

แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุ กรณีศึกษาสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

Guideline for the Development of Service Innovation Capabilities for
the Elderly A Case Study of Institutional Long-Term Care in Bangkok

จิระพงศ์ เรืองกุล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Jirapong Ruanggoon

Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: jirapong.r@dru.ac.th

(Received: June 23, 2020; Accepted: August 25, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร 2) วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสาร และการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกกรณีศึกษาโรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2 เดอะซีเนียร์ ศูนย์โกลเด้นไลฟ์ เนอร์สซิงโฮม และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค มาใช้ในการวิจัยเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากสถานบริการระยะยาวจำนวน 145 แห่ง ด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นบริการที่ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ขีดความสามารถขององค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเสริมสร้างขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ โมเดลการวิจัยที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 16.10$ df = 12, P-value = .187 $\chi^2/df = 1.341$ CFI = .99 IFI = .99 GFI = .98 AGFI = .91 RMSEA = .049 SRMR = .011) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในลักษณะการดูแล

แบบองค์รวม และการยกระดับขีดความสามารถองค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และ
ขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์

คำสำคัญ: บริการผู้สูงอายุ ขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ สถานบริการดูแลระยะยาว

Abstract

The aim of this study was to 1) study the pattern of institutional long-term care in Bangkok 2) confirmatory factor analysis of service innovation capability of institutional long-term care in Bangkok, and 3) study the guideline of innovative capabilities for entrepreneurs' institutional long-term care in Bangkok. The researchers conducted document research and quantitative research. Kluaynamthai 2 Hospital, The Senior, Golden Life Center Nursing Home and Social Development Center for Elderly People at Baan Bangkake were used in document research. Quantitative data collected from 145 institutional long-term care. Content analysis and confirmatory factor analysis were used for data analysis.

The results showed that the characteristics of institutional long-term care in Bangkok have a comprehensive range of physical, mental, social and economic services. Organization capabilities, marketing capabilities, and human resources capability were a component of service innovation capabilities. The research model developed is consistent with the empirical data ($\chi^2 = 16.10$ df = 12, P-value = .187 $\chi^2/df = 1.341$ CFI = .99 IFI = .99 GFI = .98 AGFI = .91 RMSEA = .049 SRMR = .011) Guidelines for the development of service innovation capabilities for institutional long-term care in Bangkok, including the provision of elderly services for long-term care facilities in the form of holistic care and the development of service innovation requires the enhancing of organizational capabilities, marketing capability and human resource capabilities should be provided.

Keywords: Service for Elderly, Service Innovation Capabilities,
Institutional Long-Term Care

บทนำ

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยจะเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2564 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในภาพรวม ดังนั้นครอบครัวและองค์กรในภาคส่วนต่าง ๆ จำเป็นต้องเตรียมพร้อม หาแนวทางวางมาตรการสร้างความมั่นคงให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุยังคงเป็นครอบครัว คือ บุตรหลานและญาติ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการที่ครอบครัวไทยมีลูกน้อยลงหรือไม่มีลูก ประกอบกับอายุเฉลี่ยของประชากรที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งรูปแบบการอยู่อาศัยที่เปลี่ยนไปในลักษณะที่มีผู้สูงอายุอยู่ตามลำพังเป็นจำนวนมาก ทำให้การดูแลผู้สูงอายุโดยครอบครัวเริ่มมีข้อจำกัด (วรเวศม์ สุวรรณระดา, 2559) ประกอบกับแนวโน้มอัตราเจริญพันธุ์รวมของไทยลดลงต่ำกว่าระดับทดแทนเรื่อยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 และยังพบว่าสตรีไทยมีแนวโน้มอยู่เป็นโสดมากขึ้นและแต่งงานช้าลง (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ และกนิษฐา บุญธรรมเจริญ, 2553) นอกจากนี้ อัตราส่วนศักยภาพในการเกื้อหนุนผู้สูงวัย (Potential Support Ratio) มีแนวโน้มลดลงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าประชากรวัยแรงงานที่สามารถดูแลเกื้อหนุนผู้สูงอายุนั้นลดลง ทำให้ความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุลดน้อยลง ยิ่งไปกว่านั้นประชากรวัยแรงงานยังตกอยู่ในสถานะที่เรียกว่าบทบาทเชิงซ้อน (Sandwich Roles) คือ ต้องรับบทบาทหลายด้าน ทั้งบทบาทของการเป็นภรรยา แม่บ้าน และการทำงานเพื่อหารายได้ไปพร้อมกัน ส่งผลให้บุตรหลานหรือญาติดูแลผู้สูงอายุได้ไม่เต็มที่ (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ และกนิษฐา บุญธรรมเจริญ, 2553; สมศักดิ์ ชุณหทศม์, 2556) ดังนั้น ความต้องการในการดูแลผู้สูงอายุในสถานบริการจึงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งวรเวศม์ สุวรรณระดา (2559) พบว่า ครอบครัวไทยมีการใช้บุคคลนอกครอบครัวมาเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ และมีระบบการดูแลระยะยาวเพิ่มสูงขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ผ่านมาของศิริพันธุ์ สาสัตย์ และคณะ (2552) พบว่า การพึ่งพาของผู้สูงอายุที่อยู่ในความดูแลของสถานบริการนั้นพบมากขึ้น ทั้งสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย สถานบริบาล และบ้านพักคนชรา ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า สถานบริการสำหรับผู้สูงอายุเป็นภาคส่วนที่มีบทบาทสำคัญในการรองรับสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย

กรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และรูปแบบการดำเนินชีวิต การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงประสบปัญหาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ รวมทั้งพฤติกรรมการดำรงชีวิต กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีผู้ให้บริการภาคเอกชนทำหน้าที่ในการดูแลระยะยาวแก่ผู้สูงอายุเป็นจำนวนมากถึง 161 แห่ง (เอลเดอร์แคร์ ไทยแลนด์, 2561) และหลากหลายประเภท ได้แก่ โรงพยาบาลที่รับดูแลระยะยาว สถานบริบาล ศูนย์จัดส่งผู้ดูแล และสถานสงเคราะห์ ในลักษณะศูนย์บริการ สถานบริการเหล่านี้อยู่ในภาวะที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันในเรื่องการให้บริการ

ผู้สูงอายุที่ค่อนข้างรุนแรง กลายเป็นปัญหาสำคัญทำให้ผู้ประกอบการต้องเร่งสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดและเจริญเติบโต นอกจากนี้สถานประกอบการยังต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่เข้ามากดดันการดำเนินงาน ดังนั้นสถานประกอบการจึงต้องอาศัยนวัตกรรมเข้ามาขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในทุกมิติ (ทัศนีย์ ญาณะ, 2557)

นวัตกรรมทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน แต่การสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องยาก จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ โดยเฉพาะในเรื่องการเรียนรู้ขององค์กร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการรับมือกับสภาพแวดล้อม (พยัต วุฒิรงค์, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ Hertog (2000) สะท้อนให้เห็นว่าในการพัฒนานวัตกรรมบริการ จำเป็นต้องอาศัยขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ อย่างไรก็ตามในการพัฒนาขีดความสามารถทั้ง 3 ประการดังกล่าวนี้ยังไม่มีแนวทางชัดเจนว่าควรมีการดำเนินการอย่างไร ควรมีวิธีปฏิบัติ (Practice) ไດบ้างจึงจะทำให้การพัฒนานวัตกรรมบริการประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวกับการสร้างขีดความสามารถนวัตกรรมมีจำกัด และยังไม่มีย่อสรุปที่เห็นตรงกันว่าในการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมต้องอาศัยองค์ประกอบอะไรบ้าง (Schartinger, 2013; พยัต วุฒิรงค์, 2562) ข้อจำกัดนี้เป็นช่องว่างขององค์ความรู้ที่ควรทำการศึกษาเพิ่มเติม ความรู้ที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนานวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสถานบริการดูแลระยะยาวในภูมิภาคอื่น ๆ อันจะทำให้ผู้สูงอายุของไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

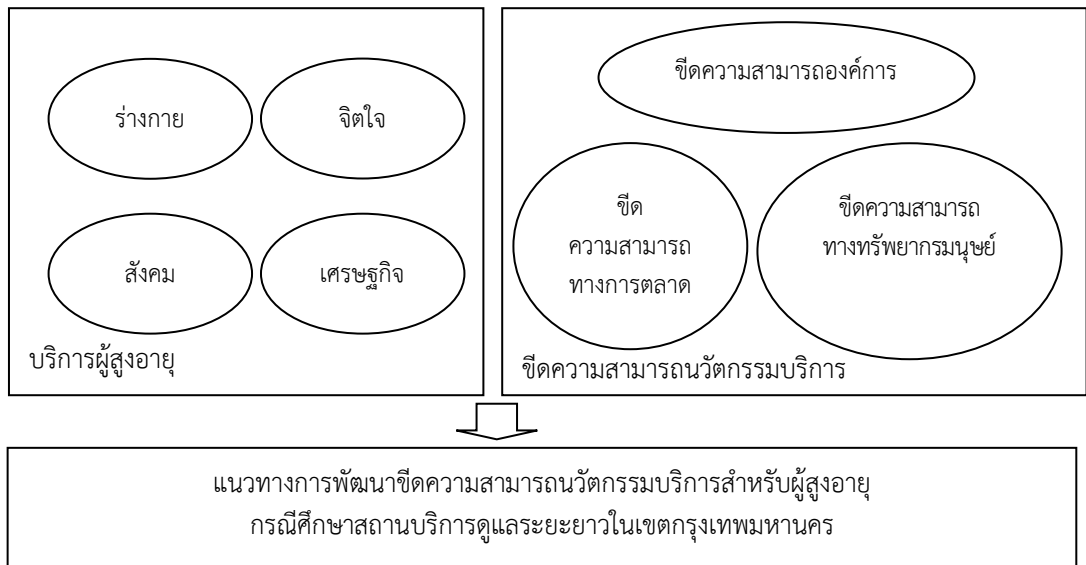
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาลักษณะบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ วิเคราะห์ขีดความสามารถนวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ตามองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ขีดความสามารถขององค์กร

ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวคิดของ Hertog (2000) ผลการวิจัยที่ได้นำมาเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ดังกรอบแนวคิดการวิจัยในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเอกสาร เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 ทำการศึกษาลักษณะบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร 4 รูปแบบ คือ สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานบริบาล และบ้านพักคนชรา ได้แก่ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เดอะซีเนียร์ ศูนย์โกลเด้นไลฟ์ เนอร์สซิงโฮม และ โรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2 สถานบริการดูแลระยะยาวที่เลือกมานี้เป็นสถานบริการที่มีวิธีปฏิบัติที่ดีในเรื่องการให้บริการผู้สูงอายุ ประกอบกิจการมาอย่างยาวนาน และมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เก็บข้อมูลจากรายงานงานวิจัย บทความจากวารสาร รายงานประจำปีของสถานบริการดูแลระยะยาว ข่าวจากหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลจากเว็บไซต์และเฟสบุ๊กของสถานบริการดูแลระยะยาว ข้อมูลที่ได้นั้นได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ให้รหัส จำแนก จัดกลุ่ม และหาความหมายเพื่อสรุปถึงลักษณะบริการดูแลระยะยาว

การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 2 ประชากรคือ สถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้น 161 แห่ง (เอลเดอร์แคร์ ไทยแลนด์, 2561) ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้จัดการสถานบริการดูแลระยะยาว ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้พิจารณาจากอัตราส่วน 10-20 ต่อ 1 ตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al., 2019) โดยตัวแปรใช้ในการวิจัยประกอบด้วยขีดความสามารถองค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 12, 12 และ 12 ตัวแปร ตามลำดับ ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอจึงอยู่ที่ 120-240 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม พัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ โดยมีองค์ประกอบคือ ขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยด้วยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เกณฑ์ประเมินค่า IOC มีค่ามากกว่า .70 ขึ้นไป โดยพบว่า ข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่าผ่านเกณฑ์ ส่วนข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ซึ่งมีอยู่จำนวน 5 ข้อนั้น ผู้วิจัยได้ปรับปรุงใหม่ตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ จากนั้นจึงนำไปทำการทดลองแบบสอบถาม (Tryout) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค พบว่า ตัวแปรมีค่าผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ มีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป (ทิพย์สิริ กาญจนวาสี และศิริชัย กาญจนวาสี, 2561)

รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ 145 แห่ง ตัวอย่างที่ได้มาประกอบด้วยสถานบริบาล ร้อยละ 66.20 ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ร้อยละ 24.8 และสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล ร้อยละ 9.0 ส่วนบ้านพักคนชราไม่มีเพียงแห่งเดียว คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมนั้นไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสารในส่วนของบ้านพักคนชรานี้คู่ขนานไปด้วยแล้ว ข้อมูลที่ได้มาได้ทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) โมเดลที่ทำการศึกษาเป็นประเมินตัวชี้วัดสะท้อน (Reflective Assessment) ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง เพื่อตรวจสอบการกระจายตัวปกติของข้อมูล พบว่า ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นั้นมีการกระจายที่ปกติ หลังจากนั้นจึงเริ่มวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยจึงทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธี Maximum Likelihood ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยพิจารณาค่าไค-สแควร์ (χ^2 -test) ค่าสัดส่วน χ^2/df ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) ดัชนีความสอดคล้องที่ปรับแก้ (AGFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) และค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน (SRMR) ผู้วิจัยปรับโมเดลตามค่าดัชนีการปรับแก้ (Modification Index: MI) ได้แนะนำไว้ อนึ่ง

ในการแปลผล ผู้วิจัยพิจารณาความสำคัญของตัวแปรจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2)

สำหรับวัตถุประสงค์ที่ 3 นั้นผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมายกร่างแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากนั้นได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมจำนวน 5 ท่าน ประเมินร่างแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ พร้อมกันนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการเพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหา สรุปถึงแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

1. ลักษณะบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นบริการที่ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

กรณีศึกษา	รูปแบบสถานบริการ	ลักษณะบริการสำหรับผู้สูงอายุ			
		ร่างกาย	จิตใจ	สังคม	เศรษฐกิจ
โรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2	สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล	✓	✓	✓	
เดอะซีเนียร์	สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต	✓	✓	✓	
ศูนย์ไกลเด็นไลฟ์ เนอร์สซิงโฮม	สถานบริการ	✓	✓	✓	
ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค	บ้านพักคนชรา	✓	✓	✓	✓

1.1 บริการด้านร่างกาย ได้แก่ การประเมินสุขภาพก่อนรับเข้าดูแล บริการพยาบาลพื้นฐาน กายภาพบำบัด และกิจกรรมบำบัด บริการเกี่ยวกับการดูแลรักษาที่เป็นไปตามภาวะสุขภาพ เช่น ผู้สูงอายุที่มีแผลกดทับ ผู้สูงอายุอัลไซเมอร์ และผู้สูงอายุที่ต้องให้อาหารทางสายอาหาร เป็นต้น

บริการด้านร่างกายยังครอบคลุมการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การแต่งตัว การเข้าห้องน้ำ การเคลื่อนย้าย และการเข้าห้องน้ำ เป็นต้น รวมทั้งบริการด้านโภชนาการเพื่อสุขภาพที่ดีของผู้สูงอายุ บริการเหล่านี้พบได้ทั้งในสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานบริบาล และบ้านพักคนชรา

