



วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร

MUT Journal of Business Administration

ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2560)

Volume 14 Number 2 (July – December 2017)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุ ในประเทศไทย

Factors Affecting on the Business Achievement of Senior Home in Thailand

พรจันท์ สุพรรณ Pornjun Suphan^{1*}, ชัญชัย บัญชาพัฒน์ศักดิ์ดา

Chanchai Bunchapattanasakda²

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร
กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

¹ Doctor of Business Administration, School of Management, Shinawatra University, Bangkok, Thailand

² Ph.D., Assistant Professor, School of Management, Shinawatra University, Bangkok, Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน การจัดการบุคคล ส่วนประสมการตลาด ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย 2. เพื่อสร้างแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย จำนวน 640 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ปัจจัยการจัดการบุคคล ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน และปัจจัยโครงสร้างองค์กร ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* E-mail address: ponjun.spu@gmail.com

คำสำคัญ: โครงสร้างองค์กร, ระบบการปฏิบัติงาน, การจัดการบุคคล, ส่วนประสมการตลาด, สภาพแวดล้อมภายนอก

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to analyzed the organizational structure, operational system, human management, marketing mix, external environmental and that affect the business achievement of senior home in Thailand. 2) to modeled of factor that influence on the business achievement of senior home in Thailand. The quantitative research method was conducted. The samples were the entrepreneur/executive of senior business in Thailand. The research employ questionnaire and semi-structured interview guideline. The samples were collected 640 samples of senior business in Thailand by using the multi-stage sampling method. The statistics were used such as descriptive statistics, multiple linear regression analysis for hypothesis testing. The result of the research is found that external environment factor affecting on the business achievement of senior home in Thailand most were, Marketing mix factor was the secondary, Human management factor, Operational system factor and organizational structure factor respectively at the statistical significant of 0.05 level.

Keywords: Organizational structure, Operational system, Human management, Marketing mix, External environmental

บทนำ

ปัจจุบันสังคมโลกกำลังเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรในการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จากจำนวนประชากรโลกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 - 2568 (สถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ, 2557) พบว่า มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น จากในปี พ.ศ. 2543 มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ร้อยละ 10 ในปี พ.ศ. 2558 พบว่าจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 12.3 และคาดว่าในปี พ.ศ. 2568 จะมีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 15.0 จากจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นและปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมมีการเปลี่ยนไปด้วยการเติบโตทางเศรษฐกิจและมีลักษณะความเป็นเมืองที่สูงขึ้น ส่งผลให้กลุ่มวัยทำงานโดยส่วนใหญ่มีเวลาในการดูแลพ่อแม่หรือผู้ใหญ่ในครอบครัวที่ชราภาพน้อยลง จึงเป็นหนึ่งโอกาสและความท้าทายทางเศรษฐกิจของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ได้รับความสนใจในการใช้บริการมากขึ้น ขณะที่ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุยังมีสัดส่วนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนผู้สูงอายุและยังไม่มีในการทำตลาดอย่าง

ชัดเจน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้นกลุ่มผู้ประกอบการไทยจึงควรต้องเร่งศึกษาและพัฒนาสินค้าและบริการต่างๆ โดยเฉพาะธุรกิจบริการประเภทสังหาริมทรัพย์ในรูปแบบบริการบ้านพักหรือห้องพักระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการย้ายถิ่นฐานเข้ามาในโครงการเพื่อความสะดวกสบายใจในการใช้ชีวิตหลังวัยเกษียณ โดยให้ความหลากหลายรูปแบบและระดับราคาบริการที่สามารถตอบสนองตามระดับความต้องการการช่วยเหลือของผู้สูงอายุที่แตกต่างกันได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้สอดคล้องกับสัดส่วนความต้องการของประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน และสามารถส่งผลที่นำไปสู่การเกิดโมเดลธุรกิจใหม่ๆ ในการผลิตสินค้าและบริการผู้สูงอายุมากขึ้น โดยที่ผู้ประกอบการต้องให้บริการการดูแลลูกค้าผู้สูงอายุในระยะยาว และไม่สิ้นสุดเหมือนการพัฒนาโครงการบ้านจัดสรรและอาคารชุดพักอาศัยโดยทั่วไป เพื่อให้สามารถนำไปสู่การปรับเปลี่ยนที่จะช่วยลบล้างผลกระทบการเป็นสถานสงเคราะห์ของ "บ้านพักคนชรา" ที่เป็นปัจจัยสำคัญของการเกิดโมเดลธุรกิจสังหาริมทรัพย์สำหรับผู้สูงอายุในอนาคต เพราะนั่นคือการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ด้วยการบริหารจัดการในการสร้างความแปลกใหม่ของโมเดลธุรกิจที่พักอาศัย

ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยประสบความสำเร็จ และสามารถยกระดับผลการดำเนินการของธุรกิจได้ยั่งยืน จึงต้องมีการศึกษาปัจจัยการวัดผลสำเร็จของธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ประกอบด้วย ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน และปัจจัยการจัดการบุคคล จากแนวคิดของ McKinsey (1980) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดจากแนวคิดของ Kotler and Keller (2012) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกจากแนวคิดของ Wheelen and Hunger (2012) และการวัดความสำเร็จของการจัดการธุรกิจจากแนวคิดแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มาเป็นเครื่องมือการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุแนวคิดของ Kaplan and Norton's (1996) โดยมุ่งเน้นมุมมองทางด้านลูกค้าและมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต ที่ประกอบด้วย 1) ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น 2) ประสิทธิภาพของการให้บริการ 3) การสร้างการรับรู้ในกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น 4) ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน และ 5) ภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ แนวคิดของ Kotler (2000) จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการบริหารจัดการธุรกิจ และตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุให้ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยการจัดการบุคคล ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย
2. เพื่อสร้างแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลในด้านรูปแบบ เทคนิคและวิธีการดำเนินงานที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพิจารณาขยายการลงทุนและพัฒนาตลาดธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ
2. หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การให้บริการของสถานบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้ที่จะก้าวเข้าสู่วัยผู้สูงอายุและผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริงต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. นักวิจัยและผู้ที่มีสนใจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษางานวิจัยด้านการพัฒนาธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเตรียมพร้อมรองรับผู้ที่ก้าวเข้าสู่วัยผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดโครงสร้างองค์กร เป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการจัดองค์การ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ McKinsey (1980) ได้นิยามว่า โครงสร้างองค์กร (Structure) เป็นรูปแบบของการจัดองค์การแสดงความสัมพันธ์และสายการบังคับบัญชา กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการจัดองค์การ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ สามารถช่วยให้บุคลากรได้ทราบถึงขอบเขตงานความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน อีกทั้งผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และจากแนวคิดของ Steers (1977) และ Paswan, Dant and Lumpkin (1998) ที่กล่าวว่า โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย การกระจายอำนาจ (Decentralization) การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) ความเป็นทางการ (Formalization) และสายการบังคับบัญชา (Span of Control) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย Bahrami, Forozanfar, Shorofi and Forozanfar (2013: 26-36) ได้ศึกษารูปแบบปัจจัยโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในทางตรงและทางอ้อมของการจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า โครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการจัดการด้านความรู้และมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กร และ Maduenyi, Oke and Ajagbe (2015: 354-358) ได้ศึกษาผลกระทบของโครงสร้างองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่าโครงสร้างองค์กรส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากการกำหนดโครงสร้างของการทำงานในแต่ละฝ่าย/แผนกที่มีความชัดเจน จะส่งผลให้คนทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดระบบการปฏิบัติงาน เป็นชุดของสิ่งต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และจากการที่ McKinsey (1980) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบ หมายถึง การปฏิบัติงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการภายในองค์กร ซึ่งระบบการปฏิบัติงานขององค์กรจะเป็นการรวบรวม

องค์ประกอบที่สำคัญทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนำมาจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสำหรับการบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนวคิดของ Bertalanffy (1956) กล่าวว่า ระบบจะต้องเป็นองค์รวม (Wholeness) ที่ประกอบด้วย ส่วนย่อยๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน และความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ผลงานวิจัยของ Dineshkumar and Kogulacumar (2013: 56-54) ได้ศึกษาระบบการควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำกัด ในรัฐ Jaffna ประเทศศรีลังกา พบว่า การจัดระบบควบคุมภายในที่ประกอบด้วย ระบบการจัดทำบัญชีและการตรวจสอบ ระบบการควบคุมภายใน ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในระบบการควบคุมภายใน และการประยุกต์ใช้กฎระเบียบและข้อบังคับในการตรวจสอบบัญชีมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทในด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ใช้ทรัพยากรในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพและเกิดประสิทธิผล

แนวคิดการจัดการบุคคล มีความสำคัญต่อการดำเนินขององค์กร ซึ่งองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับจัดการทรัพยากรมนุษย์ และจากการที่ McKinsey (1980) ได้กล่าวว่า การจัดการบุคลากร (Staff) เป็นการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่รวมถึงตั้งแต่การพิจารณาคัดเลือกพนักงาน การบรรจุพนักงานให้เหมาะสมกับงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงาน การควบคุมติดตามประเมินผลการทำงานและการให้เงินเดือน รางวัล ผลตอบแทน หรือแม้แต่การลงโทษให้ออกจากงาน เป็นต้น จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานขององค์กร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย Katou (2008: 119-142) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานขององค์กร พบว่านโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลส่งผลต่อผลลัพธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM Output) ซึ่งส่งผลทางตรงต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กร ส่วนนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลส่งผลทางอ้อมต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กร และ Asadi, Mozafari and Zarei (2015: 1100-1106) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานองค์กร จากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญกระทรวงการกีฬาและเยาวชนในประเทศอิหร่าน พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการพัฒนา การทำงานเป็นทีม ค่าตอบแทน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของกระทรวงการกีฬาและเยาวชน

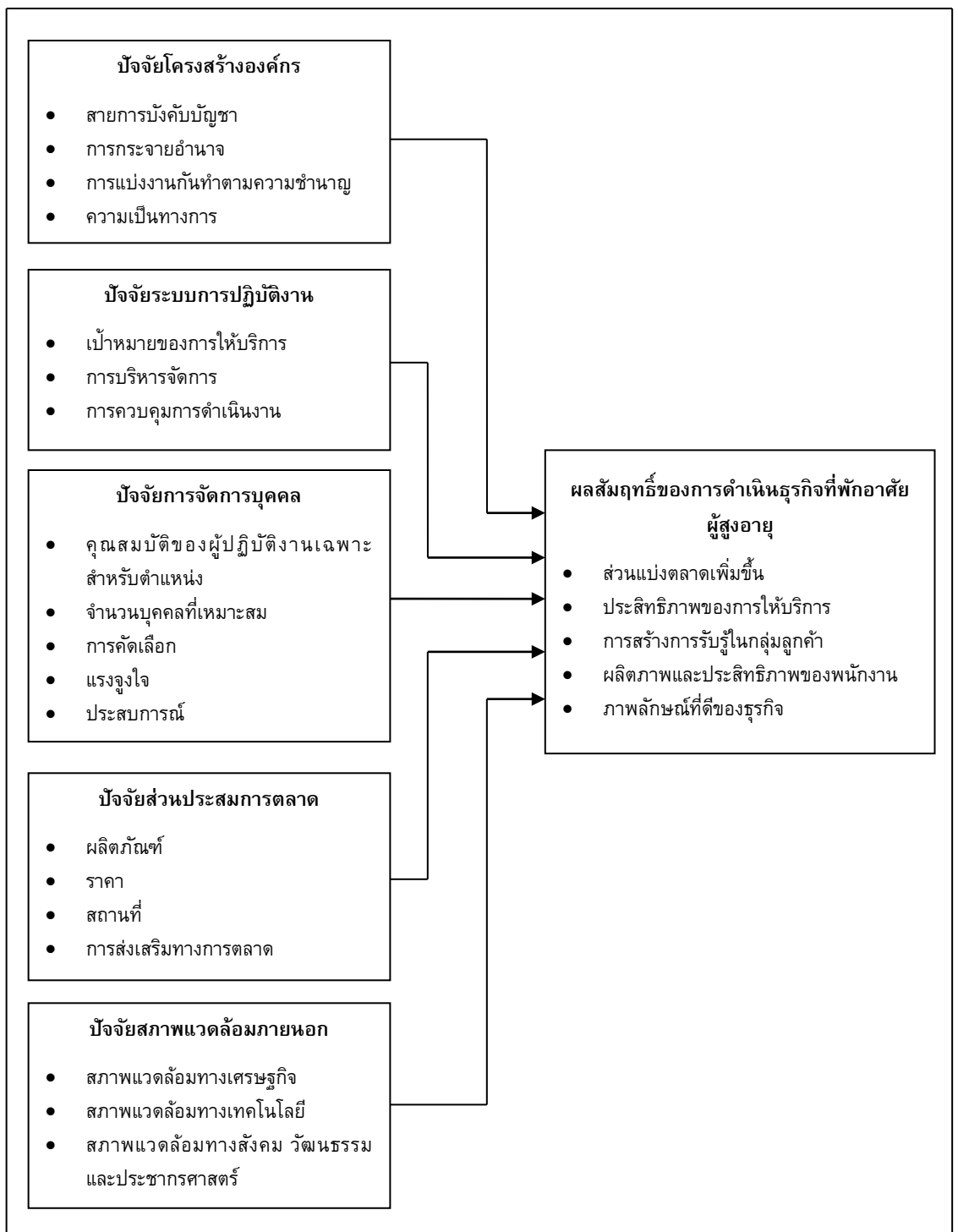
แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix: 4P's) เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานของกิจการทุกประเภท และจากแนวคิดของ Kotler and Keller (2012) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด 4 P's เป็นกลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติกับตลาดกลุ่มเป้าหมายและทำให้ทราบถึงสถานะทางการตลาดและการบริหารการตลาด เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและนำไปสู่ผลสำเร็จของธุรกิจได้ ซึ่งจะส่งผลในการบริหารงานการตลาดขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และจากแนวคิดของ Lamb, Hair and McDaniel (2000) ที่กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาดเป็นการนำกลยุทธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และการกำหนดราคามาประสมกันเป็นหนึ่งเดียว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนกับตลาดเป้าหมายและทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกันสองฝ่าย ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย Moghaddam and Foroughi (2012: 19-24) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการเพิ่มส่วนแบ่ง

ตลาดและกำไรของบริษัท พบว่า กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การส่งเสริมทางการตลาด กลยุทธ์ราคา และ กลยุทธ์สถานที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานด้านการเพิ่มส่วนแบ่งตลาด และ Adewale, Adseola and Oyewale (2013: 59-66) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตลาดที่มีต่อผลการดำเนินธุรกิจ กรณีศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการ(SMEs) ประเทศไนจีเรีย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด สถานที่ ราคา การบรรจุหีบห่อ และการบริการหลังการขายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจทั้งทางด้านผลกำไร ส่วนแบ่งตลาด ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) และการเติบโตทางธุรกิจ และ Ahmad, Al-Qarni, Alsharqi, Qalai and Kadi (2013: 210-227) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล พบว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อผลดำเนินงานของโรงพยาบาลภาคเอกชนด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย

แนวคิดปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นการติดตาม ตรวจสอบ พยากรณ์และประเมินความเป็นไปได้ที่เกี่ยวข้องกับอุปสรรคและโอกาสที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินขององค์กร และจากแนวคิดของ Wheelen and Hunger (2012) ได้กล่าวว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นปัจจัยภายนอกที่องค์กรไม่สามารถดำเนินการควบคุมให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการและไม่สามารถกำหนดขอบเขตได้อย่างชัดเจน แต่จะส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ โดยเป็นพลังผลักดันจากภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย Adeoye and Elegunde (2012: 194-201) ได้ศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอกที่มีต่อผลการดำเนินอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไนจีเรียพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กร และ Ibrahim and Primiana (2015: 283-293) ได้ศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีต่อผลการดำเนินงานองค์กร พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินธุรกิจขององค์กร

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุ ได้ประยุกต์ใช้ตามแนวคิดของ Kaplan and Norton's (1996) ที่กล่าวว่า การประเมินความสำเร็จของการจัดการธุรกิจ โดยการนำเครื่องมือ Balanced Scorecard มาใช้ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยของผู้สูงอายุในประเทศไทย ที่ประกอบด้วยด้านลูกค้าและการตลาด ได้แก่ ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ได้แก่ ประสิทธิภาพของการให้บริการ การสร้างการรับรู้ในกลุ่มลูกค้า ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน สำหรับด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจจากแนวคิดของ Kotler (2000) ที่กล่าวว่า ภาพลักษณ์ (Image) เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่มีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันสูงกับภาพลักษณ์ต่อสิ่งนั้นๆ

