

รูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

A Business Model for the Elderly Care Service Business in Thailand for Achieving Excellence

พັນนา รักสนิธ และ ศิรัชญา การะเวก

Phannapa Ruksanit and Sirachaya Karawek

หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Doctor of Business Administration Program, Bangkokthonburi University

Received: January 8, 2018

Revised: February 2, 2018

Accepted: February 5, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย (2) ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (3) ศึกษาขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย และ (4) นำโมเดลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 185 ราย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model--SEM) ผลการวิจัยพบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลง คุณภาพการบริการ และการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ โดยการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพการบริการและการจัดการการเปลี่ยนแปลงตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้และคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าหลังจากใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ปรากฏว่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ที่ได้ครั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

คำสำคัญ: ธุรกิจบริการผู้สูงอายุ, รูปแบบการบริหารธุรกิจ, ความเป็นเลิศ

Abstract

This research aimed (1) to investigate the factors influencing the achievement of excellence in the elderly care service business in Thailand (2) to hereby examine the causal relationships based on structural equation modeling care to fit the empirical data (3) to study the direct and indirect effects, and the most significant factors influencing the achievement of excellence in the elderly care service business in Thailand and (4) to investigate the business model from this study which can have applicability and usefulness in the elderly care service business in Thailand. The data were collected from 185 entrepreneurs in the elderly care service. The data is analyzed by structure

equation model. The results showed that the change management factors, the quality of service and knowledge management both positively and directly affect the excellence of elderly care service business. By the estimated results, the variables composing the most knowledge management was the quality of service and change management factors, respectively. Research findings that were revealed and which had a direct effect on the excellence and quality of service were knowledge management and the knowledge management had a significant influence on excellence. After using the computer program to analyze SEM, the results of this index are accepted. To conclude, the average of index is consistent with the empirical data. The result of analyzing the model found that the business model is congruent with the empirical data supported by the indices.

Keywords: the elderly care service, the business model, excellence



บทนำ

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรในโลกได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อีกทั้งยังเป็นปัญหาต่อเนื่องในอนาคต ซึ่งจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบกับอัตราการเพิ่มของประชากรลดลงเรื่อยๆ ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีสัดส่วนสูงขึ้น ทั้งนี้ภายใต้กระแสความสนใจในด้านสุขภาพอย่างจริงจังในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้คนมีอายุที่ยืนขึ้น จึงเกิดปรากฏการณ์ที่จำนวนผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่อัตราการเกิดที่ลดลง ประกอบกับมีรายงานวิจัยของต่างประเทศว่าประเทศอังกฤษมีพลเมืองอายุเกิน 50 ปี มากกว่า 1 ใน 4 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยสูงกว่ารายได้เฉลี่ยระดับชาติร้อยละ 20 และนิยมใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว อีกทั้งสามารถพักผ่อนได้เป็นเวลานานเนื่องจากไม่มีความกังวลเรื่องเวลา (Callan & Bowman, 2000) นอกจากนี้ มีรายงานวิจัยในปี พ.ศ.2543 ระบุว่าพลเมืองของประเทศออสเตรเลียอายุ 65 ปีขึ้นไปมีประมาณ 2.3 ล้านคน และกลุ่มนี้นิยมเดินทางไปในสถานที่ห่างไกลเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อน โดยมีลักษณะเฉพาะคือต้องการพักผ่อนอยู่ ณ สถานที่ใดที่หนึ่งเป็นระยะเวลานาน (Horneman, Carter, Wei, & Ruys, 2002) หากประเทศใดเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะมีโอกาสในการสร้างรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศไหลเวียนเข้าประเทศได้อย่างมหาศาลซึ่งสอดคล้องกับการประชุม World Economic forum 2012 สหประชาชาติคาดว่าในปี พ.ศ. 2593 หรืออีกประมาณ 33 ปีข้างหน้า สัดส่วนประชากรที่

เป็นผู้สูงอายุ (อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป) ในประเทศพัฒนาแล้วจะเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 35 ขณะที่ประเทศกำลังพัฒนามักจะมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งเท่ากับจำนวนประชากรทั่วโลกประมาณกว่า 2,000 ล้านคน และมีกำลังซื้อไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของการบริโภครวมทั่วโลก โดยสหประชาชาติได้ประเมินว่าจะมีถึง 42 ประเทศที่มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุสูงกว่าประเทศญี่ปุ่นในปัจจุบันที่มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 31 เห็นได้ว่าทั่วโลกได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว ในขณะที่ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปเกินกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรทั้งหมด แสดงว่า ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (aging societies) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าว กลายเป็นโจทย์สำคัญที่บรรดาผู้ประกอบการไทยจะต้องมีการวางแผนและปรับตัว เพื่อให้สินค้าและบริการสามารถตอบสนองใจของกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และกำลังจะกลายมาเป็นลูกค้ากลุ่มใหม่ที่มีบทบาทสำคัญในอนาคต ซึ่งมีทั้งลูกค้าที่เป็นคนไทยและชาวต่างชาติ

