

แนวทางการขับเคลื่อนธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

THE GUIDELINES FOR DRIVING SERVICE BUSINESSES FOR THE ELDERLY IN THE DIGITAL ECONOMY ERA

ศิริพงษ์ ฐานมัน^{1*}
Siriphong Thanman^{1*}

Received : 25 April 2023

Revised : 4 December 2023

Accepted : 20 December 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจบริการผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจบริการผู้สูงอายุกับคุณภาพการให้บริการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการขับเคลื่อนธุรกิจบริการผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยกระบวนการวิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความ ฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อสังเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุ โดยรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ตามทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยการมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและมีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจบริการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยที่ปัจจัยทั้งสามมีความสัมพันธ์ต่อกัน แนวทางการขับเคลื่อนธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุ ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ ได้แก่ การบริการที่มีความเสมอภาค มีการประเมินและวางแผนการบำบัดรักษาเป็นระยะ มีมาตรฐานการให้บริการ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยทางกายภาพให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุพร้อมที่ให้บริการตลอดเวลา และวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ / ผู้สูงอายุ / เศรษฐกิจดิจิทัล / ธุรกิจบริการ

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

¹ Bachelor of Business Administration, Program in General Management, Faculty of Management Science,
Valaya Alongkorn University under the Royal Patronage Pathum Thani Province

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: siriphong@vru.ac.th

ABSTRACT

This research aims to study (1) factors influencing driving the elderly service business in the digital economy era (2) relationship between factors influencing driving the elderly service business and service quality in the digital economy era and (3) to propose guidelines for driving the elderly service business in the digital economy era. The research methodology is achieved by collecting data from literature reviews, related research, articles, and online databases to synthesize the influencing factors driving service business for the elderly gathered information for analyzing and synthesizing based on the SERVQUAL concept. The result found that the entrepreneur-focused factor, the innovation and technology-focused factor, and the networking-focused factor have an impact on service quality and has an influence on driving service business in the digital economy era where all three factors are related to each other. The guidelines for driving the service business for the elderly according to the 5-dimensional service quality framework, are having equal service, periodic evaluation and treatment planning, service standards, clear operational guidelines, designed area to be appropriate for the elderly, a backup system ready to serve at all times, and analyze the needs and expectations of the elderly.

Keywords: Service Quality / Elderly / Digital Economy / Service Business

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันกำลังเผชิญอยู่ในภาวะสังคมผู้สูงอายุที่มีสัดส่วนโครงสร้างประชากรวัยสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ราว 10-20 ปี ข้างหน้านี้ คำว่า “ผู้สูงอายุ” ตามคำจำกัดความผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลทั้งเพศ ชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (United Nations, 2008) หรือในอีกความหมายหนึ่ง หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปี หรือมากกว่า เมื่อนับตามวัยผู้ที่สังคมยอมรับว่าสูงอายุจากการกำหนดของสังคม หรือผู้ที่เกษียณอายุจากการทำงานเมื่อนับตามสภาพเศรษฐกิจ (World Health Organization, 2010) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำรายงานสถิติผู้สูงอายุไทย ปี พ.ศ. 2565 พบว่า มีจำนวน 66,090,475 คน เป็นชาย จำนวน 32,270,615 คน และหญิง จำนวน 33,819,860 คน สัดส่วนของผู้สูงอายุมากขึ้นเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งประเทศ คือ ร้อยละ 18.94 (กรมการปกครอง, 2565) ด้วยเหตุนี้การจะดำเนินนโยบายของภาครัฐเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องพิจารณาในหลายมิติ ได้แก่ มิติสังคม มิติวัฒนธรรม มิติเศรษฐกิจ และมิติเทคโนโลยี มิติแรกคือด้านสังคม การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของประชากรสูงอายุนี้นับเป็นความท้าทายในการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยพิจารณาความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ เห็นควรว่าภาครัฐและเครือข่ายสังคมต้องมีแผนแม่บทเพื่อเตรียมความพร้อมในระดับมหภาคเป็นรูปแบบทางด้านการวิจัยทางสังคมเกี่ยวกับด้านผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อการพัฒนาไปสู่งานวิจัยเชิงนโยบายที่มีความสอดคล้องต่อดำเนินชีวิต

จริงในสังคมของผู้สูงอายุ เพราะการศึกษาที่เป็นองค์รวมจะทำให้สามารถมองแนวโน้มในการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นแนวทางการจัดการในภาคธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุได้ด้วยเช่นกัน มิติวัฒนธรรมแบบคนไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งค่านิยมของการนับถือผู้สูงอายุในความอาวุโสซึ่งผ่านประสบการณ์ชีวิตมาก่อน จึงถือว่าเป็นผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งของสังคมและประเทศชาติ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีค่ามาก อีกทั้งผู้สูงอายุยังเปรียบเสมือนศูนย์รวมจิตใจในครอบครัว (กมลชนก ขำสุวรรณ และมาตี ลิมสกุล, 2560) อีกมิติหนึ่งคือด้านเศรษฐกิจโดยเฉพาะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเทคโนโลยีในชีวิตคนยุคปัจจุบัน ก็คือเศรษฐกิจดิจิทัล คำว่า “เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy หรือ DE)” ถูกบัญญัติศัพท์ขึ้นเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1996 โดย Don Tapscott นักธุรกิจชาวแคนาดา ผู้เขียนหนังสือ The Digital Economy : Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence โดย Tapscott อธิบายถึงยุคของเครือข่ายอัจฉริยะในปัจจุบันว่าไม่ได้เป็นเพียงเครือข่ายเทคโนโลยีหรือเครื่องมืออันชาญฉลาดเท่านั้น แต่เป็นระบบเครือข่ายของมนุษย์ผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสติปัญญาความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างความมั่งคั่งและการพัฒนาสังคมมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจใหม่ ธุรกิจใหม่ และเทคโนโลยีใหม่ (Tapscott, 1996) ต่อมา Lane (1999) ได้ให้ความหมาย “เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)” ว่าเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นการรวมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารไว้ด้วยกันในรูปแบบของอินเทอร์เน็ต ซึ่งก่อให้เกิดการส่งต่อข้อมูล และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทำให้การประกอบธุรกิจมีความสะดวกและง่ายขึ้น นำไปสู่การขยายตัวของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) เช่น การขายสินค้าที่ไม่จำเป็นต้องมีหน้าร้านอีกต่อไป และจากภาวะที่จำนวนประชากรสูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทำให้สังคมต้องค้นหาคำตอบเพื่อการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่าต่อผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพในการรักษาสุขภาพ ชะลอความเสื่อมของเซลล์และบรรเทาอาการเจ็บป่วยทำให้มนุษย์มีอายุยืนยาวขึ้น รวมถึงเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีมีความทันสมัยมากขึ้นทำให้เกิดช่องทาง “Social Media” หรือ สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่สามารถโต้ตอบได้หลายทิศทางโดยผ่านอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์สามารถทำให้ผู้คนที่อยู่ไกลกันสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว เป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน สื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้คนนิยมใช้กันมาก ได้แก่ ไลน์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ เป็นต้น (Nations, 2017) ดังนั้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการให้บริการ เน้นใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ เป็นเรื่องน่าสนใจอย่างมากผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุต้องใช้ “ความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม” ออกมาอย่างสม่ำเสมอเพื่อความอยู่รอด พบว่า พื้นฐานมาจากทักษะของการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ ความเชี่ยวชาญ (Expertise) ที่มีความรู้เทคนิคกระบวนการและความรอบรู้ ทักษะการคิด (Creative Thinking Skills) เป็นสิ่งที่บอกความยืดหยุ่นและจินตนาการที่คนมีต่อการจัดการปัญหาต่าง ๆ ทักษะความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) และความเป็นเครือข่าย (Network) (ธร สุนทรายุทธ, 2553) สอดคล้องกับการวางรากฐานของประเทศด้วยการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของไทย โดยจะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารขององค์กรธุรกิจส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ได้กรอบแนวคิดว่าคุณภาพการบริการที่มีความเชื่อมโยงต้องชัดเจน มีกิจกรรมที่นำไปสู่คุณภาพการบริการที่ดี การสร้างความเป็นรูปธรรมของธุรกิจด้วยการดูแลเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจ และส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับ (Bettina, 2017); (Par, 2017); (Amaia, 2018) มีข้อสรุปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่พบว่า การนำกลยุทธ์องค์กรมาใช้ในการกำหนดแนวทาง แผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการผู้สูงอายุ เพราะการกำหนดแนวปฏิบัติจากผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่มองเห็นตลาดการแข่งขันในอนาคต โดยการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยบุคลากรที่มีทักษะเป็นมืออาชีพในการให้บริการผู้สูงอายุ จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้สูงอายุ และครอบครัว ทำให้ได้รับความสะดวกสบายและรู้สึกคุ้มค่าในการใช้บริการ รวมถึง (Wang & Ahmed, 2004) ที่พบว่า เมื่อลูกค้าประทับใจจะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจ รวมถึงศักยภาพการสร้างสรรคนวัตกรรมเป็นความสามารถขององค์กรกับการเปิดตลาดใหม่

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาแนวทางการขับเคลื่อนธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ผลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับภาคธุรกิจในการวางกลยุทธ์การให้บริการและผลิตภัณฑ์เพื่อผู้สูงอายุได้ครอบคลุมทั่วถึงตรงกับกลุ่มเป้าหมาย สอดรับกับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยและสังคมดิจิทัล รวมถึงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเครือข่ายบริการให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจบริการผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจบริการผู้สูงอายุกับคุณภาพการให้บริการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
3. เพื่อเสนอแนวทางการขับเคลื่อนธุรกิจบริการผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาตามกรอบทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) การวัดคุณภาพ 5 มิติ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดประชากรและสิ่งตัวอย่างที่นำมาศึกษา รวมทั้งวิธีการ หรือเทคนิคในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา คือการประเมินด้านคุณภาพงานวิจัย โดยศึกษาองค์ความรู้คุณภาพการให้บริการและการตลาด ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจบริการ จำนวน 3 ปีวิจัย

คือ ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ (Focus on entrepreneurship) ปัจจัยการมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Focus on innovation and technology) ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย (Focus Networking)

2. กลุ่มเป้าหมาย คือ ผลงานวิจัยและองค์ความรู้ด้านคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจการบริการเพื่อผู้สูงอายุ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์เอกสารเป็นเครื่องมือที่ใช้บันทึกการวิเคราะห์เอกสารและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) โดยจะทำการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถใช้เป็นข้อมูลและสรุปข้อมูลเพื่อการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) การวัดคุณภาพ 5 มิติ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy) มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยรวบรวมข้อมูลทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย หรือบทความทางวิชาการ (Literature Review) และการวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) และนำเสนอรายงานแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) โดยการนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากกรมกิจการผู้สูงอายุ มีหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุให้ได้รับสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด และพัฒนาระบบบริหาร รวมถึงการส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีเกณฑ์คุณภาพที่ศึกษาเอกสารในงานวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับหัวข้อที่ผู้เขียนสนใจคัดสรรจากงานวิจัยและเอกสารที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ (Credibility) มีความชัดเจนเข้าใจง่าย โดยเป็นลักษณะสรุปข้อมูลเพื่อการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) การวัดคุณภาพ 5 มิติ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ (Empathy) มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย โดยรวบรวมข้อมูลทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย หรือบทความทางวิชาการ (Literature Review) และการวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) และนำเสนอรายงานแบบพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Description) โดยการนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือกรมกิจการผู้สูงอายุ เครือข่ายสังคม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยเป็นทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ได้ข้อค้นพบและประเด็นที่สำคัญในการศึกษาปัจจัยสนับสนุน

ให้เกิดการขับเคลื่อนธุรกิจบริการที่เกิดขึ้นจากภายในองค์กร ควบคู่กับเครือข่ายภายนอกองค์กร สืบค้นรายงานวิจัยที่สัมพันธ์กับการขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจบริการ และนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุของภาครัฐ โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ คืองานวิจัย และการสืบค้นผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ Science Direct, Scopus, Google Scholar และ Business

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังการรวบรวมข้อมูลบททบทวนวรรณกรรม หