



พหุปัจจัยที่ส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน Multi-Factors Affecting the Quality Development of Elderly Care Business Management towards the Standard Benchmark

อนุพงษ์ อินฟ้าแสง
Anupong Infahsaeng

Article History

Receive: May 19, 2020

Revised: April 1, 2021

Accepted: April 2, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานและเพื่อค้นหาทิศทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการ สู่เกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งทำการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและปฏิบัติหน้าที่ในสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย 200 แห่ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเท่ากับ 0.79 และค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนาสู่เกณฑ์มาตรฐาน เท่ากับ 0.74 โดยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า พหุปัจจัยที่ส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งเป็นพหุปัจจัยในเชิงบวก ที่ต้องนำมาพิจารณา 3 ตัวแปรประกอบด้วย สภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการ สภาวะการแข่งขันในประเทศ และรูปแบบทิศทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการสู่เกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : พหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา ; ทิศทางการพัฒนา ; ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ; เกณฑ์มาตรฐาน ; คุณภาพการจัดการ

ABSTRACT

The main research objectives were included to analyze the causal relationship model of multi-factors affecting the quality development of elderly care business management aiming to the standard benchmark, to search the quality development direction for the elderly care business management in Thailand. This quantitative research explores opinions of the representative examples: the management and officers that work in 200 elderly care businesses whose are a part of Thai Elderly Promotion and Healthcare Association (TEPHCA). The reliability of the multi-factors affecting the quality development of elderly care business management questionnaire is 0.79. The reliability of direction towards the standard benchmark questionnaire is equal to 0.74. This study also formulates the structural equation modeling which brings. The result suggests that there are three positive factors affecting the standard quality development of elderly care business management, w: 1) behavioral condition of targeted customer country 2) service selecting factors 3) The competitiveness of the country. The overall mean of development direction towards standard benchmark for elderly care business management is considerably high.

Keywords : Multi-Factors Affecting the Quality Development ; Development Direction ; Elderly Care Business; Standard Benchmark ; Quality Management

บทนำ

จากการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ รวมถึงด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล ด้วยมีการค้นคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการป้องกันรักษาโรคร้ายที่เกิดขึ้นกับประชากรอย่างได้ผล อุปสรรคทางการแพทย์ที่ทันสมัยส่งผลทำให้ประชากรของประเทศไทยมีสุขภาพแข็งแรง อัตราการเสียชีวิตมีจำนวนลดน้อยลง ขณะที่จำนวนประชากรผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (Office of the National Economic and Social Development Council, 2017) สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติระบุว่าในปีพ.ศ.2564 ประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ พร้อมทั้งคาดว่าในปี พ.ศ.2574 จะมีผู้สูงอายุมากถึงร้อยละ 28 ของประชากรทั้งประเทศ จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจส่งผลให้ผู้สูงอายุมีปัญหาเกี่ยวกับการมีเวลามาก สภาพร่างกายถดถอย อ่อนแอ ต้องการให้มีผู้ดูแลอย่างใกล้ชิดและบทความของ Weinswing (2016) ได้ระบุว่าด้วยคนหนุ่มสาวที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจำเป็นต้องทำงานนอกบ้านส่งผลต่อผู้สูงอายุส่วนใหญ่ขาดการดูแลเอาใจใส่ เพื่อตอบสนองการขยายตัวเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุในประเทศ จึงเกิดธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยขึ้นอย่างรวดเร็ว ถือว่าเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างสูง (Prachachat Business, 2019) จากการศึกษาข้อมูลพบว่าจำนวนของสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่ขออนุญาตจัดตั้งสถานประกอบการในปี พ.ศ.2561 มีสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ผ่านเกณฑ์มาตรฐานเพียง 45 แห่ง (Business Promotion and Development Division, 2019)

จากข้อมูลดังกล่าวแล้วข้างต้นจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเข้ารับบริการในสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งหมายถึงพหุปัจจัยที่มีความหลากหลายประกอบด้วย ภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการ สภาพการแข่งขันในประเทศ สภาพการแข่งขันต่างประเทศ สภาพปัจจัยในการเลือกใช้บริการ และ สภาพพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย พหุปัจจัยทั้ง 5 ด้าน จึงเป็นแรงผลักดันให้ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยมีการพัฒนาสู่เกณฑ์มาตรฐาน เกิดการยอมรับบริการของผู้สูงอายุไทยและผู้สูงอายุประเทศกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการค้นหาคำตอบในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละพหุปัจจัย เพื่อให้เกิดทิศทางการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน
2. เพื่อค้นหาคำตอบในการพัฒนาคุณภาพการจัดการสู่เกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย



สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (Ho:1) สภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการมีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความต้องการพัฒนาสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐานในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 (Ho:2) สภาวะการแข่งขันในประเทศ มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความต้องการพัฒนาสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐานในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 (Ho:3) สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความต้องการพัฒนาสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐานในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 (Ho:4) สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการ มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความต้องการพัฒนาสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐานในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 5 (Ho:5) สภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความต้องการพัฒนาสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐานในประเทศไทย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้ามุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับทิศทางตามเกณฑ์มาตรฐานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการยอมรับของผู้สูงอายุไทยและผู้สูงอายุประเทศกลุ่มเป้าหมาย โดยสรุปพหุปัจจัยและทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุดังนี้