ทั้งนี้การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของอัตราผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้นนับเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้สูงอายุซึ่งปัจจุบันธุรกิจบริการผู้สูงอายุมักเป็นแบบศูนย์สุขภาพของคนสูงอายุและศูนย์ดูแลคนสูงอายุ ในส่วนธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

ผู้สูงอายุที่ยังมีไม่หลากหลายมากนักซึ่งนโยบายของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้เน้นยกระดับธุรกิจบริการใน 3 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจสปา และธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพให้มากขึ้น หลังพบว่าเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มเติบโตสูงกว่าร้อยละ 15 ต่อปี และในอนาคตจะมีแนวโน้มความต้องการของตลาดเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ขณะที่ธุรกิจสปา ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพนั้นเติบโตไปตามการท่องเที่ยว การยกระดับธุรกิจบริการในกลุ่มนี้ให้มากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของตลาดและการแข่งขันในอนาคต โดยที่ผ่านมารกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีโครงการส่งเสริมพัฒนาและฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ 3 ธุรกิจนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการและเป็นเครื่องยืนยันว่าธุรกิจดังกล่าวมีการบริหารจัดการเป็นระบบ มีมาตรฐานสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างโอกาสทางการตลาด และมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศด้วย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทย ด้วยเศรษฐกิจสร้างสรรค์ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 ที่ต้องการปรับจากภาคการผลิตสินค้าไปสู่ภาคบริการให้มากขึ้นด้วย ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุที่เหมาะสม จะต้องเป็นธุรกิจบริการที่สามารถทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขดี มีลักษณะสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม และที่สำคัญจะต้องได้มาตรฐานสำหรับผู้ให้บริการ แม้ว่าธุรกิจบริการผู้สูงอายุใน 3 กลุ่มที่กล่าวมานี้ จะเป็นธุรกิจสำคัญที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยได้อย่างน่าสนใจแต่เมื่อพิจารณาข้อมูลการจัดตั้งธุรกิจจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากลับพบว่าจนถึงปัจจุบันมีจำนวนผู้ประกอบการกว่า 8,000 ราย เป็นนิติบุคคลกว่า 1,200 ราย บุคคลธรรมดากว่า 6,000 ราย มีการจดทะเบียนและจัดส่งงบการเงินที่อยู่ในระบบเพียง 700 รายเท่านั้น ทั้งนี้มีเพียง 212 รายที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560) สะท้อนให้เห็นได้ว่าจำนวนธุรกิจขยายไม่ทันความต้องการของตลาด และนับเป็นโอกาสที่ดีสำหรับผู้สนใจจะเข้ามาลงทุน

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวทำให้ธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุมีโอกาสทางธุรกิจที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะลูกค้าเป้าหมายหรือกลุ่มผู้สูงอายุนี้มีขนาดใหญ่มากขึ้นเรื่อยๆ จึงเป็นโอกาสของผู้ประกอบการไทยที่จะ

ดึงดูดกลุ่มคนประเทศเหล่านี้ให้เข้ามาใช้บริการในประเทศ รวมถึงตลาดผู้สูงอายุในประเทศไทยเองด้วย เนื่องจากประเทศไทยมีความพร้อมและได้เปรียบในหลายด้าน ทั้งนี้ปัญหาสำคัญของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยปัจจุบันคือ การดูแลผู้สูงอายุเป็นงานบริการที่ต้องใช้ความอดทน ต้องใช้ความเข้าใจ ต้องมีความรู้ด้านการพยาบาล รวมถึงอีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญ คือ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุบางแห่งยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเกิดความเสียหายแก่ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว และปัจจุบันธุรกิจบริการผู้สูงอายุของไทยยังไม่สามารถขยายธุรกิจให้เติบโต เนื่องจากมีปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบุคลากร ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสำหรับให้บริการผู้สูงอายุ ส่วนด้านการบริหารจัดการขาดแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ จึงควรกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้ง ควรมีบุคลากรทางการแพทย์เป็นผู้บริหารกิจการหรือมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลอย่างถูกวิธี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560)