กรอบแนวคิดความคิด



รูปที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุทั้งของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน จำนวน 160 แห่ง ทั่วประเทศไทย (สถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ, 2558)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนกลุ่มประชากร คือ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยขั้นตอนแรก แบ่งธุรกิจที่พักอาศัยเป็นแบบชั้นภูมิตามภาคและกรุงเทพฯ ขั้นตอนที่สอง แบ่งตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละชั้นภูมิ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร 88 แห่ง ภาคกลาง 61 แห่ง ภาคเหนือ 4 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แห่ง ภาคใต้ 1 แห่ง และภาคตะวันออก 4 แห่ง และขั้นตอนที่สาม ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะ (Specific sampling) เพื่อสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการ / ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยจำนวน 160 แห่งๆ ละ 4 คน รวม 640 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็น (Opinion) ของผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด และเป็นมาตรวัดระดับของลิเคิร์ท โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1990) เท่ากับ 0.933

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาค่าของความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยโครงสร้างองค์กร ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยการจัดการบุคคล ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งจะสามารถคาดการณ์ได้ว่าปัจจัยตัวใดมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยมากที่สุด ที่สามารถจะนำไปสร้างแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.8) มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 32.7) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ปริญญาตรี (ร้อยละ 52.0) รองลงมา ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 40.0) ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าฝ่ายดูแลผู้สูงอายุ (ร้อยละ 26.1) รองลงมา หัวหน้าฝ่ายการตลาด (ร้อยละ 18.8) รูปแบบของธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นบ้านเดี่ยว (ร้อยละ 27.5) รองลงมา ห้องชุดพักอาศัยสไตส์รีสอร์ท (ร้อยละ 26.25) ระยะเวลาที่ผู้สูงอายุเข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นแบบบริการดูแลระยะยาว (Long Stay) (ร้อยละ 71.8)

และรองลงมาแบบไปเช้า-เย็นกลับ (Day Care) (ร้อยละ 16.3) ความต้องการในการดูแลผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ ส่วนใหญ่ต้องการผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ (ร้อยละ 60.2) รองลงมา ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพา ทุพพลภาพ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (ร้อยละ 39.8)

ตารางที่ 1: ระดับความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญของผลสัมฤทธิ์
ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น	3.53	1.25	มาก
ประสิทธิภาพของการให้บริการ	3.74	1.23	มาก
การสร้างการรับรู้ในกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น	3.75	1.18	มาก
ผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน	3.71	1.24	มาก
ภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ	3.48	1.33	มาก
รวมเฉลี่ย	3.64	1.24	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณลักษณะด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า มีความคิดเห็นโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยทั้งหมดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านต่อตัวบ่งชี้ด้านผลสัมฤทธิ์การดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การสร้างการรับรู้ในกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) ผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน ($\bar{X} = 3.71$) ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.53$) และภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ ($\bar{X} = 3.48$)

ตารางที่ 2: ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญของปัจจัย
1. ปัจจัยโครงสร้างองค์กร	3.45	1.27	มาก
2. ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน	3.52	1.19	มาก
3. ปัจจัยการจัดการบุคคล	3.54	1.21	มาก
4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	3.64	1.24	มาก
5. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก	3.65	1.24	มาก
รวมเฉลี่ย	3.56	1.23	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า มีความคิดเห็นโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยทั้งหมดในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พัก

อาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ($\bar{X} = 3.64$) ปัจจัยการจัดการบุคคล ($\bar{X} = 3.54$) ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.53$) และปัจจัยโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.48$)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตารางที่ 3: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุด้านส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย (ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น)	Sig.
ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ด้านสายการบังคับบัญชา คือ การแบ่งสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน	0.009
ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน ด้านเป้าหมายของการให้บริการ คือ งานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้งต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	0.001
ด้านการบริหารจัดการ คือ ความชัดเจนระบบการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนงานของแต่ละคน	0.001
ด้านการควบคุมการดำเนินงาน คือ ฝ่ายบริหารเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	0.000
ปัจจัยการจัดการบุคคล ด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะสำหรับตำแหน่ง คือ ความสามารถด้านงานบริการ	0.000
ด้านแรงจูงใจ คือ การให้ค่าชมเชยหรือการให้รางวัลแก่บุคลากรหรือทีมงานที่ประสบความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า	0.009
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ คือ การให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบลักษณะต่างๆ เช่น อาคารสูง บ้านเดี่ยว คอนโดมีเนียม ห้องชุดพักอาศัยสไตส์รีสอร์ท	0.000
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด คือ การประชาสัมพันธ์โดยตรงของธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	0.000
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเทคโนโลยี คือ การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาช่องทางติดต่อสื่อสารเพื่อให้มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว	0.005
ด้านสังคม วัฒนธรรมและประชากรศาสตร์ คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิถีการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง	0.007
การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติของคนในสังคม	0.000
ระดับการศึกษาและอาชีพของผู้เข้ามาใช้บริการ	0.000

ตารางที่ 4: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุ ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย (ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ)	Sig.
ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ด้านการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ คือ ภาระงานถูกจัดสรรตามทักษะ ความรู้ ความสามารถและความถนัดของพนักงาน	0.000
ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน ด้านเป้าหมายของการให้บริการ คือ งานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้งต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ ชัดเจน	0.005
ด้านการบริหารจัดการ คือ ความชัดเจนระบบการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนงานของ แต่ละคน	0.000
ด้านการควบคุมการดำเนินงาน คือ ฝ่ายบริหารเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ	0.005
ปัจจัยการจัดการบุคคล ด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะสำหรับตำแหน่ง คือ ความสามารถด้านงานบริการ	0.000
ด้านแรงจูงใจ คือ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าและเติบโตในหน้าที่การงาน	0.007
การให้คำชมเชยหรือการให้รางวัลแก่บุคลากรหรือทีมงานที่ประสบความสำเร็จในการสร้างความ พึงพอใจกับลูกค้า	0.000
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านสถานที่ คือ ทำเลที่ตั้งธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุอยู่ในย่านความเจริญที่มีความปลอดภัย เงียบ สงบ ร่มรื่น และสะดวกต่อการเดินทาง	0.000
การพัฒนาช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าผ่านโซเชียลออนไลน์	0.003
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด คือ การประชาสัมพันธ์โดยตรงของธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุที่ เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	0.002
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเทคโนโลยี คือ การนำนวัตกรรมทางระบบคอมพิวเตอร์มาควบคุมเครื่องมือและอุปกรณ์ใน การให้บริการ	0.000

