กลยุทธ์การจัดการและความสำเร็จ
ของการประกอบธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

กษิรา ไตรรุ่งเรือง และ กัญญามน กาญจนาทวีกูล
หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

THE STRATEGIES MANAGEMENT AND THE SUCCESSFUL
OF AGED CARE BUSINESS PROVIDERS IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

Karsira Trirungruang and Kanyamon Kanchanathaveekul
Doctor of Business Administration Program Western University, Thailand
E-mail address: Karsira.Tri@Gmail.Com

วันที่รับบทความ (Received) 4 มกราคม 2562
วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 12 กรกฎาคม 2563
วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 5 มกราคม 2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาลักษณะความสำเร็จของการประกอบการจัดการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และ 3) เพื่อหากลยุทธ์การจัดการและความสำเร็จของการประกอบการจัดการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพและปริมณฑล รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Selection Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ปี พ.ศ.2555 ถึงปี พ.ศ. 2560 จำนวน 20 คน 2) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุในบ้านพักจำนวน 25 คน 3) ผู้สูงอายุหรือญาติผู้สูงอายุที่พักอาศัยหรือเคยรับบริการในบ้านพักผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน และ 4) นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ จำนวน 8 คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ เป็นธุรกิจบริการการดำเนินธุรกิจแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ เป็นสถานดูแลผู้สูงอายุประจำวันและเป็นสถานบริบาล 2) ลักษณะความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ลูกค้ามีความพึงพอใจและบอกต่อบริการ จากบุคลากรในบ้านพักที่มีความรู้ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ และเกิดการใช้ซ้ำ 3) กลยุทธ์การจัดการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่ามี 3 กลยุทธ์คือ 1) กลยุทธ์การบริการ 2) กลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่น 3) กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง

คำสำคัญ: กลยุทธ์ การจัดการ ความสำเร็จ ธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the characteristics of the Aged care business providers in Bangkok and Metropolitan Areas. 2)to study the characteristics of the success of the Aged care business management In Bangkok and Metropolitan Areas and 3) to find management strategies and the success of the management of the Aged care business in Bangkok and Metropolitan Areas. The research method were qualitative research methods, Base on semi-structured selection interview, of which the content validity was tested. The key informants were divided into 4 groups, which were 1) entrepreneurs or Aged care business executives that passed the quality standard for Aged care business Department of Business Development Ministry of Commerce,(year 2012 to year 2017), 2) officers who care for Aged care people in the house, and 4) scholars or experts in the business of Aged care, by analyzing the data by content analysis method.

The results of the research found that 1) Aged care business characteristics was a business service business, divided into 2 types, which were daily care for the elderly and a care center 2) the characteristics of the success of the Aged care business Customers were satisfied and told the service. From the personnel in the house who had the knowledge and ability to respond to the needs of customers accurately and quickly causing confidence in the service and reuse 3) strategies for managing the elderly housing business in Bangkok and its vicinity, found that there were 3 strategies, namely 1) service strategy 2) confidence building strategy and 3) differentiation strategy.

Keywords: Strategies, Management, Success, Aged care

บทนำ

จากรายงานของสหประชาชาติ เกี่ยวกับประชากรโลกในปี ค.ศ. 2017 พบว่าประชากรโลกมีประมาณ 7,600 ล้านคน และมีประชากรที่ทีอายุ 60 ปี ขึ้นไปเพิ่มขึ้นในอัตราสูงที่สุดคิดเป็น 13 เปอร์เซ็นต์ของประชากรประชากรทั้งโลก สำหรับประเทศไทยพบว่ามีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร สู่สังคมผู้สูงอายุจากข้อมูลของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ ปี พ.ศ. 2561 ประเทศไทยมีผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป 11 ล้านคนหรือร้อยละ 17 ของประชากร ปัจจุบันประเทศไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุ และคาดว่าอีก 4 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยมีสัดส่วนผู้สูงอายุร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ประกอบกับสภาพสังคมเศรษฐกิจเปลี่ยนคนตัดสินใจแต่งงานช้าลง ทำให้อัตราการเกิดลดลงครอบครัวเล็กลง ลูกหลานไม่มีเวลาดูแลผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งและรู้สึกว้าเหว่ เมื่อผู้สูงอายุเจ็บป่วยมีภาวะพึ่งพิง จึงตัดสินใจเข้ารับ

บริการบ้านพักผู้สูงอายุ จากข้อมูลของกรมกิจการผู้สูงอายุ (2559) พบว่าบ้านพักผู้สูงอายุในการบริหารจัดการโดยกรมกิจการผู้สูงอายุ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ โดยมีจำนวนศูนย์ดูแลทั่วประเทศจำนวน 12 แห่ง ประกอบกับข้อจำกัดของสถานที่และบุคลากร ทำให้ไม่สามารถรองรับผู้สูงอายุได้เพียงพอกับความต้องการ

