Human Resource Management Affecting Operational Efficiency of Entrepreneurship Elderly Care Business in Thailand

Le Trung Dung[1], Nisarat Chotechoei[2] and Kittichai Jaroenchai[3]

Received	Reviewed	Revised	Accepted
09/03/2022	15/03/2022	16/03/2022	16/03/2022

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the human resource management of elderly care business operators in Thailand 2) to study the operational efficiency of elderly care business operators in Thailand 3) to test the relationship between the elderly care business operators in Thailand human resource management and the operational efficiency of elderly care business operators in Thailand 4) to test the impact of human resource management on the operational efficiency of elderly care business operators in Thailand Data were collected from 215 elderly care business operators in Thailand and used a questionnaire as a tool. The statistics used in the data analysis were multiple correlation analysis. simple regression analysis and multiple regression analysis.

The results of the research revealed that elderly care business operators in Thailand There are also opinions about the human resource management. overall and in each aspect at the highest level, i.e., compensation and other benefits Training and Development and recruiting and selection and elderly care business operators in Thailand There are opinions too about the efficiency of the operation. overall and in each aspect the highest level was the satisfaction of all parties. and the operational process.

From the relationship and impact analysis, it was found that 1) human resource management human resource planning There is a positive relationship and impact on overall operational efficiency in terms of satisfaction of all parties. in the

[1] Rajabhat Maha Sarakham University, E-mail: Thaianhdung0303@gmail.com

[2] Rajabhat Maha Sarakham University, E-mail: Thaianhdung0303@gmail.com

[3] Rajabhat Maha Sarakham University, E-mail: Thaianhdung0303@gmail.com

operational process and the procurement and utilization of resource factors 2) human resource management recruiting and selection There is a positive relationship and impact on overall operational efficiency. Achieve success goals 3) Human resource management Training and Development There is a positive correlation and impact on overall operational efficiency in achieving achievement goals. satisfaction of all parties in the operational process and the procurement and utilization of resource factors 4) human resource management Compensation and other benefits There is a positive correlation and impact on overall operational efficiency in achieving achievement goals. satisfaction of all parties in the operational process and the procurement and utilization of resource factors. 5) Human resource management. Performance appraisal There is a positive correlation and impact on overall operational efficiency in operational processes. and the procurement and utilization of resource factors.

Keywords: Human Resource Management, Operational Efficiency, Entrepreneurship Elderly care Business

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

Le Trung Dung[4], นิศารัตน์ โชติเชย[5] และกิตติชัย เจริญชัย[6]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย 4) เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จำนวน 215 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ วิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านการสรรหาและการคัดเลือก และผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และด้านกระบวนการการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร 2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของทุก

[4] มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, E-mail: Thaianhdung0303@gmail.com
[5] มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, E-mail: Thaianhdung0303@gmail.com
[6] มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, E-mail: Thaianhdung0303@gmail.com

ฝ่าย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร 4) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร 5) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูง

บทนำ

ปัญหาสำคัญของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย คือการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และทักษะการจัดการบริการ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยการพยาบาล นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการและนักกิจกรรมบำบัดอีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญ คือสถานบริการบางแห่งยังไม่ได้มาตรฐานการดำเนินงานยังคงพบปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ เช่น ผู้ให้บริการไม่รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุให้เพียงพอ ฯลฯ หรือในกรณีผู้สูงอายุเสียชีวิต ณ สถานประกอบการควรต้องดำเนินการอย่างไร เนื่องจากยังไม่มีเกณฑ์มาตรฐานสถานดูแลผู้สูงอายุที่จะให้คำตอบเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบและเกิดความเสียหายแก่ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว การดูแลเรื่องมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ โดยเน้นการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจ ประกอบด้วย 1) การสร้างองค์ความรู้ และเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ 2) พัฒนาธุรกิจบริการสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพตามแนวทางของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และ 3) สร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีศักยภาพกับตลาดผ่านระบบปฏิบัติการ (platform) หรือช่องทางการตลาดของกลุ่มธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ (Startup) ที่เกี่ยวข้อง การมีความร่วมมือกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศสร้างโอกาสทางการตลาดให้แก่ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ โดยการนำเสนอธุรกิจในงานแสดงธุรกิจผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการจำลองสภาพแวดล้อมจริง (Virtual Reality: VR) ในการนำเสนอธุรกิจบริการสุขภาพ เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ในการนำเสนอธุรกิจบริการให้ลูกค้ารู้สึกเหมือนได้ไปเยือนสถานที่จริง ก่อนตัดสินใจเดินทางไปใช้บริการ ณ สถานที่จริง ซึ่งนอกจากจะมีการนำเสนอธุรกิจในงานดังกล่าวแล้ว ธุรกิจที่เข้าร่วมโครงการยังสามารถนำสื่อ VR ไปต่อยอดในการทำการตลาดออนไลน์ของตนเองได้อีกด้วย ทั้งนี้ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย แบ่งได้ออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ 1) บ้านพักคนชรา (residential Home) 2) สถานบริการช่วยเหลือในการดำรงชีวิต (Assisted Living) 3) สถานบริบาล

