

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการ ของธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

Factors that effect on Development Model for Management Standards of the Nursing Home Business

จันทร์เพ็ญ วิศัลยาขจรเดช^{1*}, นที ปัจฉิมมา²

Chanpen Wisunyakhajorndej¹, Natee Padchimma²

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

²สาขาวิชาการจัดการการค้าย่อยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹Faculty of Business Administration (Management), Bangkokthonburi University

²Faculty of Business Administration Program in Modern Business Management, Bangkokthonburi University

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: chanpen.wis@bkkthon.ac.th

Received: November 17, 2021; Revised: December 26, 2021; Accepted: December 29, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง และ/หรือ ทางอ้อมต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ และ 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาด และกระบวนการบริหารที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ

การศึกษานี้ใช้กระบวนการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Method) กล่าวคือใช้การศึกษาเชิงปริมาณเพื่อทราบถึงข้อมูลพื้นฐานรวมถึงส่วนประสมทางการตลาดกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุและการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อทราบเชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนในการกำหนดมาตรฐานของสถานดูแลผู้สูงอายุของไทยด้วยการอธิบาย และการพรรณนา

จากการศึกษาข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุของไทย 400 รายซึ่งโดยใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ เครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) ผลการศึกษาสรุปได้ว่าทั้งปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่วนประสมทางการตลาด และกระบวนการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุโดยองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (CC) และน้อยที่สุดคือปัจจัยทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (CS) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือด้านบุคคลหรือพนักงาน (PS) และน้อยที่สุดคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (PL) ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือการจัดการองค์กร (OG) และน้อยที่สุดคือ

ปัจจัยทางด้านการวางแผน (PN) ปัจจัยด้านองค์ประกอบการบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (DV) และน้อยที่สุดคือปัจจัยทางด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (QD)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; กระบวนการบริหารจัดการ

ABSTRACT

The objective of this research were 1. study the direct and the indirect factors towards development model for management standards of the nursing home business. And 2. to study the relationship of service quality, marketing mix and management processes that influence the development of management standards for the nursing home business.

The mixed method was used. in this study Quantitative study was used to know the basics data including marketing mix, management process quality of service and the development of management of the nursing home business that had an influenced-on development of management standards of the nursing home business. Qualitative study was used to get an insights data from experts and stakeholders who involve with setting standards for Thai elderly care facilities.

According to the data from 400 Thai elderly people and then were analyzed with Structural Equation Modeling (SEM). The results found that all quality of service, marketing mix and the management process had a positive influence on the development of management standards of the nursing home business. For factor of quality of service, the most important variable was customer confidence (CC) and the customer service (CS) was the least. For factor of marketing mix person or employee (PS) was the most important variable while the least was distribution channels (PL). For factor of management process, the most important variable was organizational management (OG). The least was planning factor (PN). For factor of configuration of elderly care management, the most important variable was the development of human resources (DV) and the least was the factor of quality development (QD).

Keywords: Services quality; Management process

บทนำ

สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย ในปี พ.ศ. 2563 มีประชากรผู้สูงอายุสูงถึงร้อยละ 18.2 ของประชากรทั้งประเทศ และมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุร้อยละ 3.6 ต่อปี (คิดเป็น 400,000 คนต่อปี) ซึ่งตามการคาดประมาณการประชากรประเทศไทยของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562) คาดการณ์ว่า ในปี พ.ศ. 2566 จะมีประชากรผู้สูงอายุสูงถึงร้อยละ 20.66 ของประชากรทั้งประเทศ และคาดว่าในปี พ.ศ. 2578 จะมีประชากรผู้สูงอายุสูงถึงร้อยละ 28.55 ของประชากรทั้งประเทศ (สำนักอนามัยผู้สูงอายุ, 2563)

ธุรกิจบริการผู้สูงอายุ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559) แบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ที่อยู่อาศัยเฉพาะผู้สูงอายุ เป็นบริการที่ให้ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไป เช่าซื้อบ้านในระยะยาว โดยอยู่อาศัยได้จนสิ้นอายุขัย แต่ไม่สามารถมีกรรมสิทธิ์ในบ้านนั้นได้เมื่อเสียชีวิตก่อนครบกำหนดเช่าซื้อ ธุรกิจประเภทนี้นับเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพในการดึงดูดผู้สูงอายุที่มีฐานะและผู้สูงอายุชาวต่างชาติ สำหรับประเทศไทยรัฐบาลสนับสนุนให้สร้างแหล่งพำนักระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุนี้นี้มาเป็นเวลากว่าสิบปีแล้ว แต่ได้ประสบปัญหาที่สำคัญคือ ทุนดำเนินการผู้เชี่ยวชาญและบุคลากร

