

บุพปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ในประเทศไทย

Antecedent Factors Affecting the Operation of the Enterprise Business Services of Elderly in Thailand

พระมหาสุรราช เมาลีชาติ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายองค์กร และคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจของพนักงานผู้ให้บริการธุรกิจผู้สูงอายุของประเทศไทย และ 2) เพื่อศึกษาถึงความเต็มใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานกับเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย ประกอบไปด้วย สถานะบริหาร โรงเรียนสอนผู้ดูแลผู้สูงอายุและบริการส่งผู้สูงอายุไปดูแลที่บ้าน และโรงพยาบาล ซึ่งมีประชากร 225 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 141 ตัวอย่าง โดยแบ่งแบบชั้นภูมิ เครื่องมือในการวิจัยจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้

สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สถิติการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายองค์กรและคุณภาพการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจของพนักงานผู้ให้บริการธุรกิจผู้สูงอายุของประเทศไทย ส่งผลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01, 0.001 สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเต็มใจของพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ได้ร้อยละ 2.35 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .54384 ความเต็มใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย ส่งผลในทางลบ ในระดับค่อนข้างสูง ($B = -.883$) และ ($B = -.883$) ตามลำดับ กล่าวได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าการความน่าเชื่อถือและความมั่นใจจากความคาดหวังในผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการน้อยลง จะส่งผลต่อความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น

สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการดำเนินงานในธุรกิจบริการ ผู้สูงอายุ ได้ร้อยละ 3.16 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .65583

Abstract

This research there are 2 objectives were 1) to study the relation between organization policy and service quality that affected to personal willingness who was serviced the older in Thailand and 2) to study willingness working of the operation personal in older service business which affected to successful of older service business in Thailand.

This study was mixed between qualitative and quantitative research. The sampling in this study is older service business in Thailand which are medical care, older care school, older care service at home and hospital. The population there are 225 people, there are 141 sampling which classify two kinds of research method were questionnaire and In-depth interview form. Data analysis with descriptive analysis, Pearson Correlation and Multiple Regression Analysis. The research result showed that

The relation between organization policy and service quality that affected to personal willingness who was serviced the older in Thailand with statistic significant at 0.05, 0.01 and 0.001 can be predicting the willingness of older care service personal for 2.35 percentage, Standard Error of Estimate at .54384, willingness

working of the operation personal in older service business which affected in negative for rather high level (B = -.883) และ (B = -.883). So that, the sampling think that reliable and determination from expectation to operating of business owner are decrease that affected to working willingness of the personal increase and can be predicting older service business performance for 3.16 percentage and Standard Error of Estimate at .65583

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันประชากรโลกมีจำนวนมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนประชากร 6,892 ล้านคน และมีสัดส่วนของผู้สูงอายุ (65+) ร้อยละ 8 สถานการณ์ดังกล่าวมีผลมาจากภาวะเจริญพันธุ์ทั่วโลกลดลง ขณะที่ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้นจากพัฒนาการทางการแพทย์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ประเทศพัฒนาแล้วเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้วเป็นส่วนใหญ่ เช่น สหรัฐอเมริกา ยุโรป ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ รวมทั้งประเทศกำลังพัฒนาเช่น ประเทศไทยที่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่งผลให้การออมและความมั่งคั่งของประเทศเหล่านี้ลดลง เนื่องจากผลิตภาพแรงงานที่เพิ่มขึ้นในอัตราต่ำ รวมถึงค่าใช้จ่ายในด้านสาธารณสุขและการดูแลผู้เกษียณอายุมีจำนวนที่เพิ่มสูงขึ้น

จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของประชากรเข้าสู่ภาวะสูงอายุของประเทศไทย พบว่าแนวโน้มและวิถีชีวิตผู้สูงอายุไทย 61.4 เปอร์เซ็นต์ อยู่ในครอบครัวขยายเป็นส่วนใหญ่ หมายถึงว่า มีลูกหลานอาศัยอยู่ในบ้านเดียวกัน และ 60 เปอร์เซ็นต์ ยกย่องให้ผู้สูงอายุ

เป็นหัวหน้าครอบครัว มีเพียง 7.5 เปอร์เซ็นต์ ที่แยกจากครอบครัว และ 0.1 เปอร์เซ็นต์ ไปอยู่กับคนอื่น โดยกลุ่มที่แยกจากครอบครัว 56.7 เปอร์เซ็นต์ พบว่า ไม่ได้มีปัญหาต่อการอยู่คนเดียว ที่รู้สึกเหงามี 21.8 เปอร์เซ็นต์ จากการนำเสนอสัดส่วนของผู้สูงอายุที่มีรายได้เป็นของตนเอง และมีแหล่งรายได้ประจำ แม้จะเกษียณแล้ว จะส่งผลต่อการออกแบบบริการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุเพื่อให้ตอบสนองต่อสภาวะสังคมที่เปลี่ยนไป

สำหรับแนวโน้มที่ลูกค้าต่างประเทศจะเข้ามาใช้บริการธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย จะเป็นผู้สูงอายุที่มีอิสระในการดำรงชีวิต โดยจะเลือกมาพำนักและใช้ชีวิตในบั้นปลายในประเทศ ที่ค่าครองชีพต่ำ มีความพร้อมด้านบริการสุขภาพ มีความปลอดภัย ซึ่งประเทศไทย เป็นประเทศที่มีผู้เลือกมาอยู่น้อย โดยเฉพาะ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ เยอรมนี และ สแกนดิเนเวีย และคนญี่ปุ่นจะยอมจ่ายเงินเพื่อความสุขของตนเอง และให้ความสำคัญต่อการบำรุงรักษาสุขภาพ ส่วนสหรัฐอเมริกา มีประชากรสูงอายุถึง 76 ล้านคน ส่วนใหญ่ใช้ชีวิตอยู่ต่างประเทศ มักจะเลือกอยู่ในประเทศที่ค่าครองชีพต่ำ และยอมจ่ายค่าพำนักระยะยาว เช่น ชื่อที่อยู่อาศัย (เส้นทางเศรษฐกิจเสริมไอดี, 2552) ในปี พ.ศ. 2558 จะมีการรวมกลุ่มเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ในด้านภาคบริการของประเทศไทยมีศักยภาพสูงในการให้บริการ โดยเฉพาะสาขาการท่องเที่ยว (Hospitality) ซึ่งไทยมีจุดแข็งอยู่หลายด้าน ทั้งทำเลที่ตั้ง ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการให้บริการที่เป็นมิตรของคนไทยที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้เป็นอย่างดี รวมถึงสาขาการแพทย์และบริการด้านสุขภาพไทย

ด้านมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ด้านราคาที่ไม่สูงจนเกินไป รวมทั้งมีบริการทางการแพทย์ที่หลากหลาย ทั้งด้านบริการรักษาทางการแพทย์ (Medical Care) บริการดูแลสุขภาพทั่วไป (Health Care) บริการดูแลผู้สูงอายุ (Aging Care) และบริการด้านความงาม (Beauty Care) ซึ่งล้วนเป็นธุรกิจบริการไทยจะได้รับประโยชน์ (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2554)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าไทยจะมีจุดแข็งหลายประการในการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ แต่จุดอ่อนและอุปสรรคหลายประการ ที่ควรได้รับการพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจบริการนี้สามารถให้บริการในเชิงพาณิชย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ขาดแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจ จึงควรกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้ง ควรมีบุคลากรทางการแพทย์เป็นผู้บริหารกิจการหรือมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้ผู้ใช้ บริการได้รับการดูแลอย่างถูกวิธี ด้านบุคลากร ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสำหรับให้บริการผู้สูงอายุ และผู้เข้าใจในธุรกิจบริการผู้สูงอายุอย่างแท้จริงมีจำนวนน้อย และมีจำกัดในบางกลุ่มโดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ศึกษาในด้านสังคมศาสตร์หรือสาธารณสุขศาสตร์ ขณะที่ภาคธุรกิจและภาคการเงินยังมีความเข้าใจในโอกาสทางธุรกิจนี้น้อยส่งผลให้การพัฒนาในเชิงพาณิชย์เป็นไปได้ช้าขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และขาดทักษะการจัดการบริการสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ แพทย์พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งนักกายภาพบำบัด นักโภชนาการและนักกิจกรรมบำบัด การให้บริการในปัจจุบันยังไม่มีกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน เนื่องจากไม่มีการกำกับดูแลและไม่มีการกำหนด