(Nursing Home) 4) สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล (Long-term Care Hospital) และ 5) สถานดูแลระยะสุดท้าย (Hospice Care) (Department of Business Development Ministry of Commerce, 2019)

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎี การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) มาใช้ในงานวิจัยซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ในการบริหารองค์กรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นและต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จำนวนมากในหลากหลายหน้าที่ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการและเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ที่เน้นคุณภาพมาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งการที่จะได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดจนการออกจากองค์กรไปด้วยดีนั้นล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี (Rapeepisan, R., 2011 : 1-9) ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร เพราะต้องใช้มนุษย์เป็นผู้ให้บริการที่สำคัญ ซึ่งการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้มีคนทำงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง ได้คนดีมีความสามารถมาทำงานที่เหมาะสมกับงาน มีการรักษาคนให้อยู่กับองค์กรโดยมีการพัฒนา การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และการประเมินผลที่เหมาะสม ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถใช้ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสมในการทำงานให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยประยุกต์จากแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ Eric, Stanley, Tomas, Hult and Kai (2018) และจากการสังเคราะห์ประกอบด้วย 1) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Appraisal Process) 2) การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection) 3) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Process) และ 4) การจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (Compensation and Benefits) อย่างไรก็ตามหากองค์กรมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะช่วยให้องค์กรเจริญเติบโต ซึ่งเป็นผลมาจากการได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานกับองค์กร ช่วยให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจที่ดี เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานมีอิทธิพลและมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) เป็นความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีการออกแบบวิธีการดำเนินงาน วางแผนขั้นตอนการทำงานไว้เป็นระบบกำหนด

มาตรฐานด้านคุณภาพของงาน และระยะเวลาการดำเนินงานของแต่ละบุคคล การบริหารต้นทุนให้เหมาะสมกับงานเพื่อให้ได้ผลกำไรอย่างเป็นที่น่าพึงพอใจของผู้ประกอบการทุกฝ่าย การพัฒนาและสร้างสรรค์ผลงานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า (Prakhana, S., 2010 : 241) ดังนั้น ประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นหัวใจในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน จะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ ความก้าวหน้าและสร้างความ พึงพอใจให้ทั้งองค์กรและผู้ใช้บริการ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยประยุกต์จากแนวคิดประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของ Kaosanga (2016) ประกอบด้วย 1) การจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resources) 2) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) 3) ความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) และ 4) กระบวนการการปฏิบัติงาน (Process Performance)