2. สถานบริการ เป็นการให้บริการดูแลผู้สูงอายุทั้งทางด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ทั่วไป พร้อมมีการให้บริการทางการแพทย์ มีแพทย์ และพยาบาลดูแลอย่างใกล้ชิด

3. สถานดูแลผู้สูงอายุประจำวัน โดยทั่วไปจะครอบคลุมการให้บริการที่พักค้างคืน

บริการอาหาร การดูแลความสะอาด เสื้อผ้าและที่พักรวมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้นอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้ให้การรักษายาบาล

4. สถานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ให้บริการตรวจสุขภาพและคำแนะนำ ในการส่งเสริมดูแลสุขภาพ เช่น อาหาร การออกกำลังกาย

5. สถานสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนไร้ญาติ ธุรกิจประเภทนี้ให้การสงเคราะห์ในเรื่องที่พักอาศัย และมีอาหารบริการให้ 3 มื้อ ส่วนการดูแลในเรื่องส่วนตัว เช่น เสื้อผ้า จะต้องจัดหาเอง

6. บริการส่งผู้ดูแลไปดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เป็นบริการหนึ่งที่ทางบริษัทในเครือของโรงเรียนสอนผู้ดูแลผู้สูงอายุเปิดขึ้นเพื่อจัดส่งผู้เรียนที่ผ่านการอบรมไปดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน ธุรกิจประเภทนี้เป็นธุรกิจที่มีการลงทุนน้อยและมีการบริหารจัดการที่ไม่ซับซ้อน

ทั้งนี้ ธุรกิจที่เน้นการให้บริการดูแลผู้สูงอายุในระยะสั้นสามารถแบ่งเจาะกลุ่มตลาด เช่น การดูแลผู้สูงอายุที่กำลังพักฟื้นจากการรักษาตัวในโรงพยาบาล หรือกลุ่มที่ต้องการเพียงการดูแลแบบรายวัน (day care) โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่บ้าน ไม่มีคนคอยดูแลระหว่างวัน และต้องการหากิจกรรมทำระหว่างวัน

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) องค์การอนามัยโลกประกาศให้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ และแนะนำให้ทุกประเทศกำหนดมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคอย่างเข้มข้น โดยประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อทั้งหมด 3,148 คน เป็นกลุ่มวัยผู้สูงอายุทุกสัญชาติ จำนวน 333 คน ร้อยละ 10.5 ผู้สูงอายุคนไทย จำนวน 288 คน ร้อยละ 9.1 ประเทศไทยสามารถชะลอ การแพร่กระจายของโรค

ได้ดี ด้วยระบบสาธารณสุขที่เข้มแข็ง และความร่วมมือจากทุกฝ่าย ส่งผลให้พบผู้ป่วยรายใหม่ลดลง ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการระบาดระลอกใหม่ และมีโอกาสในการติดเชื้อของทุกกลุ่มวัย โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ทำให้เกิดการปรับพฤติกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน เรียกว่า พฤติกรรมตามฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) (สำนักอนามัยผู้สูงอายุ, 2563)