Business Promotion and Development Division (2019) ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ เป็นสถานบริการที่ไม่ใช่โรงพยาบาล มีการให้บริการที่พำนักร บริการอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์อย่างเป็นทางการ โดยครอบคลุมการให้บริการแบบที่พักค้างคืน บริการอาหาร ตลอดจนการดูแลสุขภาพร่างกาย ติดตามสุขภาพหากมีความเจ็บป่วย จะบริการนำส่งโรงพยาบาลใกล้เคียง พหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1) สภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการ เป็นปัจจัยด้านอุปนิสัยของบุคลากรที่มีความสามารถเข้าใจบริบทของผู้สูงอายุ จุดเด่นของวัฒนธรรมไทยที่เป็นเอกลักษณ์น่าสนใจเรียนรู้ อาหารและผลไม้ของไทยอันเป็นที่ชื่นชอบของชาวต่างชาติ 2) สภาวะการแข่งขันในประเทศ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร วิถีชีวิตของผู้สูงอายุ และ ค่านิยมของสังคมไทย 3) สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุในต่างประเทศถือว่าเป็นกลุ่มใหญ่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยมีราคาถูก 4) สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับคุณภาพของสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่สร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการโดยมีการบริการที่หลากหลายรูปแบบตามความชอบของแต่ละกลุ่ม 5) สภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย คุณลักษณะความพร้อมในการชำระค่าบริการของผู้รับบริการของผู้สูงอายุในประเทศกลุ่มเป้าหมายซึ่งส่วนใหญ่ชอบวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างรวมถึงมีความพึงพอใจในธรรมชาติของไทย ส่วนทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการสู่เกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1) ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารถ่ายเทสะดวก มีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมพร้อมแสงสว่างเพียงพอ ความเหมาะสมของขนาดห้องนอนห้องน้ำ การจัดเก็บอุปกรณ์ พื้นที่ตรวจรักษาเป็นสัดส่วน 2) ด้านความปลอดภัย การออกแบบอาคารที่เหมาะสมกับสรีระ ข้อจำกัดของผู้สูงอายุ พร้อมมีแนวทางป้องกันโรคติดต่อ มีวิธีในการดำเนินการที่ถูกต้องเมื่อเกิดอุบัติเหตุ สภาพทางกายภาพของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ 3) ด้านพัฒนาบุคลากร การตรวจสอบ สรรหา บุคลากรที่มีทักษะคุณลักษณะที่เหมาะสมตามจำนวนที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน รวมถึงการจัดทำแผนเพื่อการพัฒนา การจัดฝึกอบรมบุคลากรเพิ่มความรู้ด้านบริการ 4) ด้านการสื่อสารกับญาติและผู้สูงอายุ ระบบการสื่อสารระหว่างผู้สูงอายุ ญาติ ครอบครัว เพื่อเตรียมข้อมูลความพร้อมของผู้สูงอายุก่อนเข้ารับบริการ มีการขอข้อมูลของผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล 5) ด้านการให้มีส่วนร่วมกิจกรรมสันทนาการ ด้วยการจัดกิจกรรมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุดูแลพึ่งพาตนเองสามารถปรับตัวอยู่กับสังคม และ ครอบครัวอย่างเหมาะสม 6) ด้านการบริหารสถานประกอบการ การดำเนินการด้านการบริหารเกี่ยวกับช่องทางการร้องทุกข์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการวิเคราะห์ความต้องการของผู้สูงอายุ รวมถึงมีการเก็บข้อมูลของผู้สูงอายุแต่ละบุคคลเป็นความลับ

ตัวแปรสภาวะที่เป็นพหุปัจจัยส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประกอบด้วย 5 ตัวแปร และตัวแปรทิศทางในการพัฒนาผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานประกอบด้วย 6 ตัวแปร โดยสังเคราะห์จากคู่มือมาตรฐานคุณภาพการ

บริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ 2561 Elderly care business guide (Department of Business Development Ministry of Commerce, 2018)

1. ตัวแปรพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา (Department of Business Development, 2018) ได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ร่วมกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแต่ละตัวแปร ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรสภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการ (Env-D) (Nursing Home Upstream Village, 2017) บทความเรื่อง “ความแตกต่างของการดูแลผู้สูงอายุระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ” ระบุว่าโลกเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและผู้สูงอายุแต่ละประเทศมีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน การดูแลผู้สูงอายุของแต่ละประเทศจะมีความแตกต่างกันสิ่งแรกที่ต้องทำความเข้าใจก่อนคือเรื่องของวัฒนธรรม รูปแบบการดูแลของบุคลากรรวมถึงผลไม้และอาหาร ที่มีความแตกต่างจากกลุ่มประเทศแถบยุโรปและประเทศสหรัฐอเมริกา

1.2 สภาวะการแข่งขันในประเทศ (Env-E) (Anyapornasuk, 2016) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยและกระบวนการตัดสินใจเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวยุโรป พบว่า ผู้สูงอายุชาวยุโรปชอบหาประสบการณ์ใหม่ และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมด้วยประเทศไทยเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่งผลให้กลุ่มผู้สูงอายุกลายเป็นตลาดเป้าหมายสำคัญของภาคธุรกิจที่ต่างพัฒนาธุรกิจและบริการเพื่อตอบสนองด้านต่าง ๆ

1.3 สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ (Env-F) (Thailand Development Research Institute TDRI, 2019) ได้รายงาน “การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของไทยทำให้เกิดความต้องการเข้ารับบริการของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มเกิดรูปแบบการบริการที่หลากหลาย” สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ปัจจุบันผู้สูงอายุมีจำนวนมากแต่ผู้ประกอบการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยยังมีจำนวนน้อย

1.4 สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการ (Env-G) (Pornwacharasin and Roonpho, 2017) ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางพฤติกรรมความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเองทางด้านร่างกายและจิตใจ อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” พบว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญด้านการออกกำลังกาย การรับประทานอาหารถูกตามโภชนาการ มีการตรวจสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม มีการตรวจสุขภาพ ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การจัดกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลาย

1.5 สภาวะพฤติกรรมของผู้สูงอายุประเทศเป้าหมาย (Env-H) (Krajangchom et al., 2019) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในเขตอารยธรรมล้านนา” พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความประทับใจกับเอกลักษณ์วัฒนธรรมของล้านนาซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ไม่เคยพบที่ไหนมาก่อนมีความสุขสนุกสนานกับประสบการณ์ใหม่ที่แตกต่าง

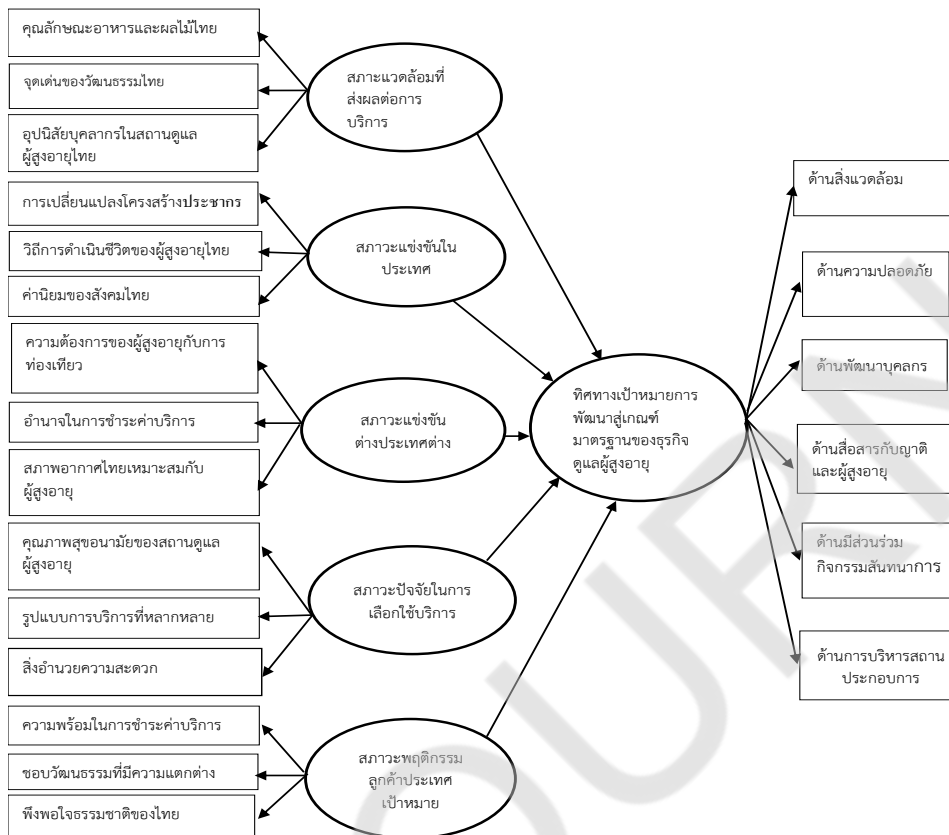
2. ตัวแปรทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการสู่เกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ตัวแปรทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน (BD-X) ประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อม (X1) ด้านความปลอดภัย (X2) ด้านพัฒนาบุคลากร (X3) ด้านการสื่อสารกับญาติและผู้สูงอายุ (X4) ด้านการให้มีส่วนร่วมกิจกรรมสันทนาการ (X5) ด้านการบริหารสถานประกอบการ (X6) (Department of Business Development, 2017) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้กำหนดแนวทางการจัดทำมาตรฐานเพื่อประเมินตนเองในการดำเนินธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุไว้ 6 มาตรฐานตามตัวแปรทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการสู่เกณฑ์มาตรฐาน

พหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยทั้ง 5 ตัวแปรจึงส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดการยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย รวมถึงทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุทั้ง 6 ด้าน เป็นแนวปฏิบัตินำไปสู่มาตรฐานตามเกณฑ์ของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย



กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดเป็นกรอบวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : Elderly care business guide (Department of Business Development Ministry of Commerce, 2018)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดูแลผู้สูงอายุของสถานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย จำนวน 200 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากตัวแทนสถานประกอบการแห่งละ 2 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุได้แก่ ผู้รับใบอนุญาต ผู้อำนวยการสถานประกอบการ ผู้จัดการสถานประกอบการ เป็นตัวแทนแห่งละ 1 คน และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ พยาบาลประจำสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุที่มีใบประกอบวิชาชีพ เป็นตัวแทนแห่งละ 1 คน โดยส่งแบบสอบถามที่สรุปจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารธุรกิจดูแลผู้สูงอายุรวมถึงการสังเคราะห์จากคู่มือมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ แบบสอบถามตามที่อยู่ของสถานประกอบการที่เป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยใช้ตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองจำนวน 26 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสม และเพียงพอจากการคำนวณดังกล่าวเป็นจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) อย่างน้อย 320-640 ตัวอย่าง แบบสอบถามตอบกลับจากสถานประกอบการจำนวน 400 ชุด ซึ่งเพียงพอเพื่อนำมาเป็นแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationships)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปคุณภาพของเครื่องมือความสอดคล้องถูกต้องเชื่อถือได้ โดยนำไปทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยตรวจวัดความเชื่อมั่นหรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด โดยข้อคำถามต้องมีค่า α ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป (Sekaran, 2003) จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน ด้านการบริหารจัดการค่า มีค่าเท่ากับ 0.74 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.84 ค่าความเชื่อมั่นของพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุประกอบด้วย ด้านสภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการ ด้านสภาวะการแข่งขันในประเทศ ด้านสภาวะการแข่งขันต่างประเทศ ด้านสภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการและสภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเท่ากับ 0.79 ส่วนค่าความเชื่อมั่นข้อคำถามเกี่ยวกับทิศทางเป้าหมายการพัฒนาสู่เกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัย ด้านอำนวยความสะดวก ด้านพัฒนาบุคลากร ด้านระบบการสื่อสาร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทิศทางเป้าหมายการพัฒนาสู่เกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Sources) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire Survey) โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล โดยส่งหนังสือเพื่อขอความร่วมมือจากสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.2563 รวมทั้งสิ้น 3 เดือน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนตามเวลาที่กำหนด โดยมีสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุตอบกลับ จำนวน 200 แห่ง รวมเป็นแบบสอบถาม 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.08 ยืนยันผลจากข้อมูล การวิเคราะห์ (Schumacher and Lomax, 2010) ตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลอง จำนวน 26 ตัวแปร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานประกอบการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path analysis) ค้นหาแบบจำลองพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วย (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ตัวบ่งชี้องค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัด (Measurement Model) ของพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ และใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM)

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ รวม 21 ตัวแปร ที่ใช้วัดตัวแปรแฝง 6 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการ (Env-D) 2) สภาวะการแข่งขันในประเทศ (Env-E) 3) สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ (Env-F) 4) สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการ (Env-G) 5) สภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย (Env-H) และ 6) ทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน (BD-X)

โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนสำหรับข้อคำถามระดับความคิดเห็นโดยใช้มาตรวัดการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ปัจจัยสำคัญมากที่สุด ระดับ 5 คะแนน

ปัจจัยสำคัญมาก ระดับ 4 คะแนน

ปัจจัยสำคัญปานกลาง ระดับ 3 คะแนน

ปัจจัยสำคัญน้อย ระดับ 2 คะแนน



ปัจจัยสำคัญน้อยที่สุด ระดับ 1 คะแนน

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้ค่าเฉลี่ยแบบแบ่งช่วงอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 ขึ้นไป	หมายถึง ปัจจัยสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง ปัจจัยสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง ปัจจัยสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง ปัจจัยสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง ปัจจัยสำคัญน้อยที่สุด

เพื่อศึกษาลักษณะการกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัว สถิติเบื้องต้นที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรที่มีลักษณะการแจกแจงแตกต่างจากโค้งปกติมากเพียงใด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นดังตารางที่ 1

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในภาพรวมของสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หรือ ผู้จัดการ ร้อยละ 48.50 ประเภท ลักษณะที่ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการสถานดูแลระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 48.25 ขนาดของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่ขนาดของสถานประกอบการเป็นขนาดกลาง 6-30 เตียง คิดเป็นร้อยละ 67.00

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นนี้เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ รวม 21 ตัวแปรที่ใช้วัดตัวแปรแฝง 6 ตัว ได้แก่ 1) สภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการ (Env-D) 2) สภาวะการแข่งขันในประเทศ (Env-E) 3) สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ (Env-F) 4) สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการ (Env-G) 5) สภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย (Env-H) และ 6) ทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน (BD-X) เพื่อศึกษาลักษณะการกระจาย และการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัว สถิติเบื้องต้นที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คะแนนสูงสุด (Max) คะแนนต่ำสุด (Min) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรที่มีลักษณะการแจกแจงแตกต่างจากโค้งปกติมากเพียงใดรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย

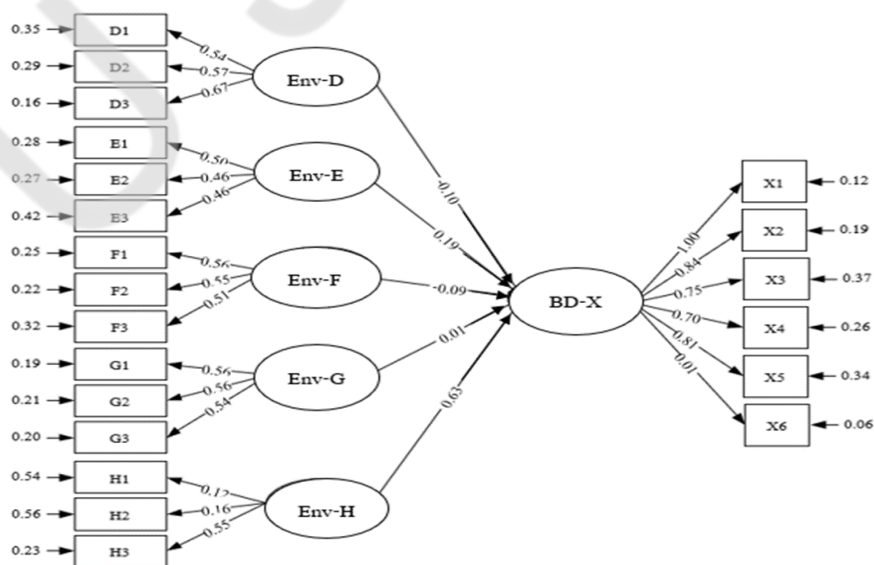
ตัวแปร	Min	Max	Mean	S.D.	C.V.	Skewness	Kurtosis	Kolmogorov-Smirnov	Sig
BD-X	การพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน								
X1	1.00	5.00	3.62	.76	.21	-.45	.59	.27	.00
X2	2.00	5.00	3.62	.72	.19	-.04	-.29	.26	.00
X3	1.00	5.00	3.30	.79	.23	-.11	.27	.26	.00
X4	2.00	5.00	3.40	.70	.20	.09	-.19	.28	.00
X5	2.00	5.00	3.61	.80	.22	.02	-.54	.23	.00
X6	3.40	4.80	4.19	.24	.05	.31	.55	.25	.00
Env-D	สภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการ								
D1	1.00	5.00	3.46	.79	.23	-.33	-.60	.25	.00
D2	1.00	5.00	3.48	.78	.22	-.06	-.36	.24	.00
D3	1.00	5.00	3.42	.78	.22	-.19	-.30	.22	.00
Env-E	สภาวะการแข่งขันในประเทศ								
E1	1.00	5.00	3.47	.72	.20	-.19	.37	.24	.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	Min	Max	Mean	S.D.	C.V.	Skewness	Kurtosis	Kolmogorov-Smirnov	Sig
E2	1.00	5.00	3.42	.69	.20	-.25	.65	.27	.00
E3	1.00	5.00	3.44	.79	.23	-.16	-.04	.23	.00
Env-F	สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ								
F1	1.00	5.00	3.41	.75	.22	-.09	.34	.27	.00
F2	1.00	5.00	3.43	.72	.21	-.20	.53	.26	.00
F3	1.00	5.00	3.52	.75	.21	-.34	.37	.25	.00
Env-G	สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการ								
G1	1.00	5.00	3.48	.70	.20	-.34	.69	.25	.00
G2	1.00	5.00	3.56	.73	.20	-.44	.65	.28	.00
G3	1.00	5.00	3.48	.70	.20	-.28	.22	.27	.00
Env-H	สภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย								
H1	1.00	5.00	3.55	.74	.21	-.15	.12	.26	.00
H2	1.00	5.00	3.58	.76	.21	-.33	.09	.27	.00
H3	2.00	5.00	3.62	.72	.20	-.07	-.34	.26	.00

หมายเหตุ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความเบ้=.12 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความโด่ง=.24

จากการพิจารณาขนาดผลอิทธิพลรวม (Total effect) ของตัวแปรเชิงสาเหตุของพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน (BD-X) พบว่า ตัวแปรสภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย (Env-H) มีผลอิทธิพลรวมส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน (BD-X) มีขนาดอิทธิพล = 0.63 กล่าวคือ มีความเข้าใจต่อพฤติกรรมลูกค้าเป้าหมายที่มากส่งผลทางบวกต่อทิศทางการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับมากรองลงมา คือ ตัวแปรสภาวะการแข่งขันในประเทศ (Env-E) มีขนาดอิทธิพลรวม = 0.19 กับ ตัวแปรสภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการ (Env-G) มีขนาดอิทธิพลรวม = 0.01 ถือได้ว่ามีขนาดอิทธิพลทางบวก ส่วนตัวแปร สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ (Env-F) และ ตัวแปรสภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการ (Env-D) ทั้ง 2 ตัวแปร มีผลอิทธิพลรวม = - 0.09 และ - 0.10 กล่าวคือ สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ และสภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการมีขนาดอิทธิพลทางลบที่ส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานไม่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังภาพที่ 2



Chi-Square = 254.53, df = 145, P-value .005 RMSEA = 0.04

ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน



1.1 สภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน ประกอบด้วย อุปนิสัยบุคลากรของสถานดูแลผู้สูงอายุ คุณสมบัติอาหารผลไม้ไทย และ จุดเด่นของวัฒนธรรมไทย มีขนาดอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมเท่ากับ - 0.10 ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงลบที่ส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานไม่จำเป็นต้องนำมาพิจารณา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ Nursing Home Upstream Village (2017) แสดงความคิดเห็นในบทความเรื่อง “ความแตกต่างของการดูแลผู้สูงอายุระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ” ระบุว่าโลกเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุซึ่งเกิดความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน การดูแลผู้สูงอายุของแต่ละประเทศจะมีความแตกต่างกันสิ่งแรกที่ต้องทำความเข้าใจก่อนคือเรื่องของวัฒนธรรม รูปแบบการดูแลของบุคลากรรวมถึงผลไม้และอาหาร ที่มีความแตกต่างจากกลุ่มประเทศแถบยุโรปและประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งจะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากประเทศไทยมากพอสมควร อาทิ วัฒนธรรมความผูกพันภายในครอบครัวของสังคมไทย ส่งผลให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้สึกว่าจะสามารถดูแลตนเองได้ รวมถึงการไปอยู่ในบ้านพักคนชราของต่างประเทศไม่ได้ถูกมองว่าเป็นผู้สูงอายุที่โดนทอดทิ้งทำให้ธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุในต่างประเทศมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากการดำเนินธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย สภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการ อุปนิสัยบุคลากรของสถานดูแลผู้สูงอายุ คุณสมบัติอาหารผลไม้ไทย จุดเด่นของวัฒนธรรมไทย จึงเป็นพหุปัจจัยเชิงลบไม่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน

1.2 สภาวะการแข่งขันในประเทศการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร วิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุและค่านิยมของสังคมไทย มีขนาดอิทธิพลรวมต่อความต้องการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานมีขนาดอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมเท่ากับ 0.19 ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงบวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานจำเป็นต้องนำมาพิจารณา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับบทสรุปของ Ninkitsaranont (2017) ได้วิเคราะห์ “ประเด็นธุรกิจดูแลผู้สูงอายุรับคลื่นลูกใหญ่ผู้สูงอายุ” ว่าประเทศไทยเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่งผลให้กลุ่มผู้สูงอายุกลายเป็นตลาดเป้าหมายสำคัญของภาคธุรกิจที่ต่างพัฒนาธุรกิจและบริการเพื่อตอบสนองด้านต่างๆ ซึ่งสถานดูแลผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการเป็นที่ต้องการ แต่จากการสำรวจพบว่าธุรกิจดูแลผู้สูงอายุยังมีไม่มากนักเมื่อเทียบกับจำนวนผู้สูงอายุในปัจจุบันทำให้เป็นปัจจัยในการแข่งขันที่เกิดจากโครงสร้างประชากรในอนาคต ในส่วนวิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ สอดคล้องกับการศึกษาของ Anyapornsuk (2016) ศึกษา “เรื่องปัจจัยและกระบวนการตัดสินใจเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยววัยสูงอายุชาวยุโรป” พบว่าการปัจจัยในการตอบสนองทางร่างกาย การเรียนรู้เพิ่มเติม ในชีวิตมีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องของ Sriampornmekkul and Chuntuk (2018) ได้เขียนบทความเรื่อง การท่องเที่ยวคุณภาพเพื่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้สูงอายุ พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ต้องการความสำราญ เน้นความสำราญ เน้นกิจกรรมท่องเที่ยวที่ได้มีโอกาสพักผ่อน ความเพลิดเพลิน กิจกรรมนันทนาการ นิยมท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล ประเพณีของท้องถิ่น ชมธรรมชาติ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ สภาวะการแข่งขันในประเทศจึงเป็นพหุปัจจัยเชิงบวกในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน

1.3 สภาวะการแข่งขันต่างประเทศในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน ประกอบด้วย อำนาจในการชำระค่าบริการ สภาพอากาศไทยเหมาะกับผู้สูงอายุ และ ความต้องการของผู้สูงอายุกับการท่องเที่ยว มีขนาดอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมเท่ากับ -0.09 ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงลบที่ส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานไม่จำเป็นต้องนำมาพิจารณา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับบทสรุป การรายงานของ Thailand Development Research Institute TDRI (2019) พบว่า การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของไทยส่งผลต่อความต้องการเข้ารับบริการของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มเกิดรูปแบบการบริการที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ปัจจุบันผู้สูงอายุมีจำนวนมากแต่ผู้ประกอบการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยยังมีจำนวนน้อย สภาพการแข่งขันในตลาดยังไม่สูงมากนัก อีกทั้งลูกค้าผู้สูงอายุของผู้ประกอบการไทยและต่างชาติเป็นคนละกลุ่มเป้าหมายกันเนื่องจากรูปแบบความต้องการในการรับบริการที่แตกต่างกัน สภาวะการแข่งขันต่างประเทศจึงพหุปัจจัยเชิงลบไม่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน

1.4 สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน ประกอบด้วย คุณภาพและสุขอนามัยของสถานบริการ รูปแบบบริการที่หลากหลายและ สิ่งอำนวยความสะดวก มีขนาดอิทธิพลรวมต่อความต้องการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐานขนาดอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมเท่ากับ 0.01 ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงบวกที่ส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานจำเป็นต้องนำมาพิจารณา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Pornwacharasin and Roonpho (2017)

ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางพฤติกรรมความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลตนเองทางด้านร่างกายและจิตใจ อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญด้านการออกกำลังกาย และการรับประทานอาหารถูกตามโภชนาการ มีการตรวจสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การจัดกิจกรรมสันทนาการที่หลากหลาย สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการจึงเป็นพหุปัจจัยเชิงบวกส่งผลกระทบต่อการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของไทยสู่เกณฑ์มาตรฐาน

1.5 สภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย ในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน ประกอบด้วย ความต้องการประสบการณ์ ความแตกต่างทางสังคม และ ความพึงพอใจในธรรมชาติ มีขนาดอิทธิพลรวมต่อความต้องการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐานมีขนาดอิทธิพลเชิงสาเหตุรวมเท่ากับ 0.63 ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงบวกที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานจำเป็นต้องนำมาพิจารณา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Krajanchom et al (2019) ที่ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติในเขตอารยธรรมล้านนา พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติมีความประทับใจกับเอกลักษณ์วัฒนธรรมของล้านนาที่ไม่เคยพบที่ไหนมาก่อน มีความสนุกสนานกับประสบการณ์ใหม่ที่แตกต่างจากสังคมในประเทศตนเอง สอดคล้องกับ Business Center (2017) ในบทความเรื่อง ตลาดผู้สูงอายุกับการลงทุนในญี่ปุ่น จากข้อมูลเชิงสถิติพบว่าโลกจะมีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ในส่วนของประเทศไทย ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 19 จากจำนวนประชากรทั้งประเทศศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ (The Senior Health care) เพื่อตอบรับสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมกับสังคมการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร วิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุและค่านิยมสำหรับประเทศไทย จึงมีการพัฒนากิจการสถานพยาบาลผู้สูงอายุที่เห็นได้ชัดในเขตพื้นที่เชียงใหม่และเชียงราย ซึ่งมีลักษณะของโครงการในรูปแบบโฮมสเตย์ ที่เน้นเป้าหมายในการพำนักระยะยาวร่วมกับการรับบริการทางการแพทย์พร้อมไปด้วย ซึ่งได้รับความนิยมจากผู้สูงอายุในกลุ่มยุโรปและเอเชีย โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุจากประเทศญี่ปุ่นที่นิยมพำนักรักษาในประเทศไทย เนื่องจากมีความใกล้ชิดและสามารถปรับตัวได้ง่ายทั้งเรื่องสภาพอากาศและวัฒนธรรม แนวโน้มดังกล่าวกำลังกลายเป็นความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมระหว่างไทยและญี่ปุ่น ในการจัดสรรโครงการเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของกลุ่มคนดังกล่าว ลำดับรัฐบาลไทยได้เปิดรับความร่วมมือจากเอกชนทั้งไทยและต่างประเทศ ในการดำเนินโครงการ “ศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ” (Retirement Home) ด้วยผู้สูงอายุต่างชาติมีความพร้อมในการชำระค่าบริการ สภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย จึงเป็นพหุปัจจัยเชิงบวกที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของไทยสู่เกณฑ์มาตรฐาน

สรุปวัตถุประสงค์การวิจัยผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบความสัมพันธ์พหุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทิศทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน ตัวแปรสภาวะการแข่งขันต่างประเทศ และตัวแปรสภาวะแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อบริการ ทั้ง 2 ตัวแปร มีผลอิทธิพลรวมที่ใกล้เคียงกัน มีขนาดอิทธิพลรวม เท่ากับ -0.09 และ -0.10 กล่าวคือ สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ และสภาวะแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อบริการมีขนาดอิทธิพลทางลบที่ส่งผลทิศทางการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานไม่จำเป็นต้องนำมาพิจารณา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การวิเคราะห์ทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการสู่เกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 6 คู่ ทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรที่เป็นการพยากรณ์ที่ดี คือตัวแปร (Env-E) กับตัวแปร (Env-F) มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ .82 โดยมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง รองลงมา คือ ตัวแปร (Env-G) กับตัวแปร (Env-F) โดยมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันเท่ากับ .66 และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง รองลงมา คือ ตัวแปร (Env-E) กับตัวแปร (Env-G) โดยมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางบวกและมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .58 ขณะเดียวการศึกษาครั้งนี้ พบว่าตัวแปร (Env-D) กับ ตัวแปร (Env-H) และทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน (BD-X) ซึ่งมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .56, .52, .52, .47, .45, .41, .40, .40, .25, .23, .22, และ .17 การตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างโดยการพิจารณาจากค่า KMO Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ .76 โดยค่าของ KMO มากกว่า .50 ถือว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างในขนาดที่เหมาะสมและมีค่าความสัมพันธ์ระดับมาก และค่า Bartlett's test of Sphericity เท่ากับ $p = .00$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ ดังตารางที่ 2