งานวิจัยเกี่ยวกับผู้สูงอายุในประเทศไทยได้รับความสนใจและเป็นที่ต้องการ เมื่อภาวะการสูงวัยของประชากรได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมชัดเจนมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อภาวะสูงวัยของประชากรปรากฏเป็นประเด็นที่จะมีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ จึงเกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศอันประกอบไปด้วยธุรกิจบริการผู้สูงอายุ 3 กลุ่มคือ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจสปา ธุรกิจนวดเพื่อสุขภาพ เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางนำไปพัฒนาให้สามารถตอบรับและเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มทวีและการแข่งขันในยุคปัจจุบันได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งการพัฒนาธุรกิจบริการเพื่อเป็นแหล่งที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ จนนำไปสู่มาตรฐานคุณภาพการให้บริการหรือความเป็นเลิศของธุรกิจนั้น จะสามารถพัฒนาธุรกิจบริการสุขภาพผู้สูงอายุ ให้มีประสิทธิภาพ แข่งขันได้ และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย
2. เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างแบบจำลองรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อศึกษาขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย
4. เพื่อนำโมเดลรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงทำให้องค์กรต่างก็ต้องเตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงโดย สิ่งสำคัญที่องค์กรปัจจุบันต้องการมากคือการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนการใช้เทคนิคต่างๆ ในการแก้ปัญหา ซึ่งปัจจุบันองค์กรต้องดำเนินการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เป็นพลวัตมากขึ้น การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น และความต้องการทางสังคมจะเพิ่มขึ้นอย่างมากด้วย(อุดม ทุมโฆสิต, 2544) ดังที่ Robbins & Coulter (2003) และ Robbins (1994) กล่าวว่าเมื่อคลื่นลมแรง คือสิ่งแวดล้อมต่างๆ มีความไม่แน่นอนผู้บริหารต้องมีความคล่องตัวพร้อมปรับตัวให้สามารถรับการเปลี่ยนแปลง และปรับวิกฤติให้เป็นโอกาส เพื่อให้้องค์กรเติบโตได้ในทุกสถานการณ์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้น หมายถึงการเปลี่ยนแปลงคน (people) โครงสร้าง (structure) และเทคโนโลยี (technology) ผู้บริหารต้องเป็นผู้จัดการกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว Walters, Halliday & Glaser (2002) ได้อธิบายตัวแบบทางธุรกิจแบบใหม่ที่สามารถช่วยให้ผู้นำองค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันผ่านความยืดหยุ่นของตลาดและหุ้นส่วนที่สำคัญ โดยตัวแบบอธิบายเพิ่มเติมว่าการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

นอกจากนั้น Robbins & Coulter (2003) ยังกล่าวว่าการปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น ประกอบด้วย (1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพตลาดหรือการแข่งขัน กฎระเบียบทางราชการ เทคโนโลยี ตลาดแรงงาน เศรษฐกิจโลก การเมืองโลก และการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดในการจัดการ โดยเฉพาะด้านการบริหารบุคคล เกิดแนวความคิดใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา (2) ปัจจัยภายใน ได้แก่ การดำเนินงานภายในองค์กร คือต้องมีการเปลี่ยนแปลงจากการมีกลยุทธ์ใหม่ๆ พนักงานขององค์กรที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงด้าน อายุ ระดับการศึกษา ทักษะ ประสบการณ์ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Black & Porter (2000) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโดยแบ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ 2 ประเภทคือ (1) ปัจจัยภายนอกองค์กร (2) ปัจจัยภายในองค์กร ทั้งนี้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรสังเกตของการจัดการการเปลี่ยนแปลงไว้ 2 ตัวแปรประกอบด้วย ปัจจัยภายนอกองค์กร และปัจจัยภายในองค์กร สอดคล้องกับ Black & Porter (2000) และ Robbins & Coulter (2003) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กรโดยให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโดยมีการแบ่งเป็น ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในองค์กร

แนวคิดการจัดการความรู้ได้เริ่มต้นและเป็นที่นิยมอย่างสูง ในช่วงปี ค.ศ. 1995-1996 หลังจากที่ Nonaka & Takeuchi (1999) ตีพิมพ์หนังสือ The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation ออกมาเผยแพร่ ซึ่งทั้งสองท่านได้เสนอ แนวคิดที่เน้นเรื่องการสร้างและกระจายความรู้ในองค์กร ระหว่างความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน/รู้ความโดยนัย (tacit knowledge) กับความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อ/เอกสาร/ ความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) โดยใช้โมเดล SECEI-Knowledge Conversion ในการอธิบาย ทำให้ หนังสือดังกล่าว มีอิทธิพลอย่างสูงต่อวงการธุรกิจตั้งแต่ ปี 1997 เป็นต้นมา Nanoka & Takeuchi (2005) ได้อธิบายเรื่อง การจัดการความรู้ไว้อย่างน่าสนใจว่า ความสามารถขององค์กรในการสร้างสรรค์ จัดเก็บ และกระจายความรู้เป็นความสามารถที่สำคัญของการเป็นผู้นำในการแข่งขันทั้งในด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว นวัตกรรม