กระทรวงพาณิชย์ ได้เร่งแก้ปัญหาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุขาดแคลนไม่ได้มาตรฐาน หลังพบธุรกิจดูแลผู้สูงอายุโตไม่ทันความต้องการของตลาด และไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น เบื้องต้นเน้นพัฒนาให้ธุรกิจมีการบริหารจัดการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน พร้อมสร้างแรงจูงใจให้ภาคธุรกิจลงทุนในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น รองรับความต้องการใช้บริการที่สูงขึ้นแบบก้าวกระโดด คาดปี 2563 ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุทะลุ 13 ล้านคน หรือร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ มั่นใจธุรกิจดูแลผู้สูงอายุไทยยังมีโอกาสเติบโตได้อีก ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) อย่างเต็มรูปแบบโดยคาดว่าในปี 2563 ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน 60 ปี ราว 13 ล้านคน หรือร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว ผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น ญี่ปุ่น ยุโรป ประเทศในกลุ่มนอร์ดิก เช่น ไอซ์แลนด์ และฟินแลนด์ เป็นต้น จึงเป็นโอกาสที่ดีของประเทศไทยเนื่องจากมีความพร้อมและมีความได้เปรียบหลายด้าน เช่น คนไทยมีหัวใจรักบริการ ค่าใช้จ่ายมีความสมเหตุสมผล มีสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนหลากหลาย นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีสถานบริการทางการแพทย์และสถานบริการสุขภาพที่ครบครัน ซึ่งจากองค์ประกอบที่ครบถ้วนนี้ ทำให้ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของไทยสามารถตอบโจทย์ผู้สูงอายุจากทั่วทุกมุมโลกได้ครบทุกมิติ (Department of Business Development Ministry of Commerce, 2019)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้เหมาะสมกับธุรกิจ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม อันนำไปสู่การประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ และเป็นข้อมูลในการจัดการทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพการบริการให้แก่ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ หรือธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นรากฐานที่ดีในการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาคและประเทศให้เจริญเติบโตและยั่งยืนต่อไป

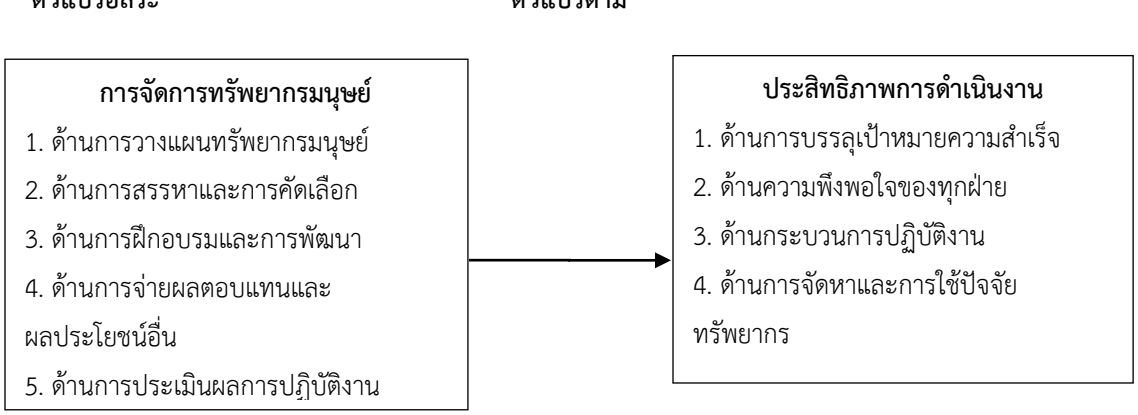
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย
2. เพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอรายละเอียดในประเด็นตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (Population Sample) ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จำนวน 243 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open ended Questions)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อในรูปรหัส (Coding Form) จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 และ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินงานวิจัย

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของเอกสารเตรียมนำส่งไปรษณีย์

4.2 ขอหนังสือราชการจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยแนบไปพร้อมกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4.3 ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยเริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 จำนวน 243 ฉบับ ตามชื่อที่อยู่ โดยแนบซองจดหมายติดแสตมป์ไปพร้อมกันเพื่อขอความอนุเคราะห์ และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับตอบทางไปรษณีย์ ภายใน 15 วัน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถาม

4.4 เมื่อผู้รับไม่ตอบแบบสอบถามกลับมาในเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยจะดำเนินการติดตามแบบสอบถามโดยการโทรศัพท์ เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 30 วัน ในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้ง 215 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ที่ตอบสมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 88.48 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker Kumar and Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบต้องมีอัตราตอบกลับมาอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

4.5 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 สถิติพื้นฐาน มีดังนี้

1) ร้อยละ (Percentage)