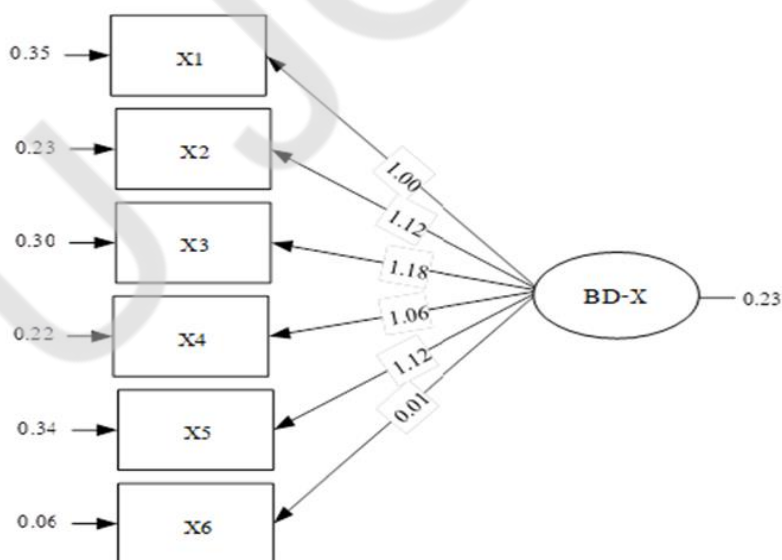
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงมาตรฐานและค่าเมทริกซ์สัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับทิศทางพัฒนาคุณภาพ
การจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน

ตัวแปร	Env-D	Env-E	Env-F	Env-G	Env-H	BD-X
Env-D	1.00					
Env-E	.52**	1.00				
Env-F	.40**	.82**	1.00			
Env-G	.41**	.58**	.66**	1.00		
Env-H	.22**	.23**	.17**	.25**	1.00	
BD-X	.40**	.52**	.47**	.56**	.45**	1.00
Mean	3.46	3.44	3.46	3.51	3.58	3.62
S.D.	.69	.58	.61	.61	.55	.48

Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square = 1108.83; df = 15, p = .00
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = .76

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า รูปแบบการวัดตัวแปรทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไคสแควร์ ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Chi-square = 106 ; df = 8, P = .22) ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนเหลือ (SRMR) มีค่าเท่ากับ .01 แสดงว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบ พบว่า มีค่าเป็นบวกทั้งหมดมีขนาดตั้งแต่ .01 ถึง 1.18 และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกตัว เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (B) ของสภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการ พิจารณาการตรวจสอบความตรงตามภาวะเชิงสันนิษฐาน (Convergent Validity) ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงกว่า .5 ดังนั้น โมเดลการวัดของตัวแปรทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน มีความตรงเชิงสถิติ ในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังภาพที่ 3



Chi-Square=10.66, df=8, P-value=0.22174, RMSEA=0.029

ภาพที่ 3 การวัดตัวแปรทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า รูปแบบการวัดตัวแปรทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานพบว่า มีค่าเป็นบวกทั้งหมดมีขนาดตั้งแต่ (.01 ถึง 1.18) และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เรียงตามลำดับ ทิศทางพัฒนามาตรฐานด้านพัฒนาบุคลากรมีอิทธิพล (0.18) ทิศทางพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัย และ ทิศทางพัฒนามาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมกิจกรรมสหพันธการมีอิทธิพลเท่ากันคือ (0.12) ทิศทางพัฒนามาตรฐานด้านการสื่อสารกับญาติ และ ผู้สูงอายุมีอิทธิพล (0.06) และทิศทางพัฒนามาตรฐานด้านการบริหารสถานประกอบการมีอิทธิพล (0.01) สอดคล้องกับ Department of Business Development (2017) คู่มือธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับ แนวทางการจัดทำมาตรฐานเพื่อประเมินตนเองในการดำเนินธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ โดยให้ความสำคัญกับมาตรฐาน ด้านสิ่งแวดล้อมการถ่ายเทอากาศ พื้นที่ แสงสว่าง ขนาดห้อง พื้นที่ มีสัดส่วนชัดเจน ด้านความปลอดภัย การออกแบบอาคาร แนวทางป้องกันโรค อุปกรณ์เครื่องมืออำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร จำนวนสัดส่วนของบุคลากรกับจำนวนผู้รับบริการ การพัฒนา ด้านการสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติ การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความสอดคล้องกับแผนบำบัดรักษาตอบสนองต่อ ผู้สูงอายุ ด้านกิจกรรมสหพันธการ การสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุพึ่งพาตนเองอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม และ ด้านการบริหารจัดการ มีระบบการบริหารที่เหมาะสม ครอบคลุมภารกิจของสถานประกอบการ ระบบการเก็บข้อมูล การมีส่วนร่วมของ ผู้สูงอายุและเครือญาติ รวมถึงการศึกษาของ Saorean and Snae Namahoot (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ แบบจำลองเชิงโครงสร้างของการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลในกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) พบว่าผู้ประกอบการ กิจการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจะต้องให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาด้านกระบวนการ อาทิเช่น ศูนย์ดูแลมีระบบการทำงานในการ ให้บริการที่มีมาตรฐานรองรับ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบประวัติและคัดกรองผู้เข้ามาใช้บริการอย่างละเอียด รวมถึงมีระบบการ บันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้มาใช้บริการ มีการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อประชาสัมพันธ์และมีศูนย์แนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์ ดูแล และในด้านสถานที่ควรมีการเตรียมความพร้อมของที่จอดรถให้เพียงพอ พร้อมทั้งมีการจัดการด้านสภาพแวดล้อมให้ ห่างไกลจากมลพิษ สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ และทำให้เกิดการตัดสินใจเลือก ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในระดับมาก

สรุปทิศทางของสถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญตามบริบทของผู้สูงอายุ ด้วยสถาน ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุมีทิศทางในการพัฒนา กิจกรรมสหพันธการ ระบบตรวจสอบความปลอดภัย จัดสิ่งแวดล้อมให้ เหมาะกับผู้สูงอายุ ตรวจสอบแนวทางการบริหาร รวมการจัดระบบการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้มาใช้บริการ ส่งข้อมูลผ่าน ช่องทางการสื่อสาร มีศูนย์แนะนำข้อมูลเบื้องต้น พร้อมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อการ พัฒนารัฐกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามสมมติฐาน 5 ข้อ พบว่า ผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ และผล การทดสอบยอมรับสมมติฐานการวิจัย 3 ข้อรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามสมมติฐาน 5 ข้อ