และราคา ในขณะที่ Hurley & Green (2005) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่มีการจัดระเบียบเพื่อสร้างสรรค์องค์การและใช้ความรู้เพื่อสนับสนุนและปรับปรุงองค์การ Ben Franklin (2005) ได้กล่าวว่าความสำเร็จของการจัดการความรู้เกิดจากการผสมผสานการทำงานระหว่างองค์ประกอบของการจัดการความรู้ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้คือ (1)คน (people) เป็นกลยุทธ์หลักที่องค์การใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมุ่งที่ความสามารถของคนในองค์การที่จะสร้างนวัตกรรมและมีความคล่องตัวที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามสภาวะการณ์ (2) กระบวนการ (process) ของการจัดการความรู้ประกอบด้วยแนวทางและขั้นตอนของการจัดการความรู้ต้องระบุประเภทของสารสนเทศที่ต้องการ ทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอก เป็นการแยกแยะว่า ความรู้ชนิดใดที่ควรนำมาใช้ในองค์การ (3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) เป็นเครื่องมือที่พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ของความรู้ในองค์การให้เป็นความรู้ที่เกิดประโยชน์ต่อ บุคคลในเวลาและรูปแบบที่บุคคลนั้นต้องการ

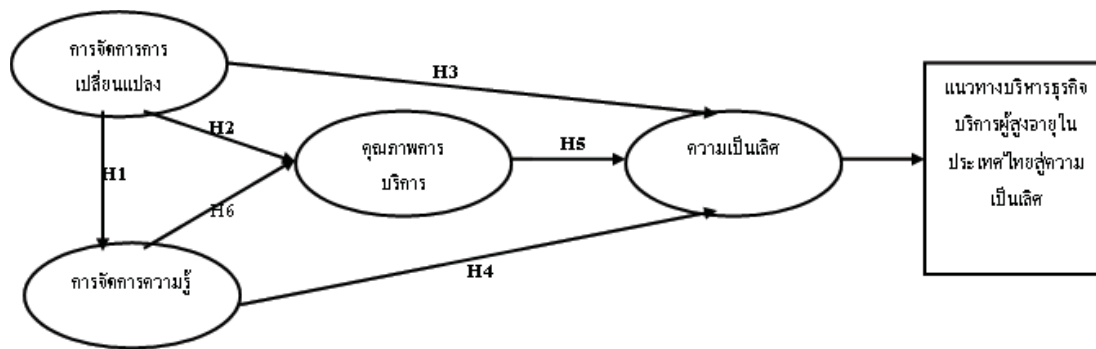
โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรสังเกตของการจัดการความรู้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไว้ 3 ตัวแปรประกอบด้วย (1) การพัฒนาด้านความรู้ (2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) ความรู้บุคลากรสอดคล้องกับ Ben Franklin (2005) ซึ่งให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการจัดการความรู้ คือ ความรู้บุคลากร การพัฒนาด้านความรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ Bitner & Hubbert (1994 cited in Lovelock, 1996) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีอิทธิต่อความเป็นเลิศขององค์การและบริการที่องค์การจัดให้มี ขณะที่ White & Abel (1995 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเต็มเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ ทั้งนี้ นักวิชาการที่ได้มีการศึกษาถึงคุณภาพการบริการหลายท่านและหลากหลายมุมมองก่อให้เกิดมิติต่างๆของการวัดคุณภาพของการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า ผล

สัมฤทธิ์ของธุรกิจที่ประจักษ์ และเป็นที่ยอมรับขององค์การรับรองมาตรฐานต่างๆ ก็เป็นการบ่งชี้ถึงคุณภาพของการให้บริการที่เป็นเลิศ ทั้งนี้สำหรับธุรกิจบริการผู้สูงอายุจึงได้กำหนดตัวแปรสังเกตของคุณภาพการบริการซึ่งจะประกอบด้วย (1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ (2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ และ (3) ประสิทธิภาพการรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1990), Tenner & Detoro (1992) และ Wisher & Corney (2001)

แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ การดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดำเนิน จำเป็นต้องมีระบบการจัดการภายในองค์กรที่เหมาะสม De Porter (2000) ได้นิยามความเป็นเลิศไว้ว่าความเป็นเลิศหมายถึงการทำทุกอย่างที่มุ่งคุณภาพสูงสุดในขณะที่ Baldrige National Quality Program (2001) เสนอว่าเกณฑ์ความเป็นเลิศ คือรายการที่ใช้ในการประเมินด้านศักยภาพการทำงานของตนเอง และเป็นกรอบที่เสริมให้เกิดการผสมผสานระหว่างหลักการของระบบคุณภาพกับการนำไปปฏิบัติจริงในองค์กรทั้งหลาย ก่อให้เกิดการปรับปรุงทั้งคุณภาพและผลิตภาพ และสามารถยกระดับความสามารถในการแข่งขันของตนเอง ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การวัดความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่ได้พัฒนาและจัดทำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้เป็นหลักการดำเนินธุรกิจซึ่งเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ กำหนดขึ้นโดยนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (Thailand Quality Award--TQA) ปี 2557 – 2558 อ้างอิงจาก เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ TQA และหลักการวงจรควบคุมคุณภาพของ Deming (PDCA) และหลักการวิธีการตรวจประเมินระบบคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย Approach มีแนวทางระบบแบบแผน Deployment นำไปใช้อย่างทั่วถึง Learning เกิดการเรียนรู้ Integration บูรณาการเชื่อมโยงสอดคล้องกัน เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจบริการผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยดังต่อไปนี้มีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย

H1: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H2: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H3: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H4: การจัดการความรู้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H5: คุณภาพการบริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

H6: การจัดการความรู้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบเชิงสมมติฐานของรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก แล้วนำการวิจัยเชิงคุณภาพมาเสริม เพื่อ

ช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Creswell, 2003) ให้ผลการวิเคราะห์มีความครบถ้วนสมบูรณ์และมีความลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 212 แห่ง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุจำนวน 6 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีมาตรวัดแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structured interview) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participate observation) กับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ไปยังประชากรที่ใช้ศึกษาจำนวน 400 ชุด ได้แบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาครบ

มาทั้งหมด 185 ชุด คิดเป็นร้อยละ 49.60 ของประชากร และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการหลากหลาย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (non-participate observation)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์สถิติพรรณนาขั้นพื้นฐาน (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ในการวัดคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ในส่วนสถิติพรรณนา

ผลการวิจัย

จากผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (measures of the model fit) สามารถสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้เพื่อทำการตอบวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ประการได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุใน

ตาราง 1

ค่าสถิติประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบทางทฤษฎี (โมเดลต้นแบบ) กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	เกณฑ์วัด	โมเดล	
		ค่าสถิติ	สรุปผล
df	-	84	-
Chi-square	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	94.327	ผ่านเกณฑ์
Chi-square/ df	<2.00	1.123	ผ่านเกณฑ์
p-value	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	0.207	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥0.95	0.992	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥0.95	0.911	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥0.95	0.938	ผ่านเกณฑ์
RMR	<0.05	0.030	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	<0.05	0.026	ผ่านเกณฑ์

***ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ที่มา. จาก สถิติวิเคราะห์ สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL (พิมพ์ครั้งที่ 5), โดย สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนิภา ภิญญานวนวัฒน์, 2557, กรุงเทพฯ: เจริญดีมีนคง.

ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการจัดการความเสี่ยง ปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยการจัดการความรู้ มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุมากที่สุดคือปัจจัยการจัดการความรู้ รองลงมาคือ ปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยการจัดการการเปลี่ยนแปลงตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างแบบจำลองรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (measures of the model fit) ผลการนำเสนอความสอดคล้องในครั้งนี้ใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อนำค่าสถิติที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการพิจารณา ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลพบว่าหลังจากใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างปรากฏว่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ที่ได้ครั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยขอแสดงผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 1 ดังนี้

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าค่าดัชนีความกลมกลืนที่ผ่านเกณฑ์ ได้แก่ค่า Chi-Square มีค่าเท่ากับ 94.327 ค่าองศาอิสระ(df) มีค่าเท่ากับ 84 ความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 0.207 นั่นคือค่า Chi-Square แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ 2 ของการวิจัยในครั้งนี้ คือรูปแบบเชิงสมมติฐานของรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.938 ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.911 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ RMR=0.030 ดัชนีค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือของการประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.026 ซึ่งเข้าใกล้ศูนย์ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า

โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ในส่วนวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษานาถอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลง คุณภาพการบริการ และการจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดการการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการความรู้และคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของเส้นทางอิทธิพลทางตรง (direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) และอิทธิพลรวม (total effect) ดังตารางที่ 2

ตาราง 2

ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรในโมเดล

ตัวแปรภายนอก (exogenous)	ตัวแปรภายใน (endogenous)								
	Service			KM			Best		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
Change	0.525**	-0.060	0.465	0.475**	-	0.475	0.227*	0.380	0.607
Service	-	-	-	-	-	-	0.437**	-	0.437
KM	-0.127	-	-0.127	-	-	-	0.372**	-0.055	0.317

