

การสร้างธุรกิจใหม่จากการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพ สำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย*

Digital Generation Influencing Service Transformation and New Venture's Business for Health Care Center in Thailand

¹ชนันพร กิตติพิชญางกูร และ วิชิต อุ๋อัน

¹Chananporn Kittiphichyangkul and Wichit U-on

สาขาการจัดการเชิงกลยุทธ์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: Chananporn.dba@gmail.com



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการปฏิรูปธุรกิจในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการเกิดธุรกิจใหม่ด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย และ 3) เพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสาน ประชากรคือ กลุ่มธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วย ใช้กลุ่มตัวอย่างขนาด 400 ตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งอาศัยความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่คาดการณ์ถึงแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเพื่อการสร้างธุรกิจใหม่ด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วย โดยวิเคราะห์ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละของความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

จากการศึกษาพบว่า 1) การเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการปฏิรูปธุรกิจในประเทศไทย พบว่า มีประเด็นที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย 1.1) การบริหารจัดการ 1.2) การเปลี่ยนแปลง 1.3) โครงสร้างพื้นฐาน 1.4) สังคม 1.5) เศรษฐกิจ และ 1.6) ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งทำให้การเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพ มีอิทธิพลต่อการเกิดธุรกิจใหม่ด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย 2) การเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการเกิดธุรกิจใหม่ด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย พบว่า ด้านผู้ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาพบว่า มีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านผู้ให้บริการที่ระดับมากทุกด้านเรียงลำดับได้ ดังนี้ ความสุภาพ อ่อนโยนของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) และความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) 3) แบบจำลองความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อศูนย์ดูแลผู้ป่วยในจังหวัดกรุงเทพและปริมณฑล

คำสำคัญ: ศูนย์ดูแลผู้ป่วย; แผนธุรกิจการบริการด้านสุขภาพ; กลยุทธ์การบริการด้านสุขภาพ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the changes in health services influencing business reform in Thailand, 2) to study the changes in health services influencing the emergence of new health businesses for care centers. patients in Thailand, and 3) to model the relationship of health service change influencing patient care centers in Thailand. Bangkok and its vicinity A mixed study method was used. The population was the patient care center business group. A sample size of 400 samples was used using the Delphi technique. Based on the opinions of experts who predict future trends for the creation of new health businesses for patient care centers. The statistical analysis was the percentage of opinions, the mean, the median, and the interquartile range.

The study found that 1) changes in health services that have an influence on business reform in Thailand were found to involve 1.1) management 1.2) changes 1.3) infrastructure 1.4) society 1.5) economy and 1.6) Service users which causes changes in health services to influence the emergence of new health businesses for patient care centers in Thailand; 2) changes in health services influencing new health businesses for patient care centers in Thailand, found that the service provider had an effect on overall decision making at a high level ($\bar{X}$ = 4.06). There was a high level of opinions affecting service provider decisions in all aspects, sortable. as follows politeness Provider tenderness ($\bar{X}$ = 4.10) and service professionalism ($\bar{X}$ = 4.03). 3) The relationship model of health service change influencing patient care centers in Bangkok and its vicinity.

Keywords: Health Care Center; Health Service Business Plan; Health Service Strategy

บทนำ

การดูแลผู้สูงอายุ อาจมีลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกัน รูปแบบการดูแลภายในครอบครัว คือ การให้ความดูแลเอาใจใส่แก่ผู้สูงอายุในปัจจุบันนี้ ไม่ว่าจะเป็นการให้อาหาร เสื้อผ้า จัดที่อยู่อาศัย การดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาล รวมทั้งการให้เงิน การดูแลเอาใจใส่ทั้งด้านร่างกายจิตใจ เป็นต้น การดูแลในสถาบัน แยกเป็นการดูแลในสถานสงเคราะห์ และการดูแลในสถานพยาบาลหรือสถานที่ รับดูแลเฉพาะผู้สูงอายุ การดูแลโดยชุมชน เพื่อสร้างจิตสำนึกให้คนในชุมชนเกิดการแก้ไขปัญหาระดมความร่วมมือและพัฒนาบริการต่างๆ ให้แก่สมาชิกในชุมชนของตนระหว่างผู้สูงอายุ ครอบครัว ชุมชน องค์กร และ สถาบันทางสังคมต่างๆ ซึ่งมีรูปแบบและลักษณะบริการแตกต่างกัน และการดูแลในสถานการณ์พิเศษ (Fischer, and Tuncay, 2007)

ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ในปี 2564 (ม.ค.-มี.ค.) มีการจัดตั้งธุรกิจใหม่ จำนวน 52 ราย เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 79.31% และมี มูลค่าทุนจดทะเบียน 64.80 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน 58.65% ในการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่ จะเห็นได้ว่า ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเป็น ที่นิยมของผู้ประกอบการ ในการประกอบธุรกิจ ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยมีจำนวนการจัดตั้งเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2561-2563 โดยในปี 2562 ที่ธุรกิจมีอัตราการเติบโตกว่าปีก่อนหน้ากว่า 50% และในขณะที่ยปี 2563 ที่เผชิญกับ

สถานการณ์โควิด-19 ก็ยังคงมีผู้สนใจในธุรกิจนี้อย่างต่อเนื่อง ใกล้เคียงกับปี 2562 ที่ผ่านมา (Al-Debei, and Avison, 2010)

ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) อย่างเต็มตัวในปี พ.ศ. 2565 ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหลายด้าน จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ ในอนาคต ทั้งเรื่องการดูแลผู้สูงอายุ และที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งในปี 2563 ที่เผชิญกับสถานการณ์โควิด-19 ก็มีการจัดตั้งใกล้เคียงกับปี 2562 รวมถึงช่วงไตรมาสแรกของปี 2564 มีการจัดตั้งเพิ่มขึ้น กว่า 79% อีกทั้ง รายได้ของธุรกิจนี้ยังมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2560 ทั้งนี้ ในปี 2562 มีรายได้ 1,008.56 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 31% เมื่อเทียบกับปี 2561 ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ จึงมีแนวโน้มเติบโตสอดคล้องกับการขยายตัวของสังคมผู้สูงอายุ (United Nations Population Fund, 2011)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาการสร้างธุรกิจใหม่จากการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย โดยศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของการบริการด้านสุขภาพ นำมาวิเคราะห์สถานการณ์การบริการด้านสุขภาพในประเทศไทย และจัดทำแผนธุรกิจใหม่สำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ทางผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับพัฒนาการในการขับเคลื่อนแผนพัฒนาธุรกิจการบริการด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย ในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วยในทุกช่วงแผน ทั้งทรัพยากรในการขับเคลื่อนแผน งบประมาณ บุคลากร ตลอดจนกลไกในเชิง กฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่จะต้องเอื้อต่อการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามจากการผลการประเมินข้างต้นได้สะท้อนให้เห็นว่ายุทธศาสตร์ของแผนดังกล่าวยังมีความสำคัญและจะต้องมีการขับเคลื่อนต่อไปในช่วงแผนธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการปฏิรูปธุรกิจในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการเกิดธุรกิจใหม่ด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย
3. เพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรคือ กลุ่มธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วย ใช้กลุ่มตัวอย่างขนาด 400 ตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ซึ่งอาศัยความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่คาดการณ์ถึงแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเพื่อการสร้างธุรกิจใหม่ด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วย โดยวิเคราะห์ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละของความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ระยะที่ 1 เริ่มต้นจากการใช้วิธีการวิเคราะห์แม่แบบ Template analysis จากนั้นจึงใช้วิธีการ SWOT Analysis เพื่อนำจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม

ระยะที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลโดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตามวัตถุประสงค์และการวิเคราะห์ทางสถิติเชิงตัวเลข ข้อมูลที่ได้รับจากคำถามปลายปิด (Closed questions) สามารถแปลงเป็นตัวเลขได้นั้นใช้การวิเคราะห์โดยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และคำถามที่เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ที่เป็นข้อมูลความคิดเห็นหรือ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำผลสรุปจากการเก็บข้อมูลโดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) นำมาร่างคำถามเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกกับผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดูแลผู้ป่วย

ระยะที่ 3 จัดทำเป็นร่างแผนการจัดตั้งธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ของร่างแผนการจัดตั้งธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์มาจากความเชื่อมโยงแผนหลักของประเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และนำข้อมูลจากตารางการวิเคราะห์แม่บท (Template analysis)

ระยะที่ 4 ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi Techniques) โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการปฏิรูปธุรกิจในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า จากการวิเคราะห์สังเคราะห์แผนต่างๆ ทั้ง 9 แผนโดยใช้วิธีการสร้างต้นแบบ (Priori codes) ด้วยวิธีวิเคราะห์แม่บท (Template analysis) ผู้วิจัยได้จัดข้อมูลเป็นประเด็นสำคัญได้ทั้งสิ้น 6 ประเด็น ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ 2) การเปลี่ยนแปลง 3) โครงสร้างพื้นฐาน 4) สังคม 5) เศรษฐกิจ และ 6) ผู้เข้ารับบริการ

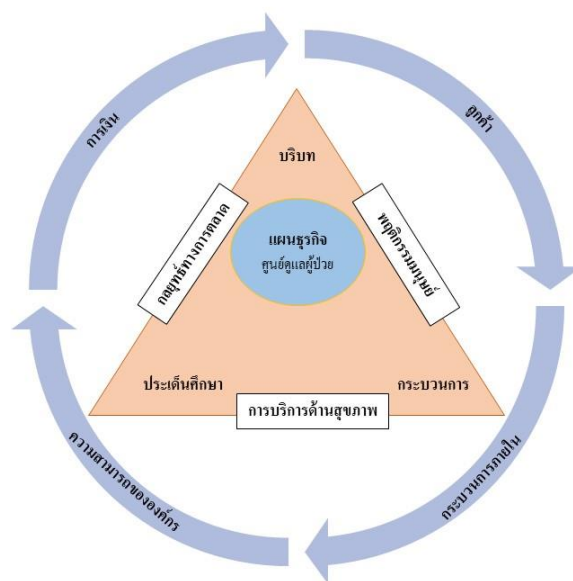
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการเกิดธุรกิจใหม่ด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบกระดาษและแบบสอบถามออนไลน์ ได้มาซึ่งอุปสงค์ (Demand) ของกลุ่มด้านการบริการสุขภาพ รวมทั้งผลจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Focus Group Discussion) ได้มาซึ่งอุปทาน (Supply) กลุ่มเป้าหมายการเข้ารับบริการศูนย์ดูแลผู้ป่วย

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ร่างแผนการจัดตั้งธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ของร่างแผนการจัดตั้งธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์มาจากความเชื่อมโยงแผนหลักของประเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และนำข้อมูลจากตารางการวิเคราะห์แม่บท (Template analysis) มาเรียบเรียง พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนาแต่ละกลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์

องค์ความรู้ใหม่

แผนธุรกิจส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพทางด้านการแพทย์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย มีการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการสุขภาพอย่างมั่นคงและยั่งยืน ที่เป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ดูแลผู้ป่วย จำนวน 1 ศูนย์ พบว่าแผนธุรกิจพัฒนาองค์ความรู้และระบบฐานข้อมูลด้านการบริการสุขภาพอย่างเป็นระบบ ข้อมูลและองค์ความรู้ในการบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน อบรมบุคลากรและผู้ป่วย และได้รับคำชื่นชมในการพัฒนาการบริการจากผู้เข้ารับบริการ และแผนธุรกิจส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการบริการสุขภาพของประเทศไทยบนพื้นฐานที่เข้ากับบริบทของประเทศ สนับสนุนความรู้พื้นฐานแรกในการให้ความรู้ความเข้าใจที่ดี ต่อการดูแลผู้ป่วย พบว่า ผู้บริหารระดับสูงของศูนย์ดูแลผู้ป่วยได้มุ่งเน้นพัฒนาวิชาชีพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบริการสุขภาพ เพื่อเป็นแนวทางและประโยชน์ในอนาคต การจัดตั้งธุรกิจใหม่จากการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วย