1.2 บริการด้านจิตใจ มีขึ้นเพื่อเสริมสร้างสุขภาพจิต ส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการใช้กิจกรรมบำบัดเพื่อให้ผู้สูงอายุไม่เครียด ผ่อนคลาย และมีจิตใจที่แจ่มใส เช่น การออกกำลังกาย กลุ่ม ศิลปะบำบัด สันทนาการบำบัด ดนตรีบำบัด การเล่นเกม และการท่องเที่ยว เป็นต้น

1.3 บริการด้านสังคม มีขึ้นเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พุดคุยประสบการณ์ และเสริมสร้างความหมายของชีวิต ตัวอย่างที่น่าสนใจ เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุของ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

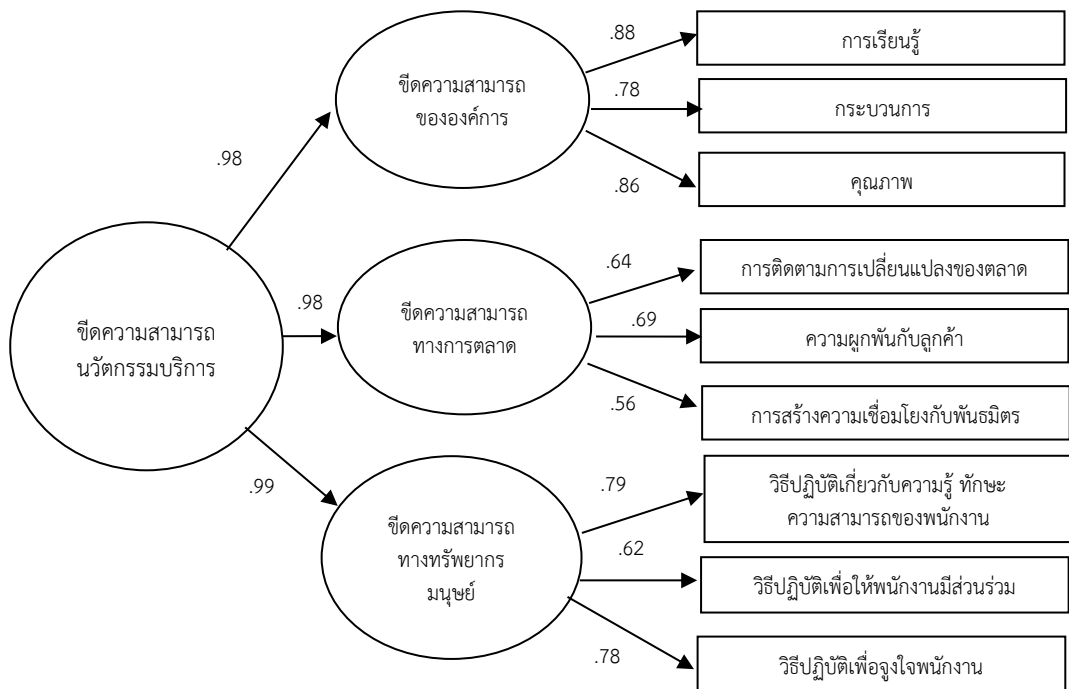
1.4 บริการด้านเศรษฐกิจ ปรากฏให้เห็นเฉพาะที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เป็นลักษณะของการเสริมสร้างทักษะด้านอาชีพให้กับผู้สูงอายุ ฝึกสอนงานประดิษฐ์ดอกไม้ ทำเครื่องหอม ผลิตภัณฑ์สมุนไพร และเย็บปักถักร้อย ผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นได้นำไปจำหน่ายสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุ รวมทั้งยังมีบริการจัดทำพินัยกรรมให้กับผู้สูงอายุด้วย

ลักษณะบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวทั้ง 4 รูปแบบ พบว่า สถานบริการมีการให้บริการที่เหมือนกัน คือ บริการที่คลุมด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ขณะที่บริการที่แตกต่างออกไป ได้แก่ บริการด้านเศรษฐกิจ ซึ่งพบเฉพาะที่ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค โดยได้จัดฝึกทักษะด้านอาชีพ เช่น งานประดิษฐ์ดอกไม้ ทำเครื่องหอม แปรรูปสมุนไพร และงานหัตถกรรม เป็นต้น

นอกจากนี้ กิจกรรมที่น่าสนใจของการให้บริการผู้สูงอายุ เช่น การให้บริการดูแลผู้สูงอายุแบบไป-กลับ (Day Care) กิจกรรมฝึกสมองสำหรับผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านความจำ และการตรวจรักษาผู้สูงอายุที่บ้านของโรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2 บริการทำบุญตักบาตร เล่นเกม และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ของผู้สูงอายุโดยเดอะซีเนียร์ และบริการดนตรีบำบัด โดยติดตั้งระบบเครื่องเสียงภายในตัวอาคารของศูนย์โกลเด้นไลฟ์ เนอร์สซิงโฮม เป็นต้น

2. องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลขีดความสามารถนวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาว

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ ดังแสดงในภาพที่ 2



$\chi^2 = 16.10$; $df = 12$ $P\text{-value} = .187$ $\chi^2/df = 1.341$, CFI = .99 IFI = .99 GFI = .98 AGFI = .91
RMSEA = .049 SRMR = .011

ภาพที่ 2 องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลวัดความสามารถนวัตกรรมการบริการ

ตัวแปรทั้ง 3 สามารถพยากรณ์วัดความสามารถนวัตกรรมได้สูง มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .96 .97 และ .98 ตามลำดับ โดยมีค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loading) และค่าดัชนีต่าง ๆ ผ่านเกณฑ์ โมเดลทางทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกันดีมาก (Model Fit) เมื่อพิจารณาที่องค์ประกอบย่อย พบว่า กระบวนการ การดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติที่ช่วยพัฒนานวัตกรรมการบริการ มีผลในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กระบวนการ การดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติที่ช่วยพัฒนานวัตกรรมบริการ

องค์ประกอบ	กระบวนการ การดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติที่ช่วยพัฒนานวัตกรรมบริการ		β	S.E.	R^2
ขีด ความสามารถ ขององค์กร	การเรียนรู้	สร้างวัฒนธรรมเอื้อต่อการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับบริการ	.93	.023	.87
	กระบวนการ	โครงสร้างการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาบริการ ผู้สูงอายุ	.95	.011	.91
		กำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการผู้สูงอายุไว้ อย่างชัดเจน	.85	.028	.73
		การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการ อย่างเต็มที่	.85	.018	.73
	คุณภาพ	มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุอย่าง ต่อเนื่อง	.79	.018	.79
		ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายการ ให้บริการผู้สูงอายุ	.81	.025	.65
		เก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อปรับปรุงการ ให้บริการผู้สูงอายุ	.89	.065	.62
ขีด ความสามารถ ทางการตลาด	การติดตาม การ เปลี่ยนแปลง ของตลาด	คาดการณ์เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุได้ก่อนที่เหตุการณ์ จะเกิดขึ้นจริง	.93	.200	.87
		เข้าใจในสิ่งที่จะต้องตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของ ตลาดผู้สูงอายุ	.89	.159	.78
	ความผูกพัน กับลูกค้า	ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ทันทั่วทั้งที่	.79	.074	.63
		ดำเนินการเชิงรุกเพื่อตอบสนองความคาดหวังของ ผู้สูงอายุ	.78	.055	.60
		นำความคิดเห็นผู้สูงอายุมาใช้ปรับปรุงการให้บริการ	.95	.052	.91
		ดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิดด้วยเป็นคณสำคัญของธุรกิจ อย่างแท้จริง	.75	.051	.56
	การสร้าง ความ เชื่อมโยงกับ พันธมิตร	การพัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรได้อย่างเหนียว แน่น	.80	.050	.64
		การทำงานร่วมกับพันธมิตรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ	.71	.062	.50
		การระดมทรัพยากรจากพันธมิตรเพื่อให้บริการ ผู้สูงอายุ	.75	.037	.56

องค์ประกอบ	กระบวนการ การดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติที่ช่วยพัฒนานวัตกรรมบริการ		β	S.E.	R^2
ขีด ความสามารถ ทาง ทรัพยากร มนุษย์	วิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ และ ความสามารถ ของพนักงาน	คัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีทักษะ การให้บริการผู้สูงอายุเข้าร่วมงาน	.73	.056	.54
		พัฒนาพนักงานให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ตรง ความต้องการ	.79	.028	.63
	วิธีปฏิบัติ เพื่อให้ พนักงานมี ส่วนร่วม	เปิดโอกาสให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อบริการ ผู้สูงอายุ	.97	.065	.94
		เสริมสร้างประสบการณ์ทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้ สามารถบริการผู้สูงอายุ	.78	.036	.59
	วิธีปฏิบัติเพื่อ จูงใจพนักงาน	การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่มีผลการ ปฏิบัติงานเด่น	.93	.042	.86
		รักษาพนักงานที่มีความสามารถสูงด้านการให้บริการ ผู้สูงอายุ	.81	.047	.66
		ระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน	.81	.045	.65

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่า กระบวนการ การดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนานวัตกรรมบริการ ประกอบด้วยขีดความสามารถขององค์การ ได้แก่ 1) การสร้างวัฒนธรรมเอื้อต่อการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับบริการ 2) โครงสร้างการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาบริการผู้สูงอายุ 3) กำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน 4) การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการอย่างเต็มที่ 5) มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง 6) ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการผู้สูงอายุ และ 7) เก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อปรับปรุงการให้บริการผู้สูงอายุ

ขณะที่ขีดความสามารถทางการตลาด ได้แก่ 1) การคาดการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุได้ก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นจริง 2) ความเข้าใจในสิ่งที่จะต้องตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของตลาดผู้สูงอายุ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ทันทั่วทั้งที่ 4) การดำเนินการเชิงรุกเพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้สูงอายุ 5) การนำความคิดเห็นผู้สูงอายุมาใช้ปรับปรุงการให้บริการ 6) การดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด ด้วยเป็นคนสำคัญของธุรกิจอย่างแท้จริง 7) การพัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรได้อย่างเหนียวแน่น 8) การทำงานร่วมกับพันธมิตรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ และ 9) การระดมทรัพยากรจากพันธมิตรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ

ส่วนขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ 1) การคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีทักษะการให้บริการผู้สูงอายุเข้าร่วมงาน 2) การพัฒนาพนักงานให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ตรงกับความต้องการ 3) การเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อให้บริการผู้สูงอายุ 4) การเสริมสร้างประสบการณ์ทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้สามารถบริการผู้สูงอายุ 5) การเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานเด่น ๆ ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง 6) การรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูงในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุให้คงอยู่ และ 7) ระบบการจ่ายค่าตอบแทนยึดผลการปฏิบัติงาน

3. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมการบริการสำหรับผู้สูงอายุกรณีสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 แนวทางการให้บริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาว ควรมีลักษณะเป็นการให้บริการในลักษณะการดูแลแบบองค์รวม (Holistic Care) ซึ่งให้ความสำคัญกับชีวิตของผู้สูงอายุในทุกมิติ มุ่งเน้นการดูแลที่ครอบคลุมมากกว่าความเจ็บป่วยหรือความต้องการด้านสุขภาพกาย การดูแลแบบองค์รวมนั้นพิจารณาความต้องการของผู้สูงอายุในแง่ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านจิตใจ และความต้องการด้านจิตวิญญาณการมีตัวตนในสังคมอย่างสมดุล ด้วยเหตุที่ว่าสุขภาพกายของผู้สูงอายุจะดีหรือไม่นั้นยังมีความเกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจ เช่น ภาวะทางอารมณ์ที่แจ่มใสร่าเริง ผ่อนคลายไม่ตึงเครียด และรู้สึกมีความสุข ภาวะทางสังคม เช่น การได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การพูดคุยร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับคนอื่น ๆ รวมทั้งมิติทางเศรษฐกิจซึ่งเกี่ยวข้องการสร้างงาน สร้างอาชีพ ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับผู้สูงอายุ

3.2 การยกระดับขีดความสามารถขององค์กร สถานบริการดูแลระยะยาวควรกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมในการให้บริการผู้สูงอายุที่ชัดเจน โดยควรได้มีการระบุตัวชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมายไว้พร้อมด้วย และคอยติดตามผลการดำเนินงาน ควรได้ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ปรับปรุงวิธีการทำงาน และควรสนับสนุนให้พนักงานได้ทดลองกระทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การให้บริการผู้สูงอายุดีขึ้นอยู่เสมอ จัดตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle) เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผู้สูงอายุ และนำเทคโนโลยีในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กร

3.3 การยกระดับขีดความสามารถทางการตลาด สถานบริการดูแลระยะยาวควรได้ทำการติดตามแนวโน้มทางการตลาดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และวิเคราะห์โอกาส หรือคาดการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุ เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

3.4 การยกระดับขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ สถานบริการดูแลระยะยาวควรทำการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน โดยพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับการให้บริการ

ผู้สูงอายุ การพัฒนาระบบที่จะทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทนทั้งที่อยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามผลการปฏิบัติงานในเรื่องการให้บริการผู้สูงอายุ

สรุปการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาลักษณะบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะการให้บริการผู้สูงอายุครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจเป็นสิ่งที่สถานบริการดูแลระยะยาวให้ความสำคัญ โดยแต่ละสถานบริการต่างมีลักษณะบริการหรือกิจกรรมที่หลากหลายมารองรับการให้บริการผู้สูงอายุ ตัวอย่างของนวัตกรรมบริการ เช่น การพัฒนาศูนย์ดูแลผู้สูงอายุอัลไซเมอร์ของโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท 2 การนำธาราบ้ำบัด ดนตรีบำบัด สัตว์เลี้ยงบำบัด ของสถานบริบาลต่างๆ รวมทั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ ของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค เป็นต้น

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุกรณีสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก สะท้อนให้เห็นว่าขีดความสามารถขององค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนานวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาว

3. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุกรณีสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) แนวทางการให้บริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในลักษณะการดูแลแบบองค์รวม และ 2) การยกระดับขีดความสามารถองค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์

อภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะบริการผู้สูงอายุ ผลการวิจัยในเรื่องลักษณะบริการผู้สูงอายุกรณีสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งครอบคลุมบริการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจนั้นเป็นบริการที่มีขึ้นเพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นไปตามแนวคิดการดูแลแบบองค์รวม และแนวคิดการสร้างความสุขและคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพิชชา เอรระ (2559) สะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการผู้สูงอายุควรครอบคลุมทุกมิติ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาด้านเศรษฐกิจ ด้านร่างกาย ด้านสังคม และด้านจิตใจ นอกจากนี้ รูปแบบการให้บริการผู้สูงอายุที่มีขึ้นไม่ได้เป็นเพียงการแก้ปัญหา รักษา หรือฟื้นฟู แต่ยังเป็นบริการที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