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

DE = ค่าอิทธิพลทางตรง, IE = ค่าอิทธิพลทางอ้อม, TE = ค่าอิทธิพลรวม

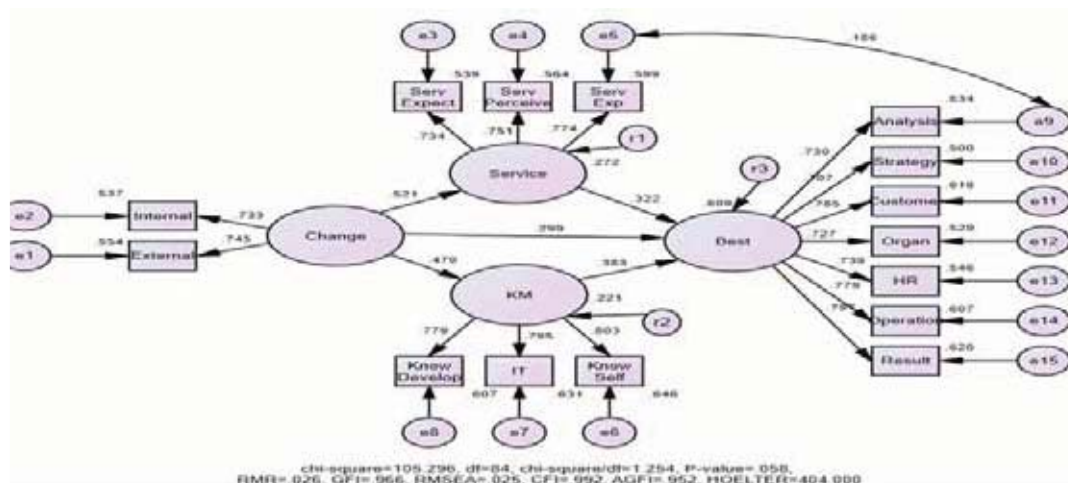
จากตารางที่ 2 สามารถสรุปได้ว่า ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกมากที่สุดจากคุณภาพการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.437 รองลงมาคือ การจัดการความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.372 และ การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.227 ทั้งนี้ การจัดการความรู้ และ คุณภาพการบริการยังได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจาก การจัดการการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.475 และ 0.525 ตามลำดับ ในขณะที่ตัวแปรการจัดการความรู้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.127 นอกจากนี้การจัดการความรู้ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรความเป็นเลิศ

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ -0.055

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ของการวิจัย คือ เพื่อนำโมเดลรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย จากการเข้าทำการสัมภาษณ์ กับผู้ประกอบการ รวมถึงผู้มีความเชี่ยวชาญ โดยได้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาควิชาการสามารถสรุปได้ว่าโมเดลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

ทั้งนี้จึงสามารถสรุปโมเดลรูปแบบการบริหารธุรกิจ
บริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศเพื่อใช้เป็น

แนวทางในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจ
บริการผู้สูงอายุในประเทศไทยได้ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพ 2 โมเดลรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

ทั้งนี้ผู้วิจัยยังสามารถสรุปผลการวิจัยนี้เพื่อตอบ

สมมติฐานการวิจัย โดยได้แสดงผลการสรุปในตารางที่ 3
ดังนี้

ตาราง 3

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	รูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ	
	ไม่ปฏิเสธ	ปฏิเสธ
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1		
H1: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการจัดการความรู้ของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H2: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H3: การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H4: การจัดการความรู้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H5: คุณภาพการบริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย	/	
H6: การจัดการความรู้มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย		/
สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2		
รูปแบบเชิงสมมติฐานของรูปแบบการบริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์	/	

การอภิปรายผล

1. การจัดการการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการ การจัดการความรู้และความเป็นเลิศสามารถสรุปได้ว่า เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุมีการบริหารจัดการในด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ อันประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในระดับสูง จะทำให้กิจการมีคุณภาพการบริการ การจัดการความรู้และความเป็นเลิศในระดับที่สูงขึ้นทั้งนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย (2553) ที่เสนอว่า ปัจจัยการนำมาสู่ความเป็นเลิศขององค์กรต้องอาศัยส่วนประสมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายๆ ปัจจัยในการสร้างอิทธิพลต่อความเป็นเลิศอันประกอบไปด้วย การมุ่งเน้นที่การปฏิบัติความเอาใจใส่ในความเป็นเลิศ การให้ความสำคัญในการทำงาน การสร้างคุณค่าโดยเจ้าหน้าที่ การใช้ค่านิยมเป็นแรงผลักดัน การทำในภารกิจที่ตนมีความเชี่ยวชาญ การมีรูปแบบที่เรียบง่ายและมีประสิทธิภาพ และการให้ความสำคัญหย่อนในหน้าที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Chen, Cheng, & Creamer (2008) ให้ความเห็นว่า ผู้นำองค์กรสามารถสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ 4 วิธีดังนี้ (1) การเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งบุคลากรจะได้รับความรู้ผ่านงานที่ทำ (2) การนำความรู้ใหม่ไปใช้ให้เกิดผล (3) การสร้างเครือข่าย โดยการใช้แหล่งความรู้ภายนอกในการสร้างองค์ความรู้ และ (4) การลองผิดลองถูก ซึ่งเป็นช่องทางในการให้บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ วิธีการใหม่ หรือกระบวนการใหม่แต่ต้องพยายามเสาะหาวิธีการใหม่ๆ ในการรับมือกับสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่างๆ ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ความสำเร็จขององค์กรในอนาคตจะขึ้นอยู่กับผู้นำที่กล้าเปลี่ยนแปลง ทำในสิ่งที่ท้าทายและออกนอกกรอบแนวคิดเดิมวิธีการที่องค์กรสามารถใช้ในการรับมือและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นการพยายามลดแรงเสียดทานจากการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรจะสามารถช่วยให้ผู้นำบรรลุซึ่งแนวคิดหรือวิธีการใหม่ๆ ในการบริหารจัดการ และทำให้ผลักดันองค์กรไปข้างหน้าได้ (Beitler, 2006)

2. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเป็นเลิศแสดงว่า เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุมีการบริหารจัดการในด้านคุณภาพการบริการย่อมส่งผล

ผลให้ความเป็นเลิศเพิ่มสูงขึ้นด้วยการบริหารจัดการของธุรกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุจึงควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ และประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากเป็นการสร้างคุณภาพการบริการสู่การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นเลิศสอดคล้องกับการศึกษาของ Lynn Unruh (2004) ที่พบว่า คุณภาพของการบริการในสถานดูแลผู้สูงอายุต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับคุณภาพของการดูแล ซึ่งจะต้องมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบตามบริบทของโครงสร้างที่มีคุณภาพและกระบวนการขั้นตอนที่มีมุ่งเน้นคุณภาพของการให้บริการ เช่นเดียวกับ Sigrid Nakrem (2011) ที่พบว่า คุณภาพของการดูแลในสถานบริบาลระยะยาวต้องประกอบด้วยคุณภาพของที่พักอาศัยคุณภาพบุคลากร คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางสังคม ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีความใส่ใจที่ครอบคลุม สามารถวัดได้และมีการประเมินผลที่น่าเชื่อถือ ในขณะที่ Levine, et al. (1990) และ Peter & Waterman (1980) ที่ได้เน้นถึงมิติแห่งความเป็นมนุษย์เพื่อสร้างความเป็นเลิศหรือคุณภาพในการบริการ โดยเสนอให้ใช้แนวทางการจัดการคุณภาพโดยรวมหรือ การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management--TQM) ซึ่งเป็นหนึ่งในหลายๆ แนวทางคุณภาพ สามารถพิจารณาได้จากหลายมุมมอง และสาขาความรู้ หลากลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การตลาด จิตวิทยาและการวิจัยการดำเนินการ (Khantanapha, 2000, p. 8) จากมุมมองของคุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา เช่นเดียวกับ Bither & Hubbert, 1994 (อ้างถึงใน Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กรและงานของ Sentell (1994) ที่เสนอว่า คุณภาพการให้บริการมาตรฐานสนองความคาด

หวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นหัวใจของการนำมาซึ่งองค์การแห่งความเป็นเลิศ

3. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเป็นเลิศ แสดงว่าเมื่อธุรกิจบริการผู้สูงอายุมีการจัดการความรู้ที่ดีขึ้นย่อมส่งผลให้ความเป็นเลิศของกิจการเพิ่มสูงขึ้นกิจการจึงควรให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้เป็นอย่างมากเนื่องจากการจัดการความรู้ เป็นการออกแบบการนำความรู้มาใช้ในมิติต่างๆเพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ การจัดการความรู้ในมิติต่างๆ จะทำให้องค์การสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สร้างความเข้มแข็งภายในและสามารถพัฒนาศักยภาพให้ก้าวนำคู่แข่งอยู่เสมอ ซึ่งตรงกับ Lawson (2004) ที่ได้เสนอไว้ว่าการจัดการความรู้ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จและยังเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันอีกด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davenport & Prusak (2002) ได้อธิบายเกี่ยวกับส่วนประกอบของการจัดการความรู้ไว้ว่า ตามปกติแล้ว ความสำเร็จของการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นมาจากการผสมผสานในการปฏิบัติงานของ คน กระบวนการทางธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมกันเรียกว่าองค์ประกอบของการจัดการความรู้ สอดคล้องกับ Furlong, Lovelace, & Lovelace (2000) ที่กล่าวว่า การใช้ความรู้ในการดำเนินการทางธุรกิจ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในเรื่องของการแก้ปัญหา การคาดคะเนเหตุการณ์ การตัดสินใจแล้วแต่เป็นงานที่จำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งการที่การจัดการความรู้เข้ามาช่วยการแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานนั้นจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Peter & Waterman (1982) ที่เสนอว่า การจัดการด้านคุณภาพสู่ความเป็นเลิศจะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ การจัดการความรู้ และงานของ Trapp (1999) ที่เสนอว่าไว้ว่าการจัดการความรู้จะมีลักษณะของบูรณาการเพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กรธุรกิจทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุง

การทำงานอย่างต่อเนื่อง และการเปลี่ยนแปลงที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้ซึ่งจะสามารถทำให้กิจการสามารถนำไปใช้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและการสร้างความเป็นเลิศของธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. ธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยจะต้องบริหารจัดการกิจการในการจัดการการเปลี่ยนแปลงเพื่อมุ่งยกระดับสู่ความเป็นเลิศของธุรกิจกิจการควรทำการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตล่วงหน้าและวางแผนที่จะใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยทำการวางแผนการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

2. กิจการควรให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนทักษะการดูแลผู้สูงอายุให้ได้มาตรฐานมีความเป็นมืออาชีพ และการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจ ประกอบด้วย การสร้างองค์ความรู้ และเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ รวมถึงพัฒนาธุรกิจบริการผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ และสร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจสู่สากล

3. เนื่องจากความสามารถในการเติบโตของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในอนาคต จะส่งผลให้เกิดความต้องการบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุมากขึ้น ดังนั้น เพื่อก่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพบริการของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุบุคลากรซึ่งเป็นหน้าที่ทางธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญในการทำหน้าที่เป็นผู้ผลิตบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงควรมีการพัฒนาศักยภาพ โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่เป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในด้านความรู้ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการพัฒนาด้านบุคลิกลักษณะและวิธีการดูแลให้มีมาตรฐานสูงขึ้น



References

- Angsuthod, S., Wijitwanna, S., & Pinyopanuwat, R. (2014). *Statistic for social science and behavioral research: LISREL program application* (5th ed.). Bangkok: Charoen Dee Mankong. (in Thai)
- Baldrige National Quality Program. (2001). *Malcolm baldrige national quality: Education criteria for performance excellence*. Gaithersburg: National Institute of Standards and Technology.
- Beitler, M. (2006). *Strategic organizational change* (2nd ed.). New York: Practitioner Press International.
- Ben, F. (2005). *Knowledge Management Synergy*. Retrieved from <http://www.providersedge.com/kma>. Accessed
- Black, J. S., & Porter, L. W. (2000). *Management meeting new challenges*. Upper Saddle River, NJ.: Prentice Hall.
- Callan, R. J., & Bowman, L. (2000). Selecting a hotel and determining salient quality attributes: A preliminary study of mature British travellers. *International Journal of Tourism Research*, 2(1), 97-118.
- Chen, Y., Cheng, J. J., & Creamer, K. S. (2008). Inhibition of anaerobic digestion process: A review. *Bioresource technology*, 99(10), 4044-4064.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2002). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School.
- De Porter, B. (2000). *The 8 Keys of Excellence: Principles to live by*. New York: Forum Learning
- Department of Business Development. (2016). *Elderly care service business in Thailand*. Retrieved from <http://www.dbd.go.th> (in Thai)
- Furlong, N. E., Lovelace, E. A., & Lovelace, K. L. (2000). *Research methods and statistics: An integrated approach*. Fort Worth: Harcourt College.
- Horneman, L., Carter, R. W., Wei, S., & Ruys, H. (2002). Profiling the senior traveller: An Australian perspective. *Journal of Travel Research*, 41(1), 23-37.
- Hurley, T. A., & Green, C. W. (2005). *Creating a knowledge management culture: The role of task, structure, technology and people in encouraging knowledge creation and transfer*. Retrieved from <http://64.233.169.104/search?q=cache:3bHjmNR6-rwJ:www.midwestacademy.org>
- Khantanapha, N. (2000). *An empirical study of service quality in part-time MBA program in private and public universities in Thailand*. Degree of Business Administration Thesis, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.
- Lawson, S. (2004). *Examining the relationship between organizational culture and knowledge management*. Doctor of Philosophy Thesis, Nova Southeastern University.

- Levine, R. L., et al. (1990). Determination of carbonyl content in oxidatively modified proteins. *Methods in Enzymology*, 186, 464-478.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Lynn Unruh. (2004). *A Systems Framework for Evaluating Nursing Care Quality in Nursing Homes Health Services Administration, Department of Health Professions, College of Health and Public Affairs, University of Central Florida*. Maryland: John Hopkins University.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (2005). *Classic work: Theory of organizational knowledge creation*. Massachusetts: The MIT.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free.
- Peter, T. J., & Waterman, R. H. (1980). *In search of excellence: Lessons from America's*. New York: Warner Books.
- Peter, T. J., & Waterman, R. H. (1982). *In search of excellence*. New York: Harper & Row.
- Rittiboonchai, W. (2010). *Organizational management model for excellence of the department of corrections*. Doctor of Philosophy in management Thesis, Siam University. (in Thai)
- Robbins, S. P. (1994). *Essentials of organizational behavior* (4th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2003). *Management* (7th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Sentell, G. D. (1994). *Fast focused & flexible: Bold new imperatives for the high performance organization*. Knoxville, NJ: Pressmark International.
- Sigrid Nakrem. (2011). *Measuring quality of care in nursing homes - what matters?*. Doctor of Philosophy in Public Health and General Practice Thesis, Norwegian University of Science and Technology.
- Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total quality management: There step to continuous improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Trapp, H. (1999). *Benefits of and intranet 3 based knowledge management system measuring the effects*. Retrieved from <http://www.Avinci.De/completeness/publication/diplomarbeit-Holger-trapp.pdf>
- Thumkosit, U. (2011). *Management*. Bangkok: NIDA. (in Thai)
- Walters, D., Halliday, M., & Glaser, S. (2002). Creating value in the new economy. *Management Decision*, 40(8), 775-781.

Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback: Internet versus traditional banking Benchmarking. *An International Journal*, 8(3), 240-250.