ตารางที่ 5: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุ ด้านการสร้างการรับรู้ในกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย (ด้านการสร้างการรับรู้ในกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น)	Sig.
ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ด้านสายการบังคับบัญชา คือ การแบ่งสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน	0.001
ด้านการกระจายอำนาจ คือ การเปิดโอกาสและยอมรับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	0.001
ด้านการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ คือ ภาระงานถูกจัดสรรตามทักษะ ความรู้ ความสามารถและความถนัดของพนักงาน	0.003
ด้านความเป็นทางการ คือ การกำหนดมาตรฐานของการทำงานที่ชัดเจน	0.009
การวางแผนกำหนดตารางเวลาในการปฏิบัติงานว่ากิจกรรมงานใดต้องทำให้สำเร็จและต้องดำเนินการให้สำเร็จเมื่อใด	0.000
ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน ด้านเป้าหมายของการให้บริการ คือ งานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้งต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	0.000
ด้านการบริหารจัดการ คือ ความชัดเจนระบบการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนงานของแต่ละคน	0.000
ปัจจัยการจัดการบุคคล ด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะสำหรับตำแหน่ง คือ ความสามารถด้านงานบริการ	0.000
ด้านการคัดเลือก คือ การตรวจสอบจากประวัติบุคลากรและประสบการณ์ที่ผ่านมา	0.001
ด้านแรงจูงใจ คือ การให้ค่าชมเชยหรือการให้รางวัลแก่บุคลากรหรือทีมงานที่ประสบความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า	0.000
ด้านประสบการณ์ คือ การกำหนดประสบการณ์และการฝึกอบรมให้ตรงกับตำแหน่งงาน	0.000
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์คือ การออกแบบและการตกแต่งภายในและภายนอกที่พักอาศัยด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	0.000
ด้านราคา คือ การแสดงราคาค่าบริการที่ชัดเจน	0.006
ด้านสถานที่ คือ การพัฒนาช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าผ่านโซเชียลออนไลน์	0.003
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด คือ การโฆษณาผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์	0.000
การประชาสัมพันธ์โดยตรงของธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	0.000
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเทคโนโลยี คือ การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาช่องทางติดต่อสื่อสารเพื่อให้มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว	0.000
ด้านสังคม วัฒนธรรมและประชากรศาสตร์ คือ ระดับการศึกษาและอาชีพของผู้เข้ามาใช้บริการ	0.001

ตารางที่ 6: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุ ด้านผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย (ด้านผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน)	Sig.
ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ด้านสายการบังคับบัญชา คือ การแบ่งสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน	0.001
ด้านการกระจายอำนาจ คือ การเปิดโอกาสและยอมรับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	0.000
ด้านความเป็นทางการ คือ การวางแผนกำหนดตารางเวลาในการปฏิบัติงานว่ากิจกรรมงานใดต้องทำให้สำเร็จและต้องดำเนินการให้สำเร็จเมื่อใด	0.000
ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน ด้านเป้าหมายของการให้บริการ คือ งานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้งต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	0.002
ด้านการบริหารจัดการ คือ ความชัดเจนระบบการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนงานของแต่ละคน	0.000
ด้านการควบคุมการดำเนินงาน คือ ฝ่ายบริหารเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	0.000
ปัจจัยการจัดการบุคคล ด้านคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะสำหรับตำแหน่ง คือ ความสามารถด้านงานบริการ	0.009
ด้านแรงจูงใจ คือ การได้รับการยกย่องและนับถือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	0.006
ด้านประสิทธิภาพ คือ จำนวนระยะเวลาที่ผ่านการปฏิบัติงาน	0.005
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ คือ การให้บริการที่พักอาศัยในรูปแบบลักษณะต่างๆ เช่น อาคารสูง บ้านเดี่ยว คอนโดมีเนียม ห้องชุดพักอาศัยสไตส์รีสอร์ท	0.009
การออกแบบและการตกแต่งภายในและภายนอกที่พักอาศัยด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	0.008
ด้านสถานที่ คือ การจัดพื้นที่ให้บริการกิจกรรมสันทนาการที่เหมาะสมต่อการใช้บริการ	0.007
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด คือ การตลาดแบบบอกต่อ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้แนะนำบอกต่อให้ลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการที่พักอาศัย	0.009
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านสังคม วัฒนธรรมและประชากรศาสตร์ คือ ระดับการศึกษาและอาชีพของผู้เข้ามาใช้บริการ	0.000