ด้านมาตรฐานที่เผยแพร่ให้เป็นที่ทราบโดยทั่วไป ธุรกิจมีแนวโน้มที่จะดำเนินไปได้ยังมีคนดำเนินงานด้านนี้น้อย ตลาดยังมีความต้องการอยู่มากและบางแห่งไม่ต้องการปล่อยให้อพื้นที่ว่าง ขณะเดียวกันเน้นการช่วยเหลือสังคมได้ดูแลผู้สูงอายุแทนลูกหลาน ซึ่งต้องออกทำงานนอกบ้านจะได้ไม่ต้องเป็นห่วงผู้สูงอายุและไม่ต้องพึ่งผู้สูงอายุไว้แต่คนเดียว ผู้สูงอายุจะได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างถูกหลักวิธีการพยาบาลและเป็นการแบ่งเบาภาระของภาครัฐในระยะยาว (วาทีณี บุญชะลิกษ์ และยุพิน วรสิริอมร, 2542, ค)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย ข้อค้นพบและปัจจัยใหม่ ๆ ที่ได้สามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยตามรูปแบบของขนาดขององค์กรและรูปแบบของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จะสามารถนำไปแก้ปัญหาคูดูแลผู้สูงอายุ รongรับและสนองตอบต่อความต้องการของผู้สูงอายุที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายขององค์กรและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจของพนักงานผู้ให้บริการธุรกิจผู้สูงอายุของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงความเต็มใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ เริ่มต้นด้วยการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรบริการผู้สูงอายุ และทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อยืนยันผลของการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งการศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ สถานประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ จำนวน 225 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้บริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วนประเภทของกิจการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ จำนวน 145 แห่ง จำนวน 400 คน

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้ประกอบการจำนวน 3 กลุ่ม ผู้บริหารสถานประกอบการสถานบริบาลจำนวน 5 คน พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 5 คน จำนวน 10 คน ซึ่งการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบไปด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ แนวคิดผู้สูงอายุ สวัสดิการของผู้สูงอายุไทย สวัสดิการของผู้สูงอายุต่างประเทศ และผลสำเร็จของสถานประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย

3.1 นโยบายการบริหาร ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์กร ภาวะผู้นำ การบริหารทรัพยากรมนุษย์และกระบวนการติดต่อสื่อสาร

3.2 คุณภาพในการบริการ ได้แก่ การสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ ลักษณะทางกายภาพ ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า

3.3 ความเต็มใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นใจ ความสามารถในการตอบสนองและความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ

3.4 ผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ได้แก่ การเพิ่มกำไร การลดต้นทุน ความเติบโตขององค์กรและทุนแห่งความสุขของพนักงาน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย จำนวน 12 เดือน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณทำโดยการสำรวจ ประชากรหรือหน่วยวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย สามารถนำเสนอรายละเอียดดังนี้

ประชากรเป้าหมาย

การดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ และมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่มีผลต่อความต้องการทำงานของพนักงานในองค์กร ในประเทศไทย โดยประชากรที่ทำการศึกษาเป็น ธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ประกอบไปด้วย สถานะบริบาล โรงเรียนสอนผู้ดูแลผู้สูงอายุและบริการส่งผู้สูงอายุไปดูแลที่บ้าน และโรงพยาบาล ซึ่งมีประชากร 225 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งตามประเภทของ

สถานประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ (ตาราง 5) ตามสัดส่วนตัวอย่างประชากร ซึ่งใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ Krejcie & Morgan (1970, pp. 608 – 609) ได้สร้างตารางขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างขึ้นมา เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยไปใช้ได้โดยดูจากตาราง หากจำนวนประชากร 225 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ได้ คือ 141 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยแบ่งวิธีการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interviews) โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) และคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) ซึ่งกำหนดข้อคำถามไว้แน่นอนแล้ว การดำเนินการจะสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จะสัมภาษณ์เจ้าของหรือผู้บริหารสถานประกอบการ จำนวน 5 คน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยครั้งนี้สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการวัด ตามกรอบแนวคิดและนิยามเชิงปฏิบัติ การสร้างเครื่องมือวัดหรือแบบสอบถามจะใช้มาตรวัด แบบ 5-Point Likert Scale

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ด้านดังนี้

1. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะใช้วิธีเข้าพบเจ้าของกิจการ หรือผู้บริหาร และพนักงานด้วยตนเอง วิธีการโทรศัพท์เพื่อแนะนำตัวเอง เพื่อสอบถามและวิธีส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) พร้อมทั้งส่งจดหมายทางไปรษณีย์ พร้อมจดหมายนำจาก มหาวิทยาลัยปทุมธานี

2. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ จะทำภายหลังการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว โดยก่อนทำการวิจัยเชิงคุณภาพในภาคสนาม ผู้วิจัยจะทำการวางแผนสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ และพนักงานระดับปฏิบัติงาน โดยเลือกการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเลือกให้ครอบคลุมทุกประเภทของสถานประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ และครอบคลุม 4 ภาคในประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิเคราะห์โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรที่ผู้บริหารธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ผู้บริหารองค์กร และพนักงานระดับปฏิบัติการ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยแบ่งออกเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 85.2.2 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 37.3 มีสถานโสด ร้อยละ 69.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.5 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 6 ปี ร้อยละ 35.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา และสมมติฐาน พบว่าการศึกษาระดับพฤติกรรมของพนักงานผู้บริการในธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านภาวะผู้นำ ด้านนวัตกรรมองค์กร ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้ใจได้ ด้านความมั่นใจ และด้านผลประกอบการของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนอง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อหาตัวพยากรณ์

ส่วนที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานตัวแปรองค์ประกอบของนโยบายการบริหารของผู้ให้บริการในธุรกิจบริการผู้สูงอายุมีอิทธิพลความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์พบว่า นโยบายบริหารนโยบายบริหาร ในด้านกลยุทธ์การบริหาร ภาวะผู้นำ

การจัดการมนุษย์ ไม่ส่งผลต่อความเต็มใจของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และในด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01, 0.001

ส่วนที่ 2 ตัวแปรผลการวิเคราะห์การรับรู้ คุณภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจ บริการผู้สูงอายุที่มีผลต่อความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า การสร้างความมั่นใจ การเอาใจ ใส และลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05, 0.01 และ 0.001

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานด้านการ วิเคราะห์ตัวแปรด้านนโยบายองค์กร ด้านคุณภาพการ บริการ ที่มีผลต่อความเต็มใจของพนักงานผู้ให้บริการ ในธุรกิจบริการผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05, 0.01 และ 0.001

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ด้านความเต็ม ใจของพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่มี ผลต่อผลการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความ มั่นใจ ความสามารถตอบสนอง และความน่าเชื่อถือ มีผลต่อผลการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05, 0.01 และ 0.001 ซึ่งในด้านความน่าเชื่อถือ และความ มั่นใจ ส่งผลในทางลบ ในระดับค่อนข้างสูง ตามลำดับ กล่าวได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าการ ความน่าเชื่อถือและความมั่นใจจากความคาดหวังใน ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการน้อยลง จะส่งผล ต่อความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้น

อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการให้บริการของ พนักงานในองค์กรบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย จะ

นำมาอภิปรายเพื่อสรุปให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการ นำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุน ดังนี้

1. ผลการศึกษาด้านนโยบายองค์กร ที่มีผลต่อ ความเต็มใจของพนักงานผู้ให้บริการในธุรกิจบริการ ผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ไม่มีผลต่อ ความเต็มใจ การที่ผลการวิจัยปรากฏเป็นเช่นนี้ เนื่องจากพนักงานปฏิบัติการในธุรกิจบริการผู้สูงอายุให้ ทิศนะว่า นโยบายบริหารงานของบริษัทมีความเข้มงวด รัดกุม เนื่องจากบริษัทให้บริการด้านสุขภาพของ ผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องเอาใจใส่ในรายละเอียด ในการ ทำงานต้องคำนึงถึงความเต็มใจของผู้ใช้บริการมาก่อน และในกลุ่มการทำงานก็มีความเข้าใจในรูปแบบการ ทำงานที่ไม่ตรงกันบ้าง เพราะผู้ปฏิบัติในธุรกิจนี้ไม่ สามารถทำได้ในทุกตำแหน่งงาน กล่าวคือ ต้องเป็นผู้รู้ ในสายงานเฉพาะด้าน ทั้งด้านกายภาพบำบัด การ บริบาลผู้สูงอายุ และอื่น ๆ ซึ่งเป็นข้อจำกัดว่าผู้จะ ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเฉพาะด้าน ก็ต้องมีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านนั้น ๆ จริง หากแต่บางครั้งจะมี ข้อผิดพลาดอยู่บ้าง และเรื่องส่งผลต่อความเต็มใจ มากที่สุด คือ ด้านสวัสดิการ ผลตอบแทน และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ ความเต็มใจในการซื้อเป็นทัศนคติที่เกิดจาก ประสบการณ์ ของ (Kaplan & Norton, 1992 อ้างถึงใน Purbey, Mukhejee & Bhar, 2007) โดยระบบของ Balanced Scorecard จะเป็นการจัดหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลที่ เกิดขึ้นของกระบวนการทำงานภายในองค์กร และ ผลกระทบจากลูกค้าภายนอกองค์กร มานำมาปรับปรุง สร้างกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

และสอดคล้องกับการศึกษาของ มอทแทซ (Mottaz, 1988 อ้างถึงใน ปัญญา นพขำ, 2553, หน้า 24) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบ ความสำคัญของรางวัลตอบแทนภายในและรางวัลตอบแทนภายนอก ในการกำหนดความเต็มใจใน งานกลุ่ม คนงานจากหลายกลุ่มอาชีพพบว่า รางวัลตอบแทนภายในมีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจในงานได้มากที่สุด รองลงมาได้แก่รางวัลตอบแทนภายนอกทางสังคมและรางวัลตอบแทนจากองค์กร

2. ผลการศึกษาด้านเพื่อศึกษาคุณภาพในการบริการของผู้ให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์กันทางบวก ด้านนโยบายมีส่งผลในระดับค่อนข้างต่ำ และในด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลในระดับค่อนข้างสูง การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ เพราะพนักงานผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญให้บริการของสถานพยาบาลมีอยู่หลายรูปแบบ ทั้งการออกหน่วยเคลื่อนที่ไปเยี่ยมบ้านพักของผู้ใช้บริการสถานพยาบาล ทั้งการให้บริการโรคเฉพาะทาง โดยสถานพยาบาลจะจัดหาทีมงานออกไปเยี่ยมเยียนคนไข้สูงอายุเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ในการของการออกหน่วยเคลื่อนที่จะดูแลในส่วนการบริบาลผู้สูงอายุที่ต้องการการกายภาพบำบัด อย่างไรก็ตามการลงพื้นที่ของเป็นการให้การช่วยเหลือขั้นพื้นฐานตามกรอบหน้าที่ ๆ ซึ่งการออกหน่วยจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการแล้ว ยังส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อองค์กรและหวนกลับมาใช้บริการใหม่ในอนาคต สอดคล้องกับ วัชรพงษ์ สุขวงศ์พล และคณะ (2552, บทคัดย่อ) ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ ด้านความไว้วางใจ

ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าของลูกค้าที่มาใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าสูงสุดคือ ด้านคำบอกเล่า ผลการทดสอบสมมติฐานความจงรักภักดีต่อตราสินค้าแตกต่างกันตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และสถานภาพต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาด้านความเต็มใจของพนักงานในธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่ามีความสัมพันธ์กัน และความเต็มใจในการทำงานมีผลต่อผลการดำเนิน การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ เพราะพนักงานปฏิบัติการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี พบว่า การปฏิบัติงานในด้านการให้บริการผู้สูงอายุ ในโรงพยาบาลที่ได้รับมาตรฐานในการให้บริการ พร้อมด้วยอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ครบครัน ในด้านพนักงานและผู้ให้บริการในโรงพยาบาลได้รับการฝึกอบรมให้เป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างดี พร้อมทั้ง ได้รับการฝึกอบรมในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างดี และมีความเชี่ยวชาญ แพทย์และพยาบาลของโรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือและสามารถปฏิบัติการรักษาได้อย่างถูกวิธี ถูกโรค คนไข้ที่เข้ามาใช้บริการจะได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อประสานตามส่วนงานต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยไม่ต้องรอคิวเป็นระยะเวลานาน สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความเต็มใจในการทำงานของ พิศิษฐ ชาวจันทร์ (2546, หน้า 48) กล่าวว่า ความเต็มใจเป็นสิ่งที่ดี หรือเป็นความรู้สึกภายในจิตใจที่ส่งผลในทางบวก ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานหรือองค์การ

ความรู้สึกนี้จะช่วยจิตใจที่ดี ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์กร ซึ่งความเต็มใจ มีแนวคิดและทฤษฎีอยู่หลายด้าน เช่น ความเต็มใจในการให้บริการ ความเต็มใจในการทำงาน เป็นต้น และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล แสงวงผล (2554) พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติและประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกันและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความสุขในการทำงานนอกจากนี้ (กัญญนันท์ ภัทรสรณศิริ, 2554) พบว่าปัจจัยทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันต่อหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน รายได้ และสวัสดิการ รวมไปถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิง บวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานในองค์กรบริการ ผู้สูงอายุในประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารควรตระหนักเสมอว่า พนักงานเป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญขององค์กร ซึ่งหากขาดพนักงานผู้ให้บริการไป อาจส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรได้
2. ผู้ให้บริการควรใส่ใจในการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ป่วยสูงอายุ เพื่อให้เกิดการรักษา หรือดูแล ตามอาการที่ถูกต้องและเหมาะสม
3. การให้การดูแลและบริบาลผู้ป่วยสูงอายุ ควรเข้าใจและใส่ใจในรายละเอียดของการรักษาอย่างถูกต้อง เพื่อลดความผิดพลาดในการดำเนินงาน และสร้างความเต็มใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ
4. ผู้ให้บริการต้องหมั่นทบทวนความรู้อยู่เสมอ ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ และสร้างคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้องค์กรดำเนินตามความมุ่งหมายจนประสบความสำเร็จ
5. ผู้บริหารควรใส่ใจถึงศักยภาพของพนักงานผู้ให้บริการและให้การอบรมหรือฝึกให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญอย่าง Multi Function เพื่อให้สามารถทดแทนงานในส่วนที่ขาดบุคลากร
6. พนักงานผู้ให้บริการควรใส่ใจในรายละเอียดของนโยบายขององค์กร เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างตรงกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดจากการปฏิบัติงาน
7. ควรปรับรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องประสานกับคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจจากการให้บริการของผู้สูงอายุได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเสมอ ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน**. สาขาวิชาศึกษาทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.
- พิศิษฐ์ ขาวจันทร์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้นในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นฤมล แสงผล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปัญญา นพขำ. (2553). **การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วัชรพงษ์ สุขวงศ์พล และคณะ. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าของบริษัท ตะวันแดง สาดแสงเดือน จำกัด (สาขาคลองตัน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วาทีณี บุญชะลิกษ์ และยุพิน วรสิริอมร. (2538). **ภาคเอกชนกับการให้บริการสุขภาพและการดูแล ผู้สูงอายุในประเทศไทย**. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Krejcie, Robert V. & Morgan, Daryle W. (1970). Determinining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30, 607-610.