2) ค่าเฉลี่ย (Mean)

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีดังนี้

1) การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

2) การหาค่าจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค (Item-total-Correlation)

3) การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha-coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยการหาค่า Variance Inflation Factors (VIFs)

5.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

1) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

2) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผล

1. ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี สถานภาพ สมรส ทุนในการดำเนินงาน มากกว่า 1,000,000 บาท จำนวนพนักงาน 7-9 คน ระยะเวลาในการดำเนินงาน 3-5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 150,001-250,000 บาท

2. ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ด้านการจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น เช่น กิจการมีการจัดระบบการให้ค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงาน กิจการมีการกำหนดและวางแผนจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และกิจการมีการจ่ายค่าตอบแทนด้านอื่น ๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา อย่างเหมาะสม 2) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา เช่น กิจการมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรตามความเหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงานและการประเมินผล กิจการหลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกิจการมีการสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ 3) ด้านการสรรหาและการคัดเลือก เช่น กิจการมีการปฐมนิเทศและให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ กิจการมีการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานเพื่อเข้ามาปฏิบัติงาน และกิจการมีการใช้วิธีการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ด้วยวิธีการที่โปร่งใสและยุติธรรม ทั้งการทดสอบทางวิชาการ และการสัมภาษณ์

3. ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เช่น กิจการมีความภาคภูมิใจในงาน และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ กิจการสามารถดำเนินงานที่มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และกิจการสามารถเก็บรักษาหรือบันทึกข้อมูลที่ได้ จากการทำงานด้วยความเป็นระเบียบ สะดวกในการค้นหา และมีความปลอดภัย และ 2) ด้านกระบวนการการปฏิบัติงาน เช่น กิจการสามารถแก้ไขปัญหาในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงาน และมีการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างถูกต้อง สมเหตุสมผลและทัน ต่อเหตุการณ์ กิจการมีการดำเนินงานตามแผนการ

ปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้ และกิจการมีกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน ทำให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และด้านตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (OET) ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (HRP) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา (TDP) ด้านการจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (CB) และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (AP) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

OET = 0.253 + 0.146 HRP + 0.323 TDP + 0.239 CB + AP 0.234

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

GA = 0.208 + 0.262 RS + 0.313 TDP + 0.362 CB

2) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

PS = 0.460 + 0.303 HRP + 0.331 TDP + 0.274 CB

3) ด้านกระบวนการการปฏิบัติงาน

OP = 0.313 + 0.110 HRP + 0.310 TDP + 0.317 CB + 0.197 AP

4) ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

SR = 0.116 + 0.112 HRP + 0.353 TDP + 0.142 CB + 0.358 AP

อภิปรายผล

1. ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ทำให้ทุกธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ธุรกิจต้องมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจโลกในยุคปัจจุบันได้ ซึ่งทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญขององค์กร เพราะหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีศักยภาพสูง มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือเชี่ยวชาญงานเฉพาะด้าน จะส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้เป็นอย่างประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

Wasasiri, N. & Phrangam, N. (2017) พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Truktrong, P. (2019) พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเกาะสมุยโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rupsuwankul. P. (2019) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ Sita Ramaiah and Raut (2014) กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นทรัพยากรที่มีค่า มีส่วนสำคัญในการให้องค์การสัมฤทธิ์ผลต่อเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจอย่างเติบโต ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าการได้มาซึ่งบุคคลที่มีความสามารถที่องค์การต้องการ จะเริ่มต้นจากการสรรหาคัดเลือก การพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพและการธำรงรักษา ซึ่งองค์ประกอบหลักที่มีความสำคัญยิ่งของการบริหารจัดการคนเพื่อให้องค์การสามารถแข่งขันและธุรกิจยืนหยัดอยู่ได้ ได้แก่ การสรรหาและคัดเลือก การอบรมและพัฒนา การพัฒนาขีดสมรรถนะ การวางแผนทดแทนตำแหน่งงาน

2. ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านกระบวนการการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จนั้นจะเกิดผลกำไรหรือยอดขายที่เพิ่มขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนี้ประสิทธิภาพการดำเนินงานสะท้อนถึงขีดความสามารถในการแข่งขัน เมื่อมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันได้อย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจดูแลผู้สูงอายุหรือธุรกิจอื่น ๆ ที่เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เดินหน้าต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sikom, P (2019) พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร อยู่ในระดับมาก และรองลงมา คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chinusorn, C. (2019) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phusomnuek, S. (2019) พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Kaosanga (2016) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน คือ ผลการดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายธุรกิจ โดยอยู่ภายใต้การดำเนินงานที่มีคุณภาพและการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าสูงสูด ทันเวลา มีความถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wanvisa, W. & Yavirach, N. (2016) พบว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวก และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมข้ามชาติมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 และโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaiprasert, N. et al. (2017) พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในทางบวกในระดับสูง (.862) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Caliskan (2010) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wasasiri, N. & Phrangam, N. (2017) พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Truktrong, P. (2019) พบว่า จัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงบวก (0.734) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 จากผลการวิจัยที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การออกแบบกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน การจัดสวัสดิการที่ครอบคลุมและเหมาะสม ออกแบบหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยวิธีที่ยุติธรรมตามผลการทำงานที่เกิดขึ้นจริง สร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิผล และสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert and John (2004 : 4) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร รวมถึงระบบที่ถูกออกแบบขึ้นอย่างเป็นทางการขององค์กรเพื่อให้การใช้ทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร

5. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaikam, R. (2018) พบว่า การวัดระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พบว่า ความพึงพอใจในการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rupsuwankul. P. (2019) พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shaukat, Ashraf and Ghafoor (2015) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การคัดเลือก การฝึกอบรมพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การวางแผนอาชีพ การมีส่วนร่วมและการให้ความหมายงาน มีผลกระทบเชิงบวก ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนที่มีผลกระทบเชิงลบกับประสิทธิภาพการทำของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaiprasert, N. et al. (2017) พบว่า การจัดการทรัพยากร

มนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในทางบวกในระดับสูง (.862) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rupsuwankul. P. (2019) พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Dessler (2013 : 30) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการที่องค์การ ประกอบด้วยคนที่มีบทบาทที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ด้วยความพยายามในการจัดการคนในองค์การ

7. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chandrach, S. (2016) พบว่า การมุ่งเน้นการตลาด สมรรถนะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คุณลักษณะของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์อีกทั้ง พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tongkham, W. (2017) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ด้านการจ่ายค่าตอบแทน และด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yilmaz and Bulut (2015) พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรมและการศึกษา การจัดการผลการปฏิบัติงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาบุคลากร และการจัดการอาชีพ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กรอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยกิจการควรมีการกำหนดขอบเขตหน□าที่ที่ได้รับมอบหมายปริมาณงานอย่างเหมาะสม และมีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่จะรับเข้ามาในแต่

ละหน่วยงานและตำแหน่งงาน เพราะจะทำให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย สามารถดำเนินงานที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก โดยกิจการควรมีการปฐมนิเทศและให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ และมีการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานเพื่อเข้ามาปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีความภาคภูมิใจในงาน และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์

1.3 ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา โดยกิจการควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรตามความเหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงานและการประเมินผล และหลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะทำให้กระบวนการการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานมีการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างถูกต้องสมเหตุสมผลและทันต่อเหตุการณ์

1.4 ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจ่ายผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น โดยกิจการควรมีการจัดระบบการให้ค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และมีการกำหนดและวางแผนจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม เพราะจะทำให้การจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร มีการบริหารทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า สามารถลดความสูญเปล่า และใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.5 ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยกิจการควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีความโปร่งใสชัดเจน ตรวจสอบได้ และมีการกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับลักษณะงาน เพราะจะทำให้กระบวนการการปฏิบัติงาน มีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยสภาพปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงในการประกอบธุรกิจอันจะส่งผลต่อการดำเนินงานที่มีศักยภาพขององค์กร

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยตัวแปรอื่น ๆ เช่น ด้านกฎหมาย ด้านสังคม ด้านวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยี ด้านระยะเวลาในการลงทุน เป็นต้น ที่สนับสนุนให้เกิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้องซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงความสัมพันธ์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มของระดับอาเซียนที่มีต่อผลการดำเนินงานต่อไป

2.4 ควรมีการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์หรือปัจจัยอื่น ๆ เช่น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.5 ควรมีการศึกษาวิจัยธุรกิจธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในรูปแบบอื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ

Reference

Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Caliskan, E. N. (2010). The Impact of Strategic Human Resource Management on Organizational Performance. *Journal of Naval Science and Engineering*, 6(2), 100-116.