จากข้อมูลดังกล่าวจึงทำให้นักธุรกิจ หรือผู้ที่สนใจลงทุนทำธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ทั้งในเขตกรุงเทพและปริมณฑลมองเห็นช่องทางในการลงทุน เพื่อสนองความต้องการในการใช้บริการของผู้สูงอายุจำนวนมาก จากข้อมูลกรมกิจการผู้สูงอายุ (2559) พบว่า กรุงเทพมหานครมีผู้สูงอายุจำนวน 936,865 คน และผู้สูงอายุในกรุงเทพและปริมณฑลมีผู้สูงอายุใช้บริการเพิ่มขึ้นมีกำลังซื้อมาก ส่งผลให้ธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประกอบกับการทำธุรกิจบ้านพักยังไม่มีกฎหมายหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน ทำให้มีการเปิดธุรกิจบ้านพักและปิดตัวอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุมีความหลากหลายในอาชีพ ในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้ประกอบการต้องมีการจัดการที่ดี และมีการวางกลยุทธ์ในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ แต่ถึงอย่างไรก็ตามการจัดการมีความจำเป็นและสำคัญต่อธุรกิจ หากมีการจัดการที่ถูกต้องเหมาะสม จะสามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังที่ กัญญามน อินหว่าง (2557) กล่าวว่ากระบวนการจัดการ การวางแผนจัดการองค์กร การทำและการควบคุม มีความสำคัญต่อการสร้างระบบการจัดการบ้านพักผู้สูงอายุ ทำให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อนและพนักงานมีขอบเขตหน้าที่ชัดเจน โดยทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุต้องตระหนักและเตรียมองค์กรให้พร้อมกับความท้าทายในการแข่งขันในตลาดบ้านพักผู้สูงอายุที่ขยายตัวมากขึ้นในปัจจุบันและอนาคตการดำเนินงานเพื่อที่จะไม่พลาดโอกาสทางธุรกิจที่สำคัญในอนาคตในฐานะผู้ประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวให้พร้อมด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จทั้งการจัดการด้านบุคลากรที่มีความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ การบริการโดยควบคุมคุณภาพการบริการให้น่าเชื่อถือและสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง จากบุคลากรบ้านพักที่มีความรู้และประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วยอนามัยสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยและเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุส่งผลให้ผู้สูงอายุและญาติเกิดความพึงพอใจในการบริการและมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้มาตรฐาน (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2560) และแนะนำสถานประกอบการหรือบ้านพักผู้สูงอายุให้กับบุคคลอื่นที่ต้องการรับบริการทำให้ธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุมีอัตราคงอยู่ของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นและมีการหมุนเวียนบุคลากรลดลงส่งผลให้ธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุประสบความสำเร็จ

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นนี้ ผู้เขียนทำการวิเคราะห์และพิจารณาถึงความสำคัญของ กลยุทธ์การจัดการและความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ผู้เขียนจึงทำการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การจัดการและความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล เพื่อผู้ประกอบการและผู้สนใจในการทำธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการในอนาคตสามารถแข่งขันได้ให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาลักษณะความสำเร็จของการประกอบการจัดการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
3. เพื่อหากลยุทธ์การจัดการและความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการ พร้อมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์ออกมาเป็นกรอบแนวคิด ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการศึกษาในพื้นที่คือผู้ประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ปี พ.ศ. 2555 ถึงปี พ.ศ. 2560 ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะจงรายบุคคล (Individual Depth Interview) เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างทั่วถึง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Selection Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ปี พ.ศ. 2555 ถึงปี พ.ศ. 2560 จำนวน 20 คน 2) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุในบ้านพักจำนวน 25 คน 3) ผู้สูงอายุหรือญาติผู้สูงอายุที่พักอาศัยหรือเคยรับบริการในบ้านพักผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน และ 4) นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ จำนวน 8 คน รวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data) ด้วยการค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามฝ่าย (Field Data) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 4 กลุ่ม โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะยืดหยุ่นและเปิดกว้าง โดยกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย ทำการศึกษาระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยืนยันความถูกต้อง ว่าเป็นข้อมูลจริงที่ผู้ให้สัมภาษณ์ และทำการวิจัยเอกสารการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการ วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ทำการสังเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เป็นธุรกิจบริการ ลักษณะการดำเนินธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ 1) เป็นสถานดูแลผู้สูงอายุประจำวันครอบคลุมการให้บริการ ที่พักค้างคืนการให้บริการอาหาร การติดตามดูแลสุขภาพอย่างใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมงแต่ไม่ได้ให้การรักษาพยาบาล จำนวน 18 แห่งคิดเป็นร้อยละ 90 และ 2) เป็นสถานบริบาลให้บริการผู้สูงอายุด้านดุแลสุขภาพและการเป็นอยู่ทั่วไป มีการให้บริการทางการแพทย์ โดยมีแพทย์และพยาบาลดูแลใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมงจำนวน 2 แห่งคิดเป็นร้อยละ 10 และผู้ประกอบการมีการจดทะเบียนการค้าในรูปแบบบริษัทจำกัดกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาลักษณะความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าลักษณะความสำเร็จของการประกอบการเกิดจากการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจและบอกต่อ บริการ ประกอบด้วยตัวบุคลากรในบ้านพักที่มีความรู้ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ และ ลูกค้าแนะนำบริการทำให้บ้านพักมีผู้ใช้บริการซ้ำ

