไปปฏิบัติเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และความยั่งยืนขององค์กร.

ผลวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การพัฒนารูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยมี 3 องค์ประกอบหลัก คือ (1) องค์กร (2) ผู้สูงวัย และ (3) การเสริมมูลค่าเพิ่ม องค์กรควรศึกษารายละเอียดของ 3 มิติ และนำองค์ประกอบทั้ง 11 องค์ประกอบมาจัดเป็นกลุ่มใน 3 มิติ เพื่อถ่ายทอดการฝึกอบรม เรียนรู้ และการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบ.

ผลวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่าคู่มือแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิว่ามีความเป็นไปได้สูงมากในการนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กร

ดังนั้นองค์กรธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยควรนำผลการวิจัยทั้ง 3 ด้าน ของรูปแบบการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยไปพัฒนาองค์กรของตน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

- 2.1. การพัฒนาการบริหารการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัยในวัยเรียนและวัยทำงาน
- 2.2 การใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันเพื่อการพัฒนาการให้บริการในธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงวัย

References

- Chinkhaokham, D. (2021). Real Perceptions and Expectations of Health Care Services of the Elderly in Don Tako Subdistrict, Mueang District, Ratchaburi Province. *Journal of King Mongkut's College of Nursing Ratchaburi Province*, 4(1), 170-182.
- Homhuan, B. (2021). Needs of the elderly and the readiness of institutions that serve the elderly. *Journal of Buddhist Social Sciences and Humanities*, 7(6), 83-97.
- Intawee, T. & Kongbumpheh. B. (2022). Factors Affecting to Decision Making for Elderly Care in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan Province. *Journal of the Faculty of Management Sciences*, 27(4), 1-9.
- Kantawong, P. & Kiatkunwong, N. (2019). *Elderly care. Lessons from Kobe*. (2nd ed.) Local government college: KhonKaen University.

- Kasikorn Research Center (2018). *Elderly care business in Thailand*. Retrieved March 24, 2020, from https://www.kasikornbank.com/international-business/th/Thailand/IndustryBusiness/Documents/.201811_Thailand_Elderly_TH.pdf.
- Nakarn, S. (1995). *Strategic Services*. Bangkok: Dok Ya Publishing House.
- National Statistical Office. (2018). *Survey of the elderly population in Thailand*. Retrieved March 11, 2018, from <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/IPSR/AnnualConference/Conferencell/Article/Article02.htm>
- Punya, F. (2020). *Business Operation of the Successful Aged Persons: A Multi-Case Study Research*. (Master's Thesis) Naresuan University. Pitsanulok.
- Pong-ubon, N. (1998). *Opinions on retirement preparation of nursing staff at Siriraj Hospital*. (Master's Thesis). Mahidol University. Nakhonphatom.
- Ratchatawan, C. (2017). *Factors influencing the decision to choose the service of a private elderly care facility in the Bangkok area*. (Master's Thesis). College of commerce Burapha University. Choburi.
- Sirivongphakorn, S. (2013). *News Exposure Behavior Associated with Self-Reliant Ability of the Elderly in Bangkok*. (Master's Thesis) of , Raja Mangala University of Technology Phra Nakhon. Bangkok.
- Sirijanusorn, A. & Kitworamatee, C. (1919). Factors Affect Independent Senior Housing Purchasing in Bangkok. *Journal of Academic Conference the Rattanakosin University of Technology*. 4(1), 4-5.
- Sitthikun, V. (2017). *Factors associated with health promotion behaviors of the elderly in Banhong Subdistrict Municipality, Banhong District, Lamphun Province*. (Master's Thesis) Chiang Mai Rajabhat University. Chiang Mai.
- The Parliamentary Budget Office (2012). Academic Report Guidelines for Managing the Social Welfare Expense Budget for elderly care. *Journal of The Parliamentary Budget Office*, 5(2).12-30.
- Thanosawan. B. (2017). *Relationship Betaween Social Living Environment and Wellbeing of The Elderly: Personal Self*. (Master's Thesis) Chulalongkorn University.Bangkok
- Wongnongtay, T. (2021). *Factors and Attitudes Affecting Staying in Retirement Community*. (Master's Thesis) Mahidol University. Nakhonphatom.

World Health Organization (1997). *The world health report: Conquering suffering*, enriching humanity/report of the Director-General. Retrieved January 28, 2020, from <https://apps.who.int/iris/handle/10665/41900>.