ด้วย ผลการวิจัยนี้เป็นไปในทำนองเดียวกับผลงานของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ (2556) พบว่า ผู้สูงอายุต้องการบำรุงรักษาร่างกายและการออกกำลังกายที่สม่ำเสมอ ต้องการที่อยู่อาศัยที่สะอาด อากาศดี และสิ่งแวดล้อมดี ต้องการมีผู้ดูแลช่วยเหลือและให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด และต้องหาแนวทางป้องกันโรคต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง

2. องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ จากผลการวิจัยที่พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถนวัตกรรมบริการยืนยันให้เห็นว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก สะท้อนให้เห็นว่าขีดความสามารถขององค์การขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนานวัตกรรมบริการของสถานบริการดูแลระยะยาว ข้อค้นพบนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Hertog (2000) ที่เห็นว่าการพัฒนานวัตกรรมบริการจะต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบทั้ง 3 ซึ่งมีส่วนสำคัญในการเสนอคุณค่าใหม่ ๆ ของบริการ อันเกิดจากการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเดิมสู่รูปแบบใหม่ ตามแนวทางขีดความสามารถองค์การ และเป็นนวัตกรรมบริการที่เกิดขึ้นได้ในทุกพื้นที่ที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามแนวทางขีดความสามารถทางการตลาด รวมทั้งเป็นนวัตกรรมบริการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริการ หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จตามแนวขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ การให้บริการที่หลากหลายของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานครมีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ โดยมองว่า “เป็นคนสำคัญของธุรกิจ” ตรงนี้คือจุดเริ่มต้นของนวัตกรรมบริการ ความสำเร็จในการสรุสร้างนวัตกรรมบริการเกิดขึ้นจากการขยายขอบเขตของบริการได้มากขึ้นเรื่อยๆ ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการ โครงสร้าง และหน้าที่ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกันซึ่งก็คือ ขีดความสามารถทางขององค์การทางการตลาด และทางทรัพยากรมนุษย์

3. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแนวทางในการพัฒนานั้นตั้งอยู่บนพื้นฐานการตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ “ผู้สูงอายุคือคนสำคัญ” คือจุดเริ่มต้นของนวัตกรรมบริการ แนวทางดังกล่าวนี้เป็นไปตามที่ มาโกโตะ ยูซุอิ (2554) ได้มีการกล่าวถึง แนวคิดห่วงโซ่กำไร (Service Profit Chain) ที่มีมุมมองว่า “ไม่มีความพึงพอใจของพนักงาน ไม่มีความพึงพอใจของลูกค้า” iva “ความสำเร็จในการสรุสร้างนวัตกรรมบริการเกิดขึ้นจากการขยายขอบเขตของบริการ ธุรกิจจะขยายขอบเขตการบริการได้มากขึ้นเรื่อยๆ เกิดจากการพิจารณาประเภทของบริการ โครงสร้าง และหน้าที่ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกัน” ซึ่งก็คือ ขีดความสามารถขององค์การขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ที่มีส่วนช่วยกันสรุสร้างขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ โดยสถานบริการดูแลระยะยาวควรสรุสร้างขีดความสามารถ

ทางการตลาด โดยทำการติดตามแนวโน้มทางการตลาด และวิเคราะห์โอกาสหรือคาดการณ์เหตุการณ์เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุ เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ควรนำความต้องการของผู้สูงอายุมาออกแบบบริการ พิจารณาว่าอะไรหรือบริการใดที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ อะไรที่ทำแล้วหรือมีอยู่แล้วในปัจจุบันแต่อาจยังไม่ตอบโจทย์ความต้องการ ต้องมีการปรับปรุงใหม่ เป็นไปตามทฤษฎีนวัตกรรมในแนวทางการตลาด ที่มองว่าในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์การธุรกิจควรนำความต้องการของตลาดมาใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ (นพดล เหลืองภิรมย์, 2557) หากสถานบริการดูแลระยะยาวรับรู้ถึงความต้องการของผู้สูงอายุและสามารถวิเคราะห์ให้เห็นได้ว่าสถานบริการจะต้องส่งมอบบริการอะไรให้กับผู้สูงอายุ สถานบริการดูแลระยะยาวนั้นจะกลับมาทบทวนได้ว่าจะต้องใช้ปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง สามารถระบุได้ว่างบประมาณ บุคลากร อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้เพื่อให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งอาจจำเป็นต้องอาศัยพันธมิตรช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงาน นอกจากนี้การพัฒนานวัตกรรมบริการควรได้ทำการยกระดับขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ มุ่งเน้นการสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีกระบวนการคิด (Mindset) เรื่องบริการ มีความรู้ และทักษะที่สัมพันธ์กับการให้บริการผู้สูงอายุ ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน โดยพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับการให้บริการผู้สูงอายุ พัฒนาระบบที่จะทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทนทั้งที่อยู่ในรูปของตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามผลการปฏิบัติงานในเรื่องการให้บริการผู้สูงอายุ แนวทางนี้เป็นไปตามแนวคิดการเสริมกันของวิธีปฏิบัติทางทรัพยากรมนุษย์ (Complementary HR Practices) ช่วยให้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เสริมสร้างขีดความสามารถขององค์การเพื่อมุ่งสู่นวัตกรรมบริการ โดยเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมในการให้บริการผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน จากนั้นจึงใช้โครงสร้างการทำงานเป็นทีมสหสาขาาร่วมกันพัฒนาและส่งมอบบริการ นำข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีสิ่งใหม่ ๆ ที่ดีกว่าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการผลักดันขีดความสามารถขององค์การนี้จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรอย่างเต็มที่ และจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุ
2. มุ่งเน้นขีดความสามารถทางการตลาด โดยจำเป็นต้องคาดการณ์เหตุการณ์เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุ มีความเข้าใจว่าสถานบริการของตนเองจะตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของตลาดผู้สูงอายุได้อย่างไร และต้องดำเนินการเชิงรุกตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างทันทั่วทั้งที่ นำความ