Chaiprasert, N. et al. (2017). The relationship between human resource management andthe job performance efficiency of industrial employee, Pathumthani province. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, Vol. 11(25), P. 107-118.

Chandrach, S. (2016*). Causal Factors Influencing Strategic Human Resource Management of Small and Medium Enterprises in Thailand*. Bangkok: Sripatum University.

Chinusorn, C. (2019). *Relationship between fraud prevention and operational efficiency of construction business in Thailand.* Mahasarakham : Mahasarakham University.

Department of Business Development Ministry of Commerce. (2019). *Commerce accelerates the problem of shortage of care businesses. Elderly people in Thailand.* Retrieved from dwww.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=4 6 9 4 1 3 8 6 3 & filename=index

Dessler, G. (2013). *Human Resource Management* (13th ed.). England: Pearson Education.

Eric, M., Stanley, F., Tomas, Hult, M., & Kai, M. (2018). The application of human resource management policies within the marketing organization: The impact on business and marketing strategy implementation. *Industrial Marketing Management*, (69), 62-73.

Kaosanga, K. (2016). *Effects of Proactive Customer Service on Operation Efficiency of Laos PDR Hotel Businesses* (Master of Business Administration). Maha sarakham : Maha sarakham University.

Phusomnuek, S. (2019). *Confidence in Electronic Payment Systems Affecting Operational Efficiency of Government Forerunners in the Province under the Regional Treasury Office 4.* Mahasarakham : Mahasarakham University.

Prakhana, S. (2010). *Improving work efficiency. Bangkok: Faculty of Management Sciences Suan Sunandha Rajabhat Institute.*

Rapeepisan, R. (2011). *Fundamentals of Human Resource Management in Human Resource Management*. Bangkok: Wichit Hatthakorn.

Robert, L. M., & John, H. J. (2004). *Human Resource Management*. Singapore: South-Western.

Rupsuwankul. P. (2019). Human resource management and operational efficiency in Rojana Industrial Park. Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University. Vol.*13(1), 41-54.

Shaukat, H., Ashraf, N. & Ghafoor, S. (2015). Impact of Human Resource ManagementPractices on Employees Performance. *Middle East Journal of ScientificResearch*, 23(2), 329-338.

Sikom, P. (2019). The Influence of Internal Audit Process and Risk Management on Performance of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand, *Christian University Journal. Vol*. 24(4), 540-547.

Sita T. R., & Raut, R. A. (2014). A Study on Talent Management Practices in Corporate. *World*, 3(1)

Chaikam, R. (2018). *The relationship between training satisfaction and operational efficiency of employees, Delta Electronics Company, Thailand*. Khon Kaen : Sripatum University.

Tongkham, W. (2017). *Relationship between human resource management and operational efficiency of employees in distribution centers. Surat Thani Province.* Surat Thani : Surat Thani Rajabhat University.

Truktrong, P. (2019). *Efficiency of Human Resource Management of the Provincial Waterworks Authority, Koh Samui Branch, Surat Thani Province.* Surat Thani : Surat Thani Rajabhat University.

Wanvisa, W. & Yavirach, N. (2016). Human resource management process to indonesia coal industrial efficiencyadministration, *VRU Research and Development Journal Science and Technology. Vol*. 11(1), 113-121.

Wasasiri, N. & Phrangam, N. (2017). *Human Resource Management and Performance Efficiency of Staff in Phitsanulok University.* Phitsanulok : Phitsanulok University.

Yilmaz, R., & Bulut, F.M. (2015). The Effect of Human Resources Management on Organizational Performance. *KNUV,* 2 (44), 5-13.