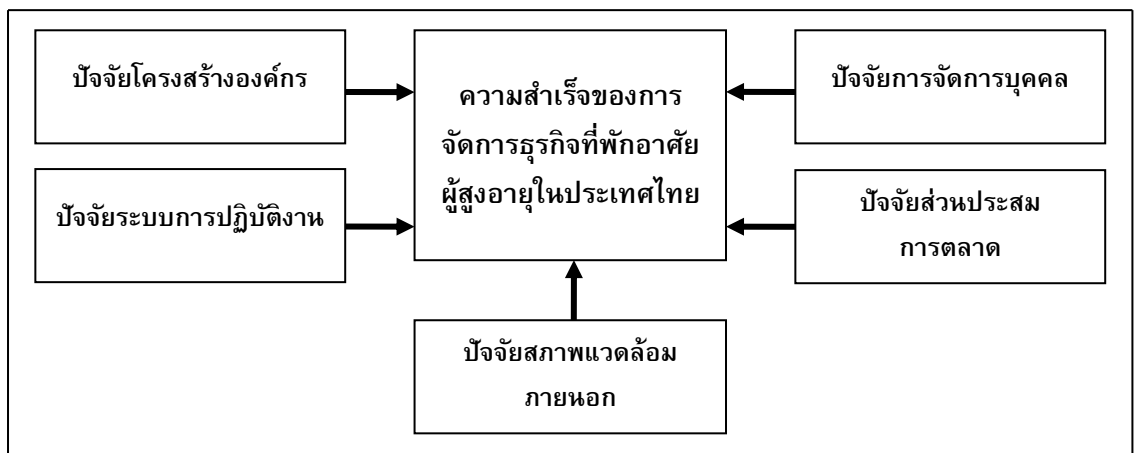
ตารางที่ 7: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุ ด้านภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย (ด้านภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ)	Sig.
ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ด้านสายการบังคับบัญชา คือ การแบ่งสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน	0.002
ด้านการกระจายอำนาจ คือ การให้อำนาจตัดสินใจแก่ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายตามความรับผิดชอบอย่างเต็มที่	0.002
ด้านความเป็นทางการ คือ การวางแผนกำหนดตารางเวลาในการปฏิบัติงานว่ากิจกรรมงานใดต้องทำให้สำเร็จและต้องดำเนินการให้สำเร็จเมื่อใด	0.000
การกำหนดขอบเขตในการปฏิบัติงานของพนักงานตามระเบียบข้อบังคับและนโยบายขององค์กรที่พนักงานต้องพึงกระทำ	0.004
ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน ด้านเป้าหมายของการให้บริการ คือ งานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้งต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน	0.004
ด้านการบริหารจัดการ คือ ความชัดเจนระบบการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนงานของแต่ละคน	0.000
ด้านการควบคุมการดำเนินงาน คือ ฝ่ายบริหารเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	0.000
ปัจจัยการจัดการบุคคล ด้านจำนวนบุคคลที่เหมาะสม คือ การกำหนดนโยบายที่เป็นกระบวนการในการธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรที่ยาวนาน	0.002
ด้านแรงจูงใจ คือ การได้รับการยกย่องและนับถือจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	0.001
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ คือ การออกแบบและการตกแต่งภายในและภายนอกที่พักอาศัยด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	0.000
ด้านสถานที่ คือ ท่าเลที่ตั้งธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุอยู่ในย่านความเจริญที่มีความปลอดภัย เงียบสงบ ร่มรื่น และสะดวกต่อการเดินทาง	0.000
การจัดพื้นที่ให้บริการกิจกรรมสันทนาการที่เหมาะสมง่ายต่อการใช้บริการ	0.001
ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเทคโนโลยี คือ การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาช่องทางติดต่อสื่อสารเพื่อให้ความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว	0.005
ด้านสังคม วัฒนธรรมและประชากรศาสตร์ คือ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิถีการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง	0.008
ระดับการศึกษาและอาชีพของผู้เข้ามาใช้บริการ	0.006

ผลการวิเคราะห์และนำมาสร้างแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย ที่ได้มาจากการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ปัจจัยระบบการปฏิบัติงาน ปัจจัยการจัดการบุคคล ปัจจัยส่วนประสมการตลาด และปัจจัยสภาพแวดล้อม

ภายนอกมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การปรับปรุงโครงสร้างของธุรกิจ การบริหารจัดการบุคคล และการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดที่ทำให้เกิดโมเดลธุรกิจที่พักอาศัยใหม่ๆ และมีความทันสมัยด้วยการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการบริหารจัดการธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสามารถนำไปสู่การขยายด้านการลงทุนและพัฒนาตลาดธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ช่วยปรับเปลี่ยนลบภาพลักษณ์ของ “บ้านพักคนชรา” ให้มีระดับคุณภาพและได้มาตรฐานที่สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านบริการสุขภาพระดับโลกและเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ในการตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่มีอัตราการขยายตัวมากขึ้น และช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จและยั่งยืน

จากผลการศึกษาวิจัยสามารถนำมาสร้างเป็นแบบจำลองของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย ดังนี้



รูปที่ 2: แสดงแบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยโครงสร้างองค์กรมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับ McKinsey (1980) กล่าวว่า วัฏจักรของการจัดองค์กรแสดงความสัมพันธ์และสายการบังคับบัญชาจะเป็นตัวกำหนดการจัดกำลังคนและงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และแนวคิดของ Steers (1977) และ Paswan, Dant and Lumpkin (1998) ที่กล่าวว่า โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย ด้านการกระจายอำนาจ (Decentralization) ด้านการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) ด้านความเป็นทางการ (Formalization) และด้านสายการบังคับ