คิดเห็นของผู้สูงอายุมาปรับใช้เพื่อปรับเปลี่ยนสู่สวัสดิการบริการ พัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น สมาคมวิชาชีพ โรงเรียนผู้ผลิตผู้ดูแลผู้สูงอายุ และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความร่วมมือ และการระดมทรัพยากรจากพันธมิตรเข้ามาใช้ดำเนินงาน

3. เพิ่มพูนขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ นวัตกรรมเกิดขึ้นจากพนักงานที่เก่งมีความรู้ ทักษะในให้บริการผู้สูงอายุ สถานบริการจึงต้องมีการคัดเลือกพนักงานอย่างเข้มข้น วางแผนและดำเนินการพัฒนาให้พนักงานบริการผู้สูงอายุได้ตรงกับความต้องการ ดังนั้นสถานบริการจึงควรนำแนวคิดสมรรถนะ (Competency) เข้ามาปรับใช้ กำหนดรายการสมรรถนะเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ เชื่อมโยงสู่ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะของพนักงานที่จำเป็น เพื่อเป็นกรอบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในส่วนของสรรหาคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิผลของการให้บริการผู้สูงอายุว่ามีมากน้อยเพียงใด ทั้งในมุมมองทางการเงิน ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ สุขภาพที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุ และมุมมองของพนักงาน

2. ควรได้ทำการวิจัยเพื่อแสดงให้เห็นว่า กระบวนการในการส่งมอบบริการมีประสิทธิภาพหรือไม่ มีปัญหา อุปสรรคใดบ้าง เพื่อที่จะได้วิเคราะห์ให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ ซึ่งอาจก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ต่อเนื่องขึ้นได้อีก

เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2562). **มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมสูงอายุ.**

(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ทิพย์สิริ กาญจนวาสี และศิริชัย กาญจนวาสี. (2561). **วิธีวิทยาการวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดพิมพ์ทันใจ.

ทัศนีย์ ญาณะ. (2557). **การดูแลผู้สูงอายุแบบบูรณาการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนาาระบบสุขภาพชุมชน.

นพดล เหลืองภิรมย์. (2557). **การจัดการนวัตกรรม.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดวงกมล พับลิชชิ่ง.

พยัต วุฒิรงค์. (2562). **การจัดการนวัตกรรม: ทรัพยากร องค์การแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรม.**

(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มาโกโตะ ยูซุอิ. (2554). **นวัตกรรมบริการ: เบื้องหลังความสำเร็จของเซเว่นอีเลฟเว่น เจแปนและธุรกิจบริการยุคใหม่.** (แปลจาก Zukai Seven-Eleven Ryu Service Innovation No Joken) โดย ชไมพร สุธรรมวงศ์ และบัณฑิต ไรจน์อารยานนท์. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วรเวศม์ สุวรรณระดา. (2559). **ชาญชรา ก้าวสู่สังคมสูงวัยด้วยความรู้และปัญญา.** กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ศิริพันธุ์ สาสัตย์ และคณะ. (2552). **การศึกษาสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สมศักดิ์ ชุณหรัศม์. (2556). **การพัฒนาคุณภาพของผู้สูงอายุ: พัฒนาพื้นที่ต้นแบบและปัจจัยสำคัญ.** กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สุพิชชา เอกระ. (2559). **การจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุในกลุ่มชุมชนคนจนเมือง: กรณีศึกษาชุมชนหมู่บ้านพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(2), 113-124.**
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ. (2556). **ทิศทางการให้บริการของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่จะก้าวสู่ผู้สูงอายุ.** กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์ และกนิษฐา บุญธรรมเจริญ. (2553). **การสังเคราะห์ระบบการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาวสำหรับประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: ที คิว พี.
- เอลเดอร์แคร์ ไทยแลนด์. (2561). **รายชื่อสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ.** สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2561 จาก <http://www.eldercarethailand.com/eldercare/>.
- Hertog, P. D. (2000). Knowledge-Intensive Business Services as Co-Producers of Innovation. **International Journal of Innovation Management, 4(4), 491-528.**
- Hair, J. et al. (2019). **Multivariate Data Analysis: A Global Perspective.** (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Schartinger, D. (2013). An institutional Analysis of Innovation in Healthcare Services, In Gallouj, F. Rubalcaba, F. L. & Windrum, P. (Eds.). **Public-Private Innovation Network in Service.** (197-227). Cheltenham: Edward Elgar.