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 หากลยุทธ์การจัดการและความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ ใช้ 3 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์การบริการ กลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่น และกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้พบว่า ลักษณะธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นธุรกิจบริการโดยมี 2 ลักษณะ คือ สถานดูแลผู้สูงอายุประจำวันและสถานบริบาล สอดคล้องกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2560) ที่ได้กล่าวว่า ธุรกิจสุขภาพผู้สูงอายุจัดแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ สถานดูแลผู้สูงอายุประจำวัน สถานบริบาล ที่อยู่อาศัยเฉพาะผู้สูงอายุ บริการส่งผู้ดูแลไปดูแลที่บ้าน สถานสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุยากไร้ ไร้ญาติ สถานส่งเสริมสุขภาพ ในส่วนบ้านพักผู้สูงอายุมีลักษณะเป็นบ้านเดี่ยว 2 ชั้นและอาคารพาณิชย์ ซึ่งผู้ประกอบการได้ทำการปรับปรุงพื้นที่ในบ้านพักและรอบบริเวณให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับสำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม กระทรวงสาธารณสุข (2558) ที่กล่าวว่าการออกแบบสภาพแวดล้อมและที่พักอาศัยของผู้สูงอายุประกอบด้วยมีมีความปลอดภัยทางสุขอนามัยทางร่างกายดูแลรักษาง่ายมีทางลาดชันสำหรับรถเข็นมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุประกอบด้วย 6 มาตรฐานคืออาคารและสถานที่ตั้งบ้านพักผู้สูงอายุห้องพักอาศัยของผู้สูงอายุ อนามัยสิ่งแวดล้อมผู้ให้บริการบ้านพักผู้สูงอายุการจัดการภายในบ้านพักผู้สูงอายุและการบริการในบ้านพักผู้สูงอายุ

ส่วนลักษณะความสำเร็จ ของการประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุทั้ง 20 แห่งวัดความสำเร็จจากการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจและบอกต่อบริการ 9 แห่ง ในบ้านพักต้องเข้าใจความต้องการของผู้สูงอายุและญาติ สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว โดยบุคลากรในบ้านพักที่มีความรู้ความชำนาญทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ สอดคล้องกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2558) ที่กล่าวว่าการประเมินความสำเร็จของธุรกิจต้องดูที่มาตรฐานคุณภาพบริการประกอบด้วยการให้บริการการบริการจัดการธุรกิจและการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในการบริการทำให้บริการได้อย่างรวดเร็วและตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง

สำหรับกลยุทธ์การจัดการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้ประกอบการบ้านพักทั้ง 20 แห่งใช้กลยุทธ์ในการทำธุรกิจมีลักษณะคล้ายคลึงกัน จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์ในการบริการมากที่สุด เน้นการบริการที่รวดเร็วถูกต้องได้มาตรฐาน สอดคล้องกับ ภิญญดา รื่นสุข (2559) งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการตลาดธุรกิจให้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพ ที่กล่าวว่ารูปแบบการตลาดธุรกิจให้บริการดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการของบุคลากร มีความเป็นมิตรและเอาใจใส่ในการบริการ รองลงมาผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์สร้างความเชื่อมั่น ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคจะประเมินได้จากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ เมื่อผู้สูงอายุได้รับการตอบสนองความต้องการที่ถูกต้องและรวดเร็วได้มาตรฐานการบริการ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ สอดคล้องกับ ชูศักดิ์ เดชาเกรียงไกร (2560) ที่กล่าวว่ามิติด้านคุณค่าในสายตาลูกค้า ประกอบด้วยการ