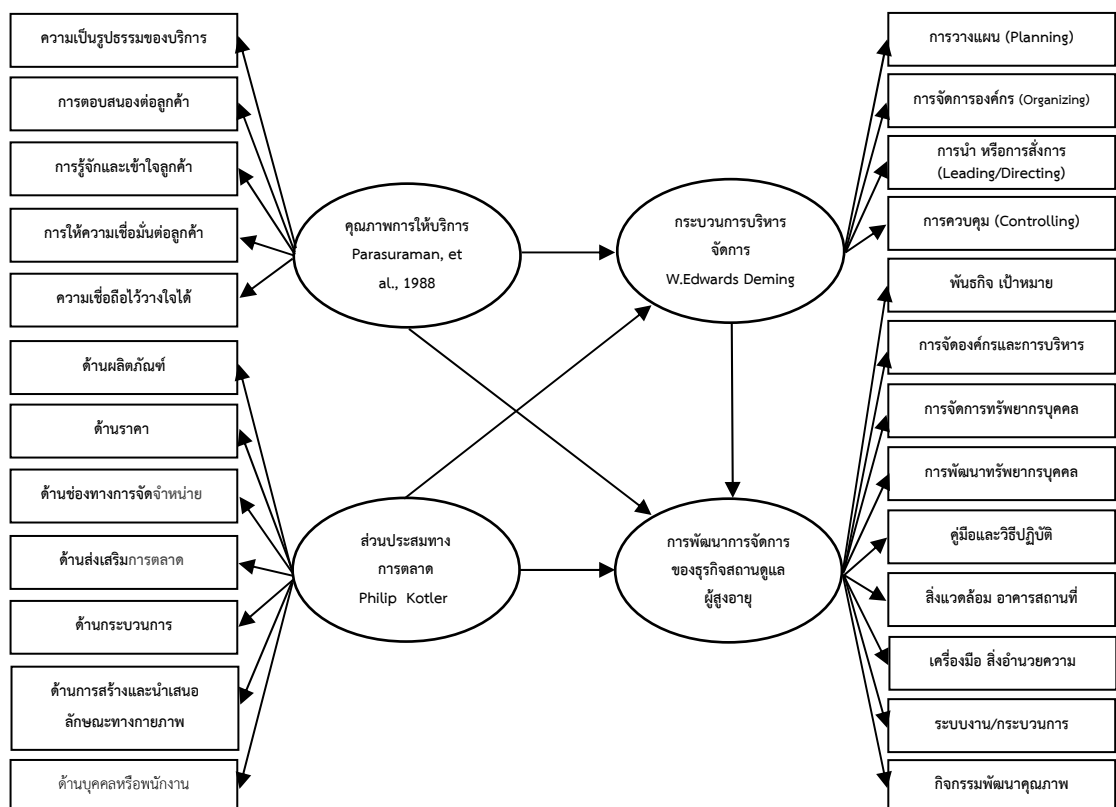
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งการจัดการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่ดีนั้น จะสามารถทำให้ประเทศไทยสามารถก้าวเข้าสู่ยุคสังคมผู้สูงอายุได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ และเป็นทางเลือกในการดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงและ/หรือ ทางอ้อม ต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ส่วนประสมทางการตลาด และกระบวนการบริหารที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลเชิงทฤษฎีภูมิ รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร บทความ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเชิงประจักษ์ภูมิ รวบรวมข้อมูลปริมาณเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามที่พัฒนาต่อมาจาก การทบทวนวรรณกรรม เก็บข้อมูลสถานดูแลผู้สูงอายุของไทยจำนวน 400 ราย จากจำนวนประชากรทั้งหมด (ไม่รวมแรงงานข้ามชาติ) 66.5 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นผู้สูงอายุ 12.1 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.2 ของประชากรทั้งหมด (สำนักอนามัยผู้สูงอายุ, 2563) แบบสอบถามมีข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุของไทย ทั้งหมด 400 คน สำหรับการพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องมือทางเทคนิค สถิติ Structural Equation Modeling (SEM) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ตามข้อเสนอของ Schumacker & Lomax. (1996), ที่นักสถิติวิเคราะห์ตัวแปรพหุนิยมใช้ คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10 - 20 คนต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร (Schumacker & Lomax, 1996., Hair et al., 1998 อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการทบทวนวรรณกรรมและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะ

ทั่วไปของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

โดยเกณฑ์การประเมินค่านั้น ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยการพิจารณาการแปลผลแบบสอบถามในแต่ละส่วนใช้ค่าเฉลี่ยคะแนนตามวิธีการคำนวณ ซึ่งใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (Best, J., & Kahn, J. V., 1993, p. 181)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำ การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม โดยได้ทำการทดลอง (try-out) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด แล้วนำผลการทดสอบมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (alpha coefficient) ด้วยวิธีของครอนบัทซ์ (Cronbach's alpha: α) โดยค่า α ที่ได้จะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 เครื่องมือนี้จึงสามารถ

นำไปใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูล (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 132-133)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไป
ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และตรวจสอบความ
เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยอาศัยดุลยพินิจของ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมกับ ผู้ทรงคุณวุฒิรวม 3 ท่าน
ตรวจสอบความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่
กำหนด และพิจารณาประเมินความสอดคล้อง
ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะ
โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทน
หรือมีความสอดคล้องกับ ข้อคำถามให้ +1
คะแนน

2. เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็น
ตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับ ข้อคำถามให้ 0
คะแนน

3. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นไม่
ตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับ ข้อคำถาม
ให้ ให้ -1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ
มาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ
คำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-objective
Congruency--IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ $IOC =$ ดัชนีความสอดคล้อง
ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ

$\sum R =$ ผลรวมคะแนนข้อความ
ดุลยพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิ

$N =$ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือ
เท่ากับ 0.5 ($IOC \geq 0.5$) ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็น
ตัวแทนของพฤติกรรมที่ต้องการวัดได้ ดังนั้น
ผู้วิจัยจะคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC
ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดมีค่าไม่ถึง
เกณฑ์ 0.5 แต่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อคำถาม
นั้นเพื่อให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด จะนำข้อ
คำถามนั้นไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งตาม
คำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการวิจัย

การสำรวจกลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุ
ในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 400 คน จำแนก
ตามเพศ พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด 241 คน
คิดเป็นร้อยละ 60.80 และเพศชาย 159 คน คิด
เป็นร้อยละ 39.20 ตามลำดับ

จำแนกตามอายุพบว่า 71-80 ปี มาก
ที่สุด 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ
81 ปีขึ้นไป 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 61-70
ปี 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และต่ำกว่า 60
ปี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

จำแนกตามการใช้บริการสถานดูแล
ผู้สูงอายุ พบว่า ไม่เคยและไม่คิดจะใช้บริการ
มากที่สุด 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา
คือ ไม่เคยแต่คิดจะใช้บริการ 129 คน คิดเป็นร้อย
ละ 32.25 ไม่เคย 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00
และเคย 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ตามลำดับ

**ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัย
ส่วนประสมทางการตลาด**

ด้านผลิตภัณฑ์: มีการจัดการของ
กิจการที่ดี เหมาะสมต่อจำนวนผู้ใช้บริการ
 $\bar{x} = 3.06$, S.D.= .896 ชื่อเสียงที่ดี และ
น่าเชื่อถือ $\bar{x} = 3.01$, S.D.= .901 มีรูปแบบการ
ให้บริการที่หลากหลาย $\bar{x} = 3.16$, S.D.= .933

ด้านราคา: มีราคาเหมาะสมต่อคุณภาพ
ของสถานบริการ $\bar{x} = 3.08$, S.D.= .882 มีการ
แจกแจงราคาอย่างละเอียดในการให้บริการ $\bar{x} =$
3.02, S.D.= .913

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย: มีการ
ประชาสัมพันธ์ที่ดี ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย
 $\bar{x} = 3.06$, S.D.= .905 สามารถเดินทางไปได้ง่าย
สำหรับลูกค้า มีความปลอดภัย $\bar{x} = 3.01$, S.D.=
.929

ด้านส่งเสริมการตลาด: มีสิทธิพิเศษ
สำหรับสมาชิกรายปี $\bar{x} = 3.09$, S.D.= .912 มี
โปรโมชั่นสำหรับผู้ที่มาใช้บริการเป็นประจำ $\bar{x} =$
3.02, S.D.= .931 มีบริการพิเศษสำหรับลูกค้า
ใหม่ $\bar{x} = 3.09$, S.D.= .893

ด้านบุคคลหรือพนักงาน: พนักงานต้องม
ีความรู้และประสบการณ์ต่อการดูแลผู้สูงอายุ $\bar{x} =$
3.06, S.D.= .897 พนักงานมีความสุภาพ ยิ้มแย้ม
แจ่มใส $\bar{x} = 3.05$, S.D.= .918 มีพนักงานที่มี
คุณภาพ เพียงพอต่อจำนวนลูกค้า $\bar{x} = 3.03$,
S.D.=.912

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ: สถานที่มีความไม่แออัด $\bar{x} = 3.04$,
S.D.=.904 อุปกรณ์เครื่องใช้มีความเพียงพอต่อ
ลูกค้า $\bar{x} = 3.03$, S.D.=.902 มีสถานที่ที่สามารถ
อำนวยความสะดวกต่อลูกค้าด้านความปลอดภัย

ได้ $\bar{x} = 3.03$, S.D.=.919 มีการดูแลใส่ใจ ในการ
เลือกวัสดุ อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในกิจการ $\bar{x} = 3.01$,
S.D.=.917

ด้านกระบวนการ: มีความรวดเร็ว
แม่นยำในการให้บริการต่อลูกค้า $\bar{x} = 3.06$,
S.D.=.902 มีการแบ่งระดับการให้บริการต่อกลุ่ม
ลูกค้าที่ต่างกัน เช่น สภาพร่างกาย โรคประจำตัว
เป็นต้น $\bar{x} = 3.04$, S.D.=.904

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม คุณภาพการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ: มีการ
ให้บริการเหมาะสม สะอาดและสวยงาม $\bar{x} = 3.06$,
S.D.= .916

มีการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก
สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการตลอดเวลา $\bar{x} = 3.04$,
S.D.=.908

ความเชื่อถือไว้วางใจได้: มีบุคลากรมี
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ $\bar{x} = 3.03$,
S.D.=.902 ได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า
 $\bar{x} = 3.00$, S.D.=.916 บุคลากรมีลักษณะของการ
บริการที่ลูกค้าสามารถพึงพาได้ $\bar{x} = 3.01$,
S.D.=.909 บุคลากรมีความซื่อสัตย์ต่อการ
ให้บริการทำให้การบริการมีคุณภาพเที่ยงตรงและ
น่าเชื่อถือ $\bar{x} = 2.98$, S.D.=.916