สมมติฐาน	รายการ	ผลการทดสอบ
Ho:1	สภาวะแวดล้อมที่ส่งผลต่อการบริการในการพัฒนาสถานประกอบการ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน	ปฏิเสธ (Rejected)
Ho:2	สภาวะการแข่งขันในประเทศในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อ สู่เกณฑ์มาตรฐาน	ยอมรับ (Accepted)
Ho:3	สภาวะการแข่งขันต่างประเทศ ในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจ ดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน	ปฏิเสธ (Rejected)
Ho:4	สภาวะปัจจัยในการเลือกใช้บริการในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ เพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน	ยอมรับ (Accepted)
Ho:5	สภาวะพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมาย ในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแล ผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน	ยอมรับ (Accepted)



สรุปผลการวิจัย

1. พบปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานสรุปได้ดังนี้

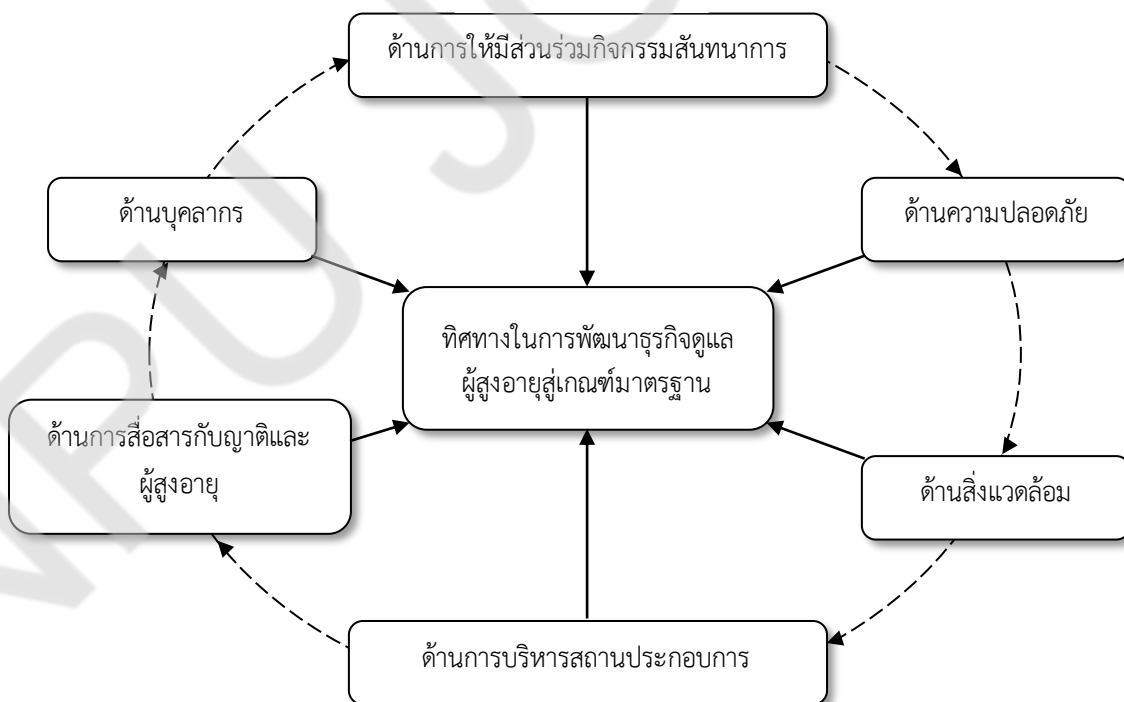
1.1 สถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุจึงต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจให้กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่หลากหลายทั้งผู้สูงอายุชาวไทยและต่างชาติ ค้นหาสถานที่แหล่งธรรมชาติที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้สูงอายุ นำความแตกต่างทางสังคมมาเป็นประเด็นในการเสริมสร้างกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ

1.2 สถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศ เพื่อเข้าสู่ประชากรผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ ศึกษาวิถีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุและค่านิยมของสังคมทั้งไทยและต่างประเทศ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ในอนาคต

1.3 สถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุจัดดำเนินการพัฒนาคุณภาพและสุขอนามัยให้เกิดการยอมรับในระดับสากล สนับสนุนส่งเสริมรูปแบบการให้บริการที่มีความหลากหลายนอกเหนือจากที่มีอยู่ พร้อมเสริมสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ แก่ผู้สูงอายุและเครือญาติ

ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุจึงต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจให้กับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่หลากหลายทั้งผู้สูงอายุชาวไทยและต่างชาติ ค้นหาสถานที่แหล่งธรรมชาติที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้สูงอายุ นำความแตกต่างทางสังคมมาเป็นประเด็นในการเสริมสร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ เตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศ เพื่อเข้าสู่ประชากรผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ ศึกษาวิถีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ และ ค่านิยมของสังคมทั้งไทยและต่างประเทศ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ในอนาคต จัดดำเนินการพัฒนาคุณภาพและสุขอนามัยให้เกิดการยอมรับในระดับสากล สนับสนุนส่งเสริมรูปแบบการให้บริการที่มีความหลากหลายนอกเหนือจากที่มีอยู่ พร้อมเสริมสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและเครือญาติ พบปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย สภาพการแข่งขันในประเทศ สภาพปัจจัยในการเลือกใช้บริการ และสภาพพฤติกรรมลูกค้าประเทศเป้าหมายในการพัฒนาสถานประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพื่อสู่เกณฑ์มาตรฐาน จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ประกอบการนำไปพิจารณาให้เหมาะสมกับการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานต่อไป

2. ทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน รายละเอียดดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ทิศทางในการพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน

ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้สูงอายุ จึงต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาธุรกิจและผู้สูงอายุตามลำดับมีความพร้อมการมีส่วนร่วมกิจกรรมสันตนา มีระบบตรวจสอบความปลอดภัย จัดด้านสิ่งแวดล้อมให้เหมาะกับผู้สูงอายุ ตรวจสอบแนวทางการบริหารบริการที่มีมาตรฐานรองรับพร้อมทั้งมีการตรวจสอบประวัติและคัดกรองผู้เข้ามาใช้บริการอย่างละเอียด รวมถึงมีระบบการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้มาใช้บริการ ผ่านช่องทางสื่อสาร การมีศูนย์แนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์และผู้สูงอายุ มีการพัฒนาด้านพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่องจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มาใช้บริการของศูนย์และผู้สูงอายุ

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

พหุปัจจัยที่ส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจและผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน ผลที่ค้นพบจากงานวิจัยสามารถนำไปประยุกต์เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจและผู้สูงอายุในประเทศไทยให้สอดคล้องกับปัจจัยความต้องการของผู้สูงอายุทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อความพึงพอใจพร้อมสร้างการยอมรับของธุรกิจและผู้สูงอายุในประเทศและผู้รับบริการประเทศกลุ่มเป้าหมายรวมถึงทำให้เกิดต้นแบบทิศทางการพัฒนาธุรกิจและผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐาน ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ประโยชน์เชิงทฤษฎีผลการวิจัยสามารถประยุกต์เป็นแนวคิดทฤษฎีด้านการบริหารเพื่อความแตกต่างพหุปัจจัยของพฤติกรรมบุคคล เพื่อประโยชน์ทางการบริหารธุรกิจและผู้สูงอายุ

ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ ผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจและผู้สูงอายุสามารถนำไปประยุกต์เพื่อพัฒนาธุรกิจและผู้สูงอายุที่รับผิดชอบอยู่ให้เกิดการยอมรับและมีแนวทางในการพัฒนาอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถานประกอบการธุรกิจและผู้สูงอายุควรจัดการพัฒนางานกิจกรรม รูปแบบที่ให้บริการสำหรับผู้สูงอายุที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการจากต่างประเทศและภายในประเทศ โดยคำนึงถึงพฤติกรรม สภาพแวดล้อม พัฒนาคุณภาพและสุขอนามัยให้เกิดการยอมรับในระดับสากลและด้านอื่นๆ เป็นประเด็นสำคัญ
2. การพัฒนาของสถานประกอบการธุรกิจและผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญของทิศทางการพัฒนาโดยเน้น ด้านการมีส่วนร่วมกิจกรรมสันตนา การความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม การบริหารสถานประกอบการ การสื่อสารกับญาติและผู้สูงอายุ บุคลากร ตามลำดับ เพื่อเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาพหุปัจจัยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการพัฒนา ศูนย์ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อปรับรูปแบบการบริการให้มีความสอดคล้องในการสนับสนุนธุรกิจและผู้สูงอายุได้ตรงกับเกณฑ์มาตรฐานต่อไป
2. ควรศึกษารูปแบบความต้องการของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในสถานดูแลผู้สูงอายุซึ่งมีความหลากหลาย

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยเรื่องพหุปัจจัยที่ส่งผลต่อทิศทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการธุรกิจและผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานเป็นการศึกษาข้อมูลจากผู้บริหารและผู้รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุในสถานประกอบการ ข้อมูลที่นำมาประมวลผลจึงเป็นข้อมูลจากสถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุไม่รวมถึงความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่ใช้บริการของสถานบริการ

References

- Anyapornasuk T. (2016) Patchai læ krabuānkan tatsinchai lūak doēnthāng mā thōngthēo prathet Thai khōng nakthōngthēo wai sūng'āyū chāo Yurōp [Factors affecting decision-making process of the senior tourists from Europe when choosing Thailand as a travel destination], *rmutsb academic journal (humanities and social sciences)*. 1(1),29-42.



- Business Center. (2017). *Talaṭ phūsūṅ'āyū kap kaṅlongthun nai Yīpun [Elderly market and investment in Japan]*. Bangkok : Department of International Economic Affairs Ministry of Foreign Affairs.
- Business Promotion and Development Division. (2019). *Phānit rapmū sangkhom phūsūṅ'āyū rēṅ phatthana phūprakōpkān dūlāe phūsūṅ'āyū [Commerce responds to an aging society Accelerate the development of elderly care entrepreneurs]*. Bangkok : Business Promotion and Development Division, Ministry of Commerce.
- Department of Business Development. (2017). *Khūmū keṇ mātrathan khunnaphāp kānchatkān thurakit dūlāe phūsūṅ'āyū [A guidebook on quality standards for business management for the elderly]*. Bangkok : Department of Business Development Ministry of Commerce.
- _____. (2018). *Khūmū thurakit sathan dūlāe phūsūṅ'āyū [Elderly care business guide]*. Bangkok : Department of Business Development Ministry of Commerce.
- Krajangchom S, et al. (2019). *Nāothāṅ kānphatthana kitchakam kānthōṅthīeo samrap nakthōṅthīeo phūsūṅ'āyū chaotāṅchat nai phūnthī 'ārayatham lānnā [Guidelines for the development of tourism activities for senior foreign tourists in Lanna civilization zone]*. *University of the Thai Chamber of Commerce Journal Humanities and Social Sciences*. 39(3),75-90.
- Ninkitsaranont P. (2017). *Thurakit dūlāe phūsūṅ'āyū rap khluṅ lūk mai wai sūṅ'āyū [Business for the elderly, welcome the new wave of old age]*. Bangkok : Research Intelligence, Krungsri Bank.
- Nursing Home Upstream Village (2017). *Khwaṁ tēktāṅ khōṅ kāndūlāe phūsūṅ'āyū rawāṅg Thai lāe tāṅprathet [The difference of caring for the elderly between Thailand and foreign countries]*. Retrieved July 2020, from www.upstreamvillage.com.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2017). *Phaen phatthana setthakit lāe sangkhom hāṅg chat chabap thī sipsōṅg (Pho So sōṅphanhaōi hoksip - sōṅphanhaōi hoksipsi) [National Economic and Social Development Plan No. 12 (2017-2021)]*. Bangkok : Office of the National Economic and Social Development Council.
- Pornwacharasin R, Roonpho P. (2017). *Nāothāṅ phruttkam khwaṁsamat khōṅ phūsūṅ'āyū nai kāndūlāe ton'ēṅ thāṅ dān rāṅkai lāe chitchai 'amphoe muāṅ chāṅwat Pathum Thani [The Behavior of the Elderly on Physically and Mentally Self-Caring in Amphoe Mueang, Pathum Thani Province]*. 9th Rajamangala University of Technology Conference "Rajamangala creates sustainable innovation to Thailand 4.0" (Creative RMUT and Sustainable Innovation for Thailand 4.0). Humanities Sociology and education ; 1502-1513.
- Prachachat Business. (2019). *Sawaddee sangkhomsūṅwai [Hello "Old society"]*. Retrieved April 2019, from www.prachachat.com.
- Saorean T., Snae Namahoot K. (2019) *Kān wikhro bāepchamlōṅg choṅg khroṅsāṅg khōṅ kāntatsinchai luāk chai bōrikan sūn dūlāe nai klum bebī būm mōe (Baby Boomer) [An anal ysis structural model of decision to use services care center of baby boomer generation]*, *Srinakharinwirot Business Journal (SBJ)*. 10(2),92-106.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business*. 4th ed. New York : John Wiley & Sons.
- Schumacher Randall E. & Lomax Richard G, (2010) *A beginner's guide to Structural Equation Modeling*. Third Edition. New York : Taylor & Francis Group 711 Third Avenue.
- Sriampornekkul L, and Chuntuk T. (2018). *Kānthōṅthīeo khunnaphāp phūanak thōṅthīeo phūsūṅ'āyū [Quality Tourism for Senior Tourists]*. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University*. 4(1), 19-21.



Thailand Development Research Institute TDRI. (2019). *Araichapliānpai mūathaipliānpensangkhom phūsūṅ'āyū* [What will change when Thailand becomes an aging society]. TDRI Report. 152 May 2019.

Weinswing, D. (2016). *The silver wave: Understanding the aging consumer*. London, England : Fung Global Retail and Technology.