เป็นที่รู้จักในธุรกิจและเป็นที่ยอมรับในการบริการ และกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง ในธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ พบว่า การบริการยังไม่ค่อยมีความแตกต่าง ผู้ประกอบการส่วนมากยังขาดการพัฒนาและออกแบบบริการ สอดคล้องกับ Wanichyada Wajirum, Kanyamon Inwang (2018) ที่กล่าวว่า การที่ผู้ประกอบการไม่พัฒนาสินค้าหรือบริการ ให้ตรงตามความต้องการของตลาด ประกอบกับไม่สามารถสร้างความโดดเด่นได้ จะทำให้สินค้าและบริการนั้นไม่ประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ข้อพบเกี่ยวกับ กลยุทธ์การจัดการและความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุที่สำคัญ คือ กลยุทธ์ในการบริการโดยเน้นการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและได้มาตรฐานโดยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุ ผ่านการทำงานเป็นทีม ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความพึงพอใจและมีความมั่นใจในบริการ ซึ่งผลการวิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยลักษณะความสำเร็จของการประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุพบว่าธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุวัดความสำเร็จจากความพึงพอใจในการบริการ และลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นบอกต่อบริการให้การบริการที่ดีนั้นผู้ประกอบการจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้นบุคลากรในบ้านพักผู้สูงอายุ ผ่านการอบรมจากโรงเรียนการบริบาลและมีการคัดเลือกบุคลากรจากผู้ประกอบการส่งอบรมหลักสูตรตามหน่วยงานภาครัฐพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนมากยังขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดอบรมความรู้และส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ และเกิดทักษะในการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นในการบริการแก่ผู้สูงอายุและญาติ

2. จากผลการวิจัยพบว่าหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนธุรกิจบริการผู้สูงอายุยังขาดความต่อเนื่องในหัวข้อการฝึกอบรมของผู้ประกอบการและตัวบุคคลดังนั้นควรมีความต่อเนื่องในหลักสูตรที่ฝึกอบรมสำหรับเจ้าของกิจการและบุคลากรในบ้านพักผู้สูงอายุหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องวางแผนกลยุทธ์อย่างจริงจังเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุไทยในการแข่งขัน

3. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐแก่ธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุสำหรับโอกาสของการบริการผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอ ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทันสมัยดังนั้นจึงควรจัดการด้านข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ เช่นด้านวิชาการการอบรมเทคนิคต่างๆ หรือวิชาการในการดูแลผู้สูงอายุยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ภาครัฐควรสนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถลดภาระเรื่องดอกเบี้ยเพื่อให้มีเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลยุทธ์การจัดการที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ และปริมณฑลจากการศึกษาพบว่า การสร้างแรงจูงใจสำหรับบุคลากรในบ้านพักส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการ ให้เป็นตัวเงินเท่านั้น จากการสัมภาษณ์บุคลากรบ้านพักผู้สูงอายุพบว่า การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ใช่

ตัวเงินเพียงอย่างเดียว ผู้ประกอบการควรใช้วิธีการอื่นร่วมด้วย ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษา เรื่อง ผู้ประกอบการบ้านพักผู้สูงอายุ กับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรผู้ดูแลผู้สูงอายุ

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพียงอย่างเดียว ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณควบคู่กันด้วยเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุโดยศึกษา เรื่องกลยุทธ์การจัดการธุรกิจบริการที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจบ้านพักผู้สูงอายุ

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุด้วยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อการพัฒนางานวิจัยในด้านการวิจัย และการพัฒนาต่อไปทั้งนี้อาจมีการทดสอบรูปแบบเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

กัญญามน อินหว่าง. (2558). *การจัดการสมัยใหม่.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). *คู่มือเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ.* นนทบุรี: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2559). *ข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุประจำปี พ.ศ. 25559.* กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติและองค์กรเฮล์พเอจ อินเตอร์เนชั่นแนล. (2017). *รายงานสูงวัยในศตวรรษที่ 21: การเฉลิมฉลองและความท้าทาย.*

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2561). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2560*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ. (2560*). คู่มือมาตรฐานบ้านพักผู้สูงอายุ.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2560). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท จี.พี.ไซเบอร์พรินทร์ จำกัด.

Kotler, Philip. (2016*). Marketing Management: Analysis, Planning,Implementation And Control* (15th Global ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Wanichyada Wajirum, Kanyanmon Inwang. (2561), Development of Business of Strategies of Community Enterprise Entrepreneurs: A Case Study on Herbal Product Business in Lower Central Region1, *ABAC ODI Journal Vision*, 5(1), 117-120.