บัญชา (Span of Control) ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและผลการดำเนินงานขององค์กรที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งแสดงว่า การนำปัจจัยโครงสร้างองค์กรไปใช้ในการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุจะทำให้ตอบสนองต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Bahrami, Forozanfar, Shorofi and Forozanfar (2013) ที่พบว่า โครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการจัดการด้านความรู้และมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Maduenyi, Oke and Ajagbe (2015) พบว่า การกำหนดโครงสร้างของการทำงานในแต่ละฝ่าย/แผนกที่มีความชัดเจน จะส่งผลให้คนทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นโครงสร้างองค์กรส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ปัจจัยระบบการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย แสดงว่า การที่ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยให้ความสำคัญกับปัจจัยระบบปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ เป้าหมายของการให้บริการ การบริหารจัดการ และการควบคุมการดำเนินงานแล้วนั้น ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย เนื่องจากตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยได้มุ่งเน้นการวัดผลสำเร็จด้านการจัดระบบที่มีประสิทธิภาพและองค์ประกอบของระบบการทำงานที่สอดคล้องประสานกันทุกระดับ เพื่อนำมาจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินงาน (Flow Chart) ให้มีประสิทธิภาพสำหรับการบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องตามที่แนวคิดของ McKinsey (1980) กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการภายในองค์กร ซึ่งระบบการปฏิบัติงานขององค์กรจะเป็นการรวบรวมองค์ประกอบที่สำคัญทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนำมาจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสำหรับการบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ และสอดคล้องตามที่แนวคิดของ Bertalanffy (1956) กล่าวว่า ระบบจะต้องเป็นองค์รวม (Wholeness) ที่ประกอบด้วยส่วนย่อยๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน และความสัมพัทธ์กับสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับผลการวิจัยการจัดระบบการทำงานของ Dineshkumar and Kogulacumar (2013) พบว่า ระบบการควบคุมภายในที่ประกอบด้วยระบบการจัดทำบัญชีและการตรวจสอบ ระบบการควบคุมภายใน ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในระบบการควบคุมภายใน และการประยุกต์ใช้กฎระเบียบและข้อบังคับในการตรวจสอบบัญชีมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทในด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ใช้ทรัพยากรในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิผล ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้จึงสอดคล้องทั้งแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยการจัดการบุคคลมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย แสดงว่า การที่ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยให้ความสำคัญปัจจัยการจัดการบุคคลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน จำนวนบุคคลที่เหมาะสม การคัดเลือก แรงจูงใจ และประสบการณ์ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุอยู่ในระดับดี ดังนั้นผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจต้องบริหารจัดการของการเพิ่มปัจจัยการจัดการบุคคลที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McKinsey (1980) ที่กล่าวว่า การจัดการบุคลากร เป็นการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่รวมทั้งตั้งแต่การพิจารณาคัดเลือกพนักงาน การบรรจุพนักงานให้เหมาะสมกับงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงาน การควบคุมติดตามประเมินผลการทำงานและการให้เงินเดือน พรจันทร์ สุพรรณ และ ชานูชัย บัญชาพัฒนศักดิ์ดา

รางวัล ผลตอบแทน หรือแม้แต่การลงโทษให้ออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Katou (2008) พบว่า นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลส่งผลต่อผลลัพธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM Output) และผลลัพธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM Output) ส่งผลทางตรงต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กร นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลส่งผลทางอ้อมต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Asadi, Mozafari and Zarei (2015) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและการพัฒนา การทำงานเป็นทีม ค่าตอบแทน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของกระทรวงการกีฬาและเยาวชน ดังนั้นถ้าผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่פקอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยให้การส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้น เช่น ด้านการศึกษาและพัฒนาความสามารถของพนักงานอย่างเหมาะสม การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ใหม่ ๆ กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความผูกพันขององค์กรให้กับพนักงาน มีการควบคุมติดตาม ประเมินผลการทำงานอย่างชัดเจน การให้เงินเดือน รางวัล ค่าตอบแทนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ และการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นต้น และมีตัวชี้วัดผลลัพธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM Output) ที่ส่งผลทางตรงต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่פקอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่פקอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย แสดงว่า ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดสูงก็จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่פקอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2012) ที่กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นกลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ทางการตลาดกลุ่มเป้าหมายและทำให้ทราบถึงสถานะทางการตลาดและการบริหารการตลาดเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและนำไปสู่ผลสำเร็จของธุรกิจได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Lamb, Hair and McDaniel (2000) ที่กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาดเป็นการนำกลยุทธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด และการกำหนดราคามาประสมกันเป็นหนึ่งเดียว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนกับตลาดเป้าหมายและทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกันสองฝ่าย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Moghaddam and Foroughi (2012) กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด กลยุทธ์การกำหนดราคา และกลยุทธ์สถานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มส่วนแบ่งตลาด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Adewale, Adseola and Oyewale (2013) พบว่าปัจจัยผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด สถานที่ ราคา การบรรจุหีบห่อ และการบริการหลังการขายมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจทั้งทางด้านผลกำไร ส่วนแบ่งตลาด ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) และการเติบโตของธุรกิจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Ahmad, Al-Qarni, Alsharqi, Qalai and Kadi (2013) พบว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อผลดำเนินงานของโรงพยาบาลภาคเอกชนด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการจัดการธุรกิจที่פקอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย แสดงว่า ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกสูงก็จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินธุรกิจที่פקอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทยสูง

สอดคล้องกับแนวคิดของ Wheelen and Hunger (2012) ที่กล่าวว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นปัจจัยภายนอกที่องค์กรไม่สามารถดำเนินการควบคุมให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการและไม่สามารถกำหนดขอบเขตได้อย่างชัดเจนแต่จะส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ โดยเป็นพลังผลักดันจากภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adeoye and Elegunde (2012) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรมส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Ibrahim and Primiana (2015) พบว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินธุรกิจขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจที่พักอาศัยผู้สูงอายุในประเทศไทย” มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ / ผู้บริหารธุรกิจ ดังนี้

1. ควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยโครงสร้างองค์กร ด้านความเป็นทางการ เพราะการวางแผนกระบวนการทำงานที่มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบตามโครงสร้างการออกแบบของธุรกิจที่ชัดเจน โดยภาระงานมีการถูกจัดสรรตามทักษะ ความรู้ ความสามารถและความถนัดเฉพาะด้านของพนักงานแต่ละคนที่จะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่มีทัศนคติเชิงบวกของการใช้บริการและสามารถนำไปสู่ความภักดีของลูกค้าผู้สูงอายุในการกลับมาใช้บริการซ้ำและทำให้สร้างการรับรู้ในกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นได้
2. ควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยระบบปฏิบัติงาน ด้านการกำหนดเป้าหมายของการให้บริการ โดยมีการมอบหมายที่กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และต้องไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ โดยจะต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการที่มีการกำหนดนโยบายและระบบในการทำงานอย่างชัดเจน และเป็นไปด้วยคล่องตัว เพื่อให้เกิดการจัดการภายในองค์กรและการให้บริการอย่างเป็นระบบ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการให้กับบุคลากรภายในและลูกค้าผู้สูงอายุที่ใช้บริการ
3. ควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมทางการตลาดในการเลือกใช้เครื่องมือเป็นสื่อ โดยผ่านช่องทางสื่อโฆษณาทางสังคมออนไลน์ เช่น facebook, Line เป็นต้น หรือการตลาดแบบบอกต่อโดยผู้ใช้บริการเป็นผู้แนะนำ หรือการประชาสัมพันธ์โดยตรง เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุที่กำลังซื้อบริการที่มีความต้องการหลากหลายรูปแบบและราคาบริการ ที่จะสามารถช่วยให้ตอบโต้ความต้องการของลูกค้าได้ตรงและชัดเจนยิ่งขึ้น
4. ควรนำระบบเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาควบคุมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นได้อย่างทั่วถึงและทุกระดับ

รายการอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2551. การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ. 2557. สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2556. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ. 2558. สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2557. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- Adeoye, A. O., & Elegunde, A. F. 2012. **Impacts of external business environment on organizational performance in the food and beverage industry in Nigeria.** British Journal of Arts and Social Sciences, 6(2), 194-201.
- Adewale, G., Adesola, M. A., and Oyewale, I. O. 2013. **Impact of marketing strategy on business performance a study of selected small and medium enterprises in local government, Ibadan, Nigeria.** Retrieved from <http://iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol11-issue4/I01145966.pdf>
- Ahmad, A. M. K., Al-Qarni, A. A., Alsharqi, O. Z., Qalai, D. A., and Kadi, N. 2013. The impact of marketing mix strategy on hospitals performance measured by patient satisfaction: An empirical investigation on Jeddah private sector hospital senior managers perspective. **International Journal of Marketing Studies.** Vol. 5. No. 6. 210-227.
- Anderson, J. C., and Gerbing, D. W. 1984. The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. **Psychometrika.** Vol. 49. Issue. 2. 155-173.
- Asadi, F., Ahmad Mozafari, S. A., and Zarei, A. 2015. The relationship between human resource management and organizational performance from the perspective of experts of Iranian Ministry of Sport and Youth. **International Journal of Sport Studies.** Vol. 5. No. 9. 1100-1106.
- Bahrami, S., Forozanfar, H., Shorofi, M. A., and Forozanfar, H. 2013. **Organizational structural model of effectiveness - Evaluation of direct and indirect effect of organizational factors in knowledge management.** Bierce zum Naturschutz in der Schweiz. Vol. 34. No. 1. 26-36.
- Bertalanffy, L. V. 1956. **Organismic psychology and systems theory.** Barre, Mass: The Clark University Press.
- Cronbach, L. J. 1990. **Essentials of psychological testing.** 5th ed. New York: Harper and Row.

- Dineshkumar, S., and Kogulacumar, P. 2013. Internal control system and its impact on the performance of the Sri Lanka Telecom limited in Jaffna District. **International Journal of Advanced Computer Technology**. Vol. 2. No. 6. 56-64.
- Ibrahim, R., and Primiana, I. 2015. Influence business environment on the organization performance. **International Journal of Scientific and Technology Research**. No. 4. Vol. 4. 283-293.
- Kaplan, R. S., and Norton, D. P. 1996. **The balanced scorecard: Translating strategy into action**. Boston: HBS Press.
- Katou, A. A. 2008. Measuring the impact of HRM on organizational performance. **Journal of Industrial Engineering and Management**. Vol. 1. No. 2. 119-142.
- Kotler, P. 2000. **Marketing management** . 10th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., and Keller, K. L. 2012. **Marketing management**. 12th ed. Edinburgh Gate: Pearson Education.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., and McDaniel, C. 2000. **Marketing**. 5th ed. Cincinnati, OH: South-Western College.
- Maduenyi, S., Oke, A. O., Fadeyi, O., and Ajagbe, A. M. 2015. **Impact of organisational structure on organisational performance**. In International Conference on African Development Issues (CU-ICADI) 2015: Social and Economic Models for Development Track. African Leadership Development Centre, Covenant University Canaanland, Ota Ogun State, Nigeria.
- McKinsey. 1980. **The business system**. New York: McKinsey Quarterly.
- Moghaddam, F. M., and Foroughi, A. 2012. **The influence of marketing strategy elements on market share of firms**. IJFPSS. Vol. 2. No. 1. 19-24.
- Paswan, A. K., Dant, R. P., and Lumpkin, J. R. 1998. An empirical investigation of the linkages among relationalism, environmental uncertainty, and bureaucratization. **Journal of Business Research**. Vol. 43. Issue. 3. 125-140.
- Steers, R. M. 1977. **Organizational effectiveness: A behavioral view**. San Monica, CA: Goodyear.
- Wheelen, T. L., and Hunger, J. D. 2012. **Strategic management and business policy: Toward global sustainability**. 13th ed. New Jersey: Peason Education.

เอกสารอ้างอิงจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษ (Translated Thai References)

- Kanlaya Vanichbuncha. 2006. **Multivariate Analysis**. 3th ed. Bangkok: Chulalongkorn University. (In Thai)
- Thai Gerontology Research and Development Institute. 2014. **Situation of the Thai Elderly 2013**. Bangkok: Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute. (In Thai)
- Thai Gerontology Research and Development Institute. 2015. **Situation of the Thai Elderly 2014**. Bangkok: Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute. (In Thai)