การตอบสนองต่อลูกค้า: บุคลากรมีความ
พร้อมและเต็มใจในการให้บริการ $\bar{x} = 3.02$,
S.D.=.901 บุคลากรมีการปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดี
 $\bar{x} = 3.11$, S.D.=.900 บุคลากรมีการติดต่อกับ
ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง $\bar{x} = 3.07$, S.D.=.885

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า: บุคลากรมีความสุภาพต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ $\bar{x} = 3.07$, S.D.=.909 บุคลากรมีความสามารถในการบริการ $\bar{x} = 3.02$, S.D.=.918 มีมาตรฐานการบริการ $\bar{x} = 3.00$, S.D.=.912

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า: บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ $\bar{x} = 3.03$, S.D.=.906 กิจการไม่เคยปล่อยให้ลูกค้ารอคอยนานเกินไป $\bar{x} = 3.00$, S.D.=.912 การบริหารจัดการเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและยอมรับได้ $\bar{x} = 3.02$, S.D.=.913

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ

การวางแผน (Planning): 1.ท่านทราบว่าธุรกิจมีการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ $\bar{x} = 3.10$, S.D.=.908 ท่านทราบว่ามีการวางแผนล่วงหน้าก่อนดำเนินการ $\bar{x} = 3.09$, S.D.=.899

การจัดการองค์กร (Organizing): ท่านทราบว่าธุรกิจมีการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่การจัดการองค์กร $\bar{x} = 3.04$, S.D.=.912 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและคัดเลือกผู้ที่จะทำ $\bar{x} = 3.05$, S.D.=.919 ท่านทราบว่าธุรกิจการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) และแบ่งงานอย่างชัดเจน $\bar{x} = 3.07$, S.D.=.905

การนำ หรือการสั่งการ (Leading/Directing): ท่านทราบว่าธุรกิจมีการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงาน ให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จ $\bar{x} = 3.03$, S.D.=.90470 ท่านทราบว่า

ว่าธุรกิจมีการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการทำงานเป็นทีม $\bar{x} = 3.05$, S.D.=.918 ท่านทราบว่าธุรกิจมีผู้นำที่แสดงบทบาทของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพ $\bar{x} = 3.13$, S.D.=.896

การควบคุม (Controlling): ท่านทราบว่าธุรกิจมีกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน $\bar{x} = 3.08$, S.D.=.897 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย $\bar{x} = 2.99$, S.D.=.929

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุ

พันธกิจ เป้าหมาย: ท่านทราบว่าธุรกิจมีการวางแผนเป้าหมายขององค์กรตั้งแต่เริ่มการจัดตั้ง $\bar{x} = 3.02$, S.D.=.914 ท่านทราบว่าภายในองค์กรมีพันธกิจชัดเจนในด้านการบริการ $\bar{x} = 3.05$, S.D.=.903

การจัดองค์กรและการบริหาร: ท่านทราบว่าธุรกิจมีการจัดสรรโครงสร้างองค์กรอย่างมีระบบ $\bar{x} = 2.99$, S.D.=.896 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการบริหารงานที่มีรูปแบบง่ายต่อการดำเนินงาน $\bar{x} = 3.05$, S.D.=.924

การจัดการทรัพยากรบุคคล: ท่านทราบว่าธุรกิจมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและความสามารถเฉพาะทาง $\bar{x} = 3.04$, S.D.=.907 ท่านทราบว่าธุรกิจมีบุคลากรมีสัดส่วนเหมาะสมต่อจำนวนผู้ใช้บริการ $\bar{x} = 3.07$, S.D.=.903

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล: ท่านทราบว่าธุรกิจ มีการสนับสนุนพนักงานในการหา

ความรู้เพิ่มเติมในการะงานที่ปฏิบัติ $\bar{x} = 3.10$, S.D.=.853 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการอบรมพนักงานในด้านต่างๆที่ใช้ในการทำงาน $\bar{x} = 2.97$, S.D.= .897

คู่มือและวิธีปฏิบัติ: ท่านทราบว่าธุรกิจมีระบบการบริการอย่างเป็นมาตรฐาน พนักงานใหม่สามารถศึกษาแล้วทำงานได้ $\bar{x} = 2.99$, S.D.=.901 ท่านทราบว่าธุรกิจมีวิธีปฏิบัติของพนักงานต่อผู้สูงอายุทุกรูปแบบ $\bar{x} = 3.03$, S.D.=.903

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่: ท่านทราบว่าธุรกิจมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย มีความเป็นส่วนตัว $\bar{x} = 3.08$, S.D.=.888 ท่านทราบว่าอาคารสถานที่ออกแบบให้เหมาะสมต่อผู้สูงอายุ $\bar{x} = 3.07$, S.D.=.910

เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก: ท่านทราบว่าเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ $\bar{x} = 3.08$, S.D.=.891 ท่านทราบว่าธุรกิจมีเครื่องมือที่มีคุณภาพพร้อมใช้งานในการดูแลลูกค้า $\bar{x} = 2.98$, S.D.=.896

ระบบงาน/กระบวนการ: ท่านทราบว่าธุรกิจมีกระบวนการให้บริการผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ $\bar{x} = 2.98$, S.D.=.925 ท่านทราบว่าธุรกิจมีกระบวนการให้บริการผู้สูงอายุที่มีคุณภาพและ และตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ $\bar{x} = 2.99$, S.D.=.909

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ: ท่านทราบว่าธุรกิจมีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพขององค์กร $\bar{x} = 3.07$, S.D.=.892 ท่านทราบว่าธุรกิจมีนโยบายในการส่งเสริมการพัฒนา

รูปแบบการจัดการและคุณภาพภายในองค์กร $\bar{x} = 2.98$, S.D.=.916

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐาน (Structural Equation Model Analysis–SEM)

การศึกษารูปแบบการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อกระบวนการบริหารจัดการ
2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ
3. ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อกระบวนการบริหารจัดการ
4. ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ
5. กระบวนการบริหารจัดการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าตัวแบบความสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับข้อมูล

เชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก ค่า $\chi^2 = 1071.25$ df = 269 ค่า $p = 0.000$, $\chi^2 / df = 9.982$, ดัชนี GFI = 0.82, AGFI = 0.79, NFI = 0.97, NNFI = 0.98, CFI = 0.98, RMR = 0.086 และ RMSEA = 0.086 จากค่าสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าค่า p มีค่าไม่มากพอที่จะยอมรับสมมติฐาน ($p < 0.05$) ดัชนีบางดัชนีไม่ผ่านเกณฑ์ในการพิจารณา จึงสรุปได้ว่า ตัวแบบความสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์ให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่ง ค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยรายละเอียดของการปรับแก้โมเดล เพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืน (Model fit) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทำการปรับโมเดลไปจำนวน 77 ครั้ง ทำให้มีการ

เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น คือ χ^2 ลดลงจาก 1071.25 เป็น 205.58 และค่า RMSEA ก็ลดลงเช่นเดียวกันจาก 0.086 เป็น 0.013 แสดงให้เห็นว่าการปรับแก้โมเดลเพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยวิธีการดังกล่าวได้ผลค่อนข้างดี และไม่เป็นการแก้ไขแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยด้วย เพราะเป็นการปรับที่ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวแปรเชิงประจักษ์ ไม่ได้เปลี่ยนทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลอง

ผลจากการปรับตัวแบบ ผู้วิจัยจึงได้ตัวแบบความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาจากค่า $\chi^2 = 205.58$, df = 192, ค่า $p = 0.238$ $\chi^2 / df = 1.071$, ดัชนี GFI = 0.96, AGFI = 0.93, NFI = 0.99, NNFI = 1.00, CFI = 1.00, RMR = 0.010 และ RMSEA = 0.013 จากค่าสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าค่า p มีค่ามากพอที่จะยอมรับสมมติฐาน ($p > 0.05$) และดัชนีต่างๆ ผ่านเกณฑ์ในการพิจารณา

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของรูปแบบการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ

ปัจจัยเหตุ	MPC			MKM			QOS		
ปัจจัยผล	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
MPC	-	-	-	0.40**	-	0.40**	0.45**	-	0.45**
	-	-	-	(0.08)	-	(0.08)	(0.08)	-	(0.08)
	-	-	-	5.23	-	5.23	5.77	-	5.77
ECB	0.26**	-	0.26**	0.41**	0.10**	0.51**	0.31**	0.12**	0.43**
	(0.05)	-	(0.05)	(0.07)	(0.03)	(0.08)	(0.08)	(0.03)	(0.08)
	4.79	-	4.79	5.54	3.50	6.39	4.11	3.78	5.43

ค่าสถิติไคว์-สแควร์ = 205.58, df = 192, p-value = 0.238, GFI = 0.96, AGFI = 0.93, NFI = 0.99, NNFI = 1.00, CFI = 1.00, RMR = 0.010, RMSEA = 0.013

ปัจจัยเหตุ	MPC			MKM			QOS		
ปัจจัยผล	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ตัวแปร	PN	OG	LD	CT	MS	OM	MG	DV	GP
ความเที่ยง	0.69	0.79	0.77	0.77	0.60	0.62	0.63	0.66	0.63
ตัวแปร	BE	FT	WP	QD	PD	PR	PL	PM	PS
ความเที่ยง	0.63	0.59	0.52	0.49	0.56	0.62	0.52	0.61	0.75
ตัวแปร	PY	PC	CS	TW	CR	CC	KU		
ความเที่ยง	0.72	0.59	0.49	0.68	0.71	0.72	0.63		
สมการโครงสร้าง		MPC			ECB				
ของตัวแปร									
R Square		0.68			0.83				
เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง									
ตัวแปรแฝง	MPC			ECB			MKM		
MPC	1.00						QOS		
ECB	0.83			1.00					
MKM	0.79			0.88			1.00		
QOS	0.80			0.87			0.87		
							1.00		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 1 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ค่าไคว์-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 205.58 องศาอิสระเท่ากับ 192 ค่าน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.238 นั่นคือ ค่าไคว์-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ โดยค่าดัชนี GFI = 0.96, AGFI = 0.93, NFI = 0.99, NNFI = 1.00 และ CFI = 1.00 มีค่าเข้าใกล้ 1 ส่วนดัชนี RMR = 0.010 และ RMSEA = 0.013 มีค่าเข้าใกล้ศูนย์

เมื่อพิจารณาค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.49 - 0.79 โดยตัวแปรที่มีความเที่ยง

สูงสุด คือ การจัดการองค์กร (OG) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.79 รองลงมาคือ การนำ หรือการสั่งการ (LD) การควบคุม (CT) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.77 เท่ากัน ด้านบุคคลหรือพนักงาน (PS) ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.75 ส่วนตัวแปรที่มีความเที่ยงต่ำสุด คือ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (QD) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (CS) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.49 เท่ากัน

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ มีค่าเท่ากับ 0.68 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ (MPC) ได้ร้อยละ 68 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของการบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุ มี

ค่าเท่ากับ 0.83 หรือตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุ (ECB) ได้ร้อยละ 83

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.79 ถึง 0.88 โดยตัวแปรทุกคู่เป็นความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน คือ มีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก โดยตัวแปรแฝงที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r > 0.80$) มีจำนวน 5 คู่ โดยตัวแปรแฝงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุดซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.88 ($r = 0.88$) คือ การบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุ (ECB) กับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (MKM) รองลงมาคือ การบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุ (ECB) กับ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (QOS) และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (MKM) กับ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (QOS) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.87 ($r = 0.87$) เท่ากัน ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ (MPC) กับการบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุ (ECB) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.83 ($r = 0.83$) ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ (MPC) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (QOS) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.80 ($r = 0.80$) และตัวแปรแฝงที่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($0.06 < r < 0.80$) มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ (MPC) กับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (MKM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.79 ($r = 0.79$)

เมื่อพิจารณาค่าอิทธิพลซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (MKM) และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (QOS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ (MPC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.40 และ 0.45 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(2) ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ (MPC) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (MKM) และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (QOS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุ (ECB) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.26, 0.41 และ 0.31 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(3) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (MKM) และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (QOS) มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการบริหารจัดการสถานดูแลผู้สูงอายุ (ECB) โดยผ่านปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ (MPC) โดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.11 และ 0.12 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ สามารถสรุปได้ว่า เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ มีการให้

ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในระดับสูง จะทำให้กิจการมีมาตรฐานการจัดการของธุรกิจ ในระดับที่สูงขึ้น และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ทั้งนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติยาภรณ์ พิศาลวราพงศ์ (2559) ที่เสนอว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพล เชิงบวกกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เครือมาศ มีเกษม, 2554) พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอาหารจานด่วนมากที่สุด นรินทร ชมชื่น (2556) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละประเภทส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิก เสริมความงามโดยที่ด้านปัจจัยสิ่งนำเสนอทางกายภาพและด้านปัจจัยบุคลากร ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและสถานที่และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุแสดงว่า เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุมีการบริหารจัดการในด้าน

คุณภาพการบริการย่อมส่งผลให้การพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นด้วย การบริหารจัดการของธุรกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุจึงควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ และประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการเนื่องจากเป็นการสร้างคุณภาพการบริการสู่การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นเลิศสอดคล้องกับการศึกษาของ Sigrid Nakrem (2011) ที่พบว่า คุณภาพของการดูแลในสถานบริบาลระยะยาวต้องประกอบด้วย คุณภาพของที่พักอาศัยคุณภาพบุคลากร คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางสังคม ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีความใส่ใจที่ครอบคลุมสามารถวัดได้และมีการประเมินผลที่น่าเชื่อถือจากมุมมองของคุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา เช่นเดียวกับ Bitner and Hubbert, 1994 (อ้างถึงใน Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีอิทธิต่อความเป็นเลิศขององค์กรและยังขัดแย้งกับแนวคิดของ Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1990) การบริการเป็น

แนวคิดของการประเมินผู้สูงอายุนั้นเป็นการ
เหนือกว่าของการบริการ

กระบวนการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลในเชิง
บวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจ
สถานดูแลผู้สูงอายุ แสดงว่าเมื่อธุรกิจสถานดูแล
ผู้สูงอายุ มีกระบวนการบริหารจัดการที่ดีขึ้นย่อม
ส่งผลให้การพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจ
สถานดูแลผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น กิจกรรมจึงควรให้
ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารจัดการอย่าง
มากเนื่องจากกระบวนการบริหารจัดการ เป็นการ
นำปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการมาใช้ในมิติ
ต่างๆ เพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ การบริหาร
จัดการในมิติต่างๆ จะทำให้องค์การสามารถ
ปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สร้าง
ความเข้มแข็งภายในและสามารถพัฒนาศักยภาพ
ให้ก้าวนำคู่แข่งอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัย
ของ ปรีชา พงษ์เพ็ง (2558) ที่กล่าวว่า รูปแบบ
การบริหารจัดการ มีผลต่อการจัดการที่มี
ประสิทธิภาพ ของศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทย
จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างประชาชน
ที่มาใช้บริการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทย
จังหวัดสุพรรณบุรี เห็นด้วยมากต่อรูปแบบการ
จัดการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาด้วยการทบทวน
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลที่วิเคราะห์
ได้จากการวิจัยและความคิดเห็นจากการวิพากษ์
ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะใน
ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมควรให้ความสำคัญในการ
เพิ่มพูนทักษะการดูแลผู้สูงอายุให้ได้มาตรฐานมี
ความเป็นมืออาชีพ และการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ
ให้มีมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจ
ประกอบด้วย เสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหาร
จัดการ การสร้างองค์ความรู้ รวมถึงพัฒนาธุรกิจ
บริการผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ และ
สร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่าย
ธุรกิจสู่สากล

2. เนื่องจากความสามารถในการเติบโต
ของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในอนาคต จะส่งผลให้เกิด
ความต้องการบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ
มากขึ้น ดังนั้น เพื่อก่อให้เกิดการยกระดับ
คุณภาพบริการของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ บุคลากร
ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการทำหน้าที่เป็นผู้
บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของ
ผู้ใช้บริการ จึงควรมีการพัฒนาศักยภาพ โดย
จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่เป็นรูปธรรม ให้
มีความสำคัญในด้านความรู้ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อ
เพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการพัฒนา
ด้านบุคลิกลักษณะและวิธีการดูแลให้มีมาตรฐาน
สูงขึ้น

3. การนำผลการวิจัยและรูปแบบที่
ค้นพบไปประยุกต์ใช้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ
สถานดูแลผู้สูงอายุได้เป็นข้อมูลในการตลาด
ธุรกิจให้บริการซึ่งจากผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้
ศึกษามานี้พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้าน
กระบวนการบริหารจัดการมีผลต่อการพัฒนาการ
จัดการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ โดยด้าน

คุณภาพการบริการผู้ประกอบการจำเป็นต้องให้ ในการให้บริการและการดูแลผู้สูงอายุเป็นปัจจัย
ความสำคัญกับคุณภาพ เพราะความน่าเชื่อถือ สำคัญที่สุดในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2559). *ประเภทธุรกิจบริการผู้สูงอายุ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2564 จาก http://www.dbd.go.th/main.php?filename=intro_95
- เครื่องมือ มีเกษม (2554). *การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนของบุคคลวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสม์: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นรินทร์ ชมชื่น (2556). *พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ปรีชา พงษ์เพ็ง (2558). รูปแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ของศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทย จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ*, 6(1). 93-102.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติญาภรณ์ พิศาลวรพงศ์ (2559). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการ ร้านยศข้าวต้มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักอนามัยผู้สูงอายุ. (2563). *รายงานประจำปี 2563*. กรุงเทพมหานคร: กรมอนามัย สำนักอนามัยผู้สูงอายุ.
- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education*. (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Lovelock C.H. (1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Sigrid Nakrem. (2011). *Measuring quality of care in nursing homes - what matters?* Ph.D. dissertation, *Department of Public Health and General Practice*, Faculty of Medicine, Norwegian University of Science and Technology.