ในประเทศไทย มีประโยชน์หลักใน 2 แง่มุม ได้แก่ 1) มุมมองด้านทฤษฎีและวิธีการดำเนินการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมในเรื่องศูนย์ดูแลผู้ป่วย มีปัจจัยหลากหลายในการที่จะพัฒนาแผนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นแล้ว การให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ด้วยความเป็นมืออาชีพ กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย หรือช่องทางการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข่าวสารเป็นสิ่งค้นพบจากงานวิจัยว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จด้านธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วย ด้วยความหลากหลายของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาแผนกลยุทธ์ งานวิจัยนี้จึงได้นำเราทฤษฎีการเข้าใจบริบท (Contextualism) มาใช้เป็นแนวทางการสร้างกรอบแนวคิดของการดำเนินการวิจัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมและมักนำมาใช้ในการพัฒนาแผนธุรกิจหรือกระบวนการที่ต้องการสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาอย่างเป็นลำดับขั้น เพื่อกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนธุรกิจ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนา ตามลำดับ เพื่อให้การขับเคลื่อน ดำเนินงานอย่างเป็นระบบและในทิศทางเดียวกันและด้วยแผนธุรกิจมีความซับซ้อน และสัมพันธ์กับหลายส่วน การใช้ทฤษฎีเพียงทฤษฎีเดียวจึงมีข้อจำกัดในการจัดทำแผนธุรกิจ การนำทฤษฎีที่หลากหลายมาใช้ในกระบวนการดำเนินงานวิจัยจึงมีความจำเป็นที่จะนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลลัพธ์ สามารถนำมาใช้เพื่อการพัฒนากลยุทธ์ จัดทำแผนงาน โครงการ และแนวทางการพัฒนาองค์กรในเรื่องอื่นๆ 2) มุมมองด้านการนำไปใช้ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติได้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับประเทศระดับบุคคลใช้แบบสำรวจเพื่อการศึกษา มุมมอง ทักษะคติ และพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามรายบุคคล ทำให้ได้ข้อมูลปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อแนวความคิดของคน ผู้บริหาร บุคลากรที่ทำงานด้านธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วย สามารถนำข้อมูลนี้ไปพัฒนาต่อยอด หรือจัดทำแผนงานโครงการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ผู้สูงอายุและผู้ป่วยในแนวทางที่เหมาะสม ระดับองค์กรสามารถนำมาใช้ปรับใช้ หรือเป็นวิธีการเพื่อนำไปพัฒนาแผนธุรกิจขององค์กร นอกจากนั้นข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ เช่น ประเด็นต่างๆ จากการวิเคราะห์ข้อมูลบริบทต่างๆ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งได้จากตารางการวิเคราะห์แม่แบบอาจนำมาเป็นต้นแบบในการจัดทำแผนธุรกิจขององค์กร ระดับประเทศเป็นการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลพบว่าประเทศไทยยังไม่มีแผนธุรกิจในด้านนี้ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงสามารถนำไปเป็นแนวทางหรือใช้ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ได้



Picture 1: The Health Care Center Strategy Model

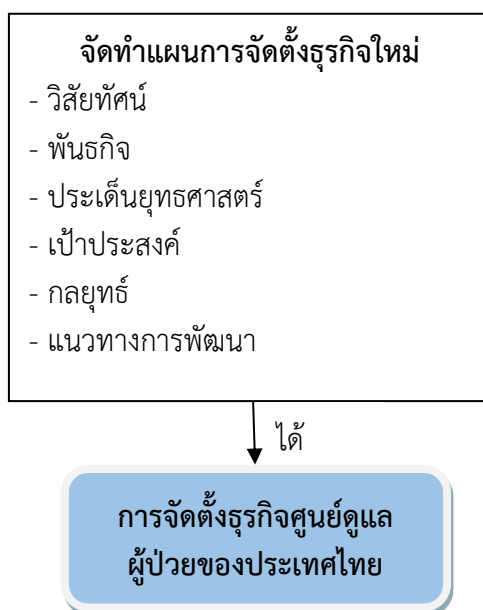
อภิปรายผลการวิจัย

สามารถอภิปรายผลที่สำคัญเกิดข้อค้นพบได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 การเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการปฏิรูปธุรกิจด้านสุขภาพ วิเคราะห์จากจุดแข็งและความสัมพันธ์ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย การบริหารจัดการและการบริการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรที่ดี ซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้เข้ารับบริการโดยตรง เนื่องจากผู้เข้ารับบริการมีความมั่นใจ ได้รับความสะดวกสบายจากการรับบริการที่เป็นมิตรและระบบที่ครบครัน มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีประสิทธิภาพ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ปรากฏได้ข้อมูลพื้นฐานที่ต้องการ สอดคล้องกับ Anderson (2013) ที่กล่าวว่า การบูรณาการความร่วมมือเพื่อสร้างการยอมรับ การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความได้เปรียบ การบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อธุรกิจด้านสุขภาพ รวมทั้งผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่จำเป็นด้านสุขภาพที่ถูกต้อง

วัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาความเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการเกิดธุรกิจใหม่ ด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วย มีปัจจัยของการบริการที่ประกอบไปด้วย ความสุภาพอ่อนโยนและความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจสำหรับผู้เข้ารับบริการมากที่สุด และนำมาจัดทำร่างแผนธุรกิจเพื่อใช้เป็นแนวทางของการจัดทำแผนธุรกิจการพัฒนาการบริการด้านสุขภาพของศูนย์ดูแลผู้ป่วย เนื่องจากการร่างแผนธุรกิจใหม่โดยมีมาตรฐานของการให้บริการสุขภาพ เป็นเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานและวัดความสำเร็จในการจัดการคุณภาพ ผลปรากฏได้ข้อมูลพื้นฐานที่ต้องการ สอดคล้องกับ Andreassen (1984) ที่กล่าวว่า อุปสงค์ของกลุ่มด้านการบริการสุขภาพ ได้มาซึ่งอุปทานโดยมุ่งเน้นเรื่องระบบการบริการ และนำมาวิเคราะห์ผล เพื่อผนึกข้อมูลรวมกัน โดยการสนับสนุนและยกระดับมาตรฐานการให้บริการในระบบสุขภาพเป็นการพัฒนาเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้อย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ที่ 3 การสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อศูนย์ดูแลผู้ป่วย พบว่า แผนธุรกิจที่ 1 บูรณาการความร่วมมือด้านการบริการสุขภาพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งยั่งยืน แผนธุรกิจที่ 2 พัฒนางค์ความรู้ ระบบฐานข้อมูลด้านการบริการสุขภาพ อย่างเป็นระบบ แผนธุรกิจที่ 3 ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการบริการสุขภาพให้เข้ากับบริบทของประเทศ แผนธุรกิจที่ 4 พัฒนาแผนสนับสนุนด้านการบริการสร้างวิชาชีพ สร้างรายได้ เพื่อขับเคลื่อนการธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วย แผนธุรกิจที่ 5 ส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพทางด้านการแพทย์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย แผนธุรกิจที่ 6 ส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพทางด้านการแพทย์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ผลปรากฏได้ข้อมูลพื้นฐานที่ต้องการ สอดคล้องกับ จากแผนธุรกิจดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้เข้ารับบริการ อันเนื่องจากผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการจำเป็นของผู้เข้ารับบริการอย่างแท้จริง เป็นกระบวนการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงาน ผลปรากฏได้ข้อมูลพื้นฐานที่ต้องการ สอดคล้องกับ (Atkinson, 2008) ที่กล่าวว่า ผลของการจัดทำเป็นร่างแผนการจัดตั้งธุรกิจศูนย์ดูแลผู้ป่วย โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจ มาเรียบเรียง พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ ได้ออกมาเป็นแนวทางการพัฒนาแต่ละกลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ มุ่งเน้นผู้เข้ารับบริการเป็นหลัก และส่งเสริมการพัฒนาเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ



Picture 2: The Plan Establishing a New Business

สรุป

การวิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังกล่าวต่อไปนี้ การเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการปฏิรูปธุรกิจด้านสุขภาพ วิเคราะห์โดยใช้ความสัมพันธ์จากข้อมูลของสถานการณ์ในภาพรวม และการเปลี่ยนแปลงด้านการบริการสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อการเกิดธุรกิจใหม่ด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วย เมื่อทดลองใช้แผนธุรกิจเพื่อเป็นแนวทางด้านการพัฒนาการบริการด้านสุขภาพ โดยนำแผนธุรกิจที่มีการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการสุขภาพอย่างมั่นคงและยั่งยืน ใช้ร่วมกับแผนธุรกิจที่อบรมและให้ข้อมูลความรู้ เพื่อความเป็นมืออาชีพต่อบุคลากร ส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจที่ดี ต่อการดูแลผู้ป่วย พบว่าได้รับคำชื่นชมในการพัฒนาการบริการจากผู้เข้ารับบริการ ผู้ป่วยและผู้สูงอายุมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อีกทั้งผู้บริหารระดับสูงของศูนย์ดูแลผู้ป่วยได้มุ่งเน้นพัฒนาวิชาชีพและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบริการสุขภาพ เพื่อเป็นแนวทางและประโยชน์ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1.1 นำแนวความคิดการวิจัยไปใช้เพื่อการต่อยอดงานวิจัยได้ อาทิ การปรับเปลี่ยนทฤษฎีต่างๆ ให้เข้ากับบริบทในสิ่งที่ต้องการศึกษา หรือเพิ่มทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อความสมบูรณ์ในประเด็นที่ต้องการ
- 1.2 ปรับกระบวนการขั้นตอนไปใช้สำหรับการพัฒนาแผนธุรกิจ หรือกลยุทธ์ในองค์กรได้
- 1.3 ต่อยอดงานวิจัยนี้ โดยการจัดทำตัวชี้วัดที่เน้นแต่ละประเด็น หรือเป็นแนวทางในการจัดทำโครงการภายในกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ได้ด้วยการดำเนินการวิจัยด้วยวิธีอื่นๆ เพิ่มเติม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การสร้างกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย ควรเพิ่มเติมองค์ประกอบของทฤษฎีการเข้าใจบริบทการศึกษาด้านสิ่งที่ต้องการศึกษา (Content) และขั้นตอนกระบวนการ (Process) ในการสร้างธุรกิจใหม่จากการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย

2.2 การวิจัยทฤษฎีควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ และการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการด้านสุขภาพสำหรับศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทยต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อการนิเทศ ติดตามผลและประเมินผลการใช้แบบจำลองความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงการบริการด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อศูนย์ดูแลผู้ป่วยในประเทศไทย เพื่อส่งเสริมความสามารถการสร้างรูปแบบการบริการด้านสุขภาพในศูนย์ดูแลผู้ป่วย

References

- Abbey, J. D. et al. (2015). Remanufactured Products in Closed-loop Supply Chains for Consumer Goods. *Production and Operations Management*, 24(3), 488-503.
- Al-Debei, M. M., & Avison, D. (2010). Developing a Unified Framework of the Business Model Concept. *European Journal of Information Systems*, 19(3), 359-376.
- Anderson, L. et al. (2013). Transformative Service Research: An Agenda for the Future. *Journal of Business Research*, 66(8), 1203-1210.
- Andreasen, R. (1984). Life Status Changes and Changes in Consumer Preferences and Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 11(3), 275-287.
- Antonetti, P., & Maklan, S. (2014). Feelings that Make a Difference: How Guilt and Pride Convince Consumers of the Effectiveness of Sustainable Consumption Choices. *Journal of Business Ethics*, 124(1), 117-134.
- Atkinson, W. (2008). Not All that Was Solid Has Melted into Air (or Liquid): A Critique of Bauman on Individualization and Class in Liquid Modernity. *Sociological Review*, 56(1), 1-17.
- Azarenko, A. et al. (2009). Technical Product-service Systems: Some Implications for the Machine Tool Industry. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 20(5), 700-722.
- Bardhi, F., & Eckhart, G. M. (2017). Liquid Consumption. *Journal of Consumer Research*, 44(3), 582-597.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta- Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.
- Bilandzic, H., Kalch, A., & Soentgen, J. (2017). Effects of Goal Framing and Emotions on Perceived Threat and Willingness to Sacrifice for Climate Change. *Science Communication*, 39(4), 466-491.
- Block, L., & Keller, P. (1995). When to Accentuate the Negative: The Effects of Perceived Efficacy and Message Framing on Intentions to Perform Health-related Behaviors. *Journal of Marketing Research*, 32(2), 192-203.

- Dholakia, U., Tam, L., Yoon, S., & Wong, N. (2016). The Ant and the Grasshopper: Understanding Personal Saving Orientation of Consumers. *Journal of Consumer Research*, 43(1), 134-155.
- Fischer, E., Otnes, C., & Tuncay, L. (2007). Pursuing Parenthood: Integrating Cultural and Cognitive Perspectives on Persistent Goal Striving. *Journal of Consumer Research*, 34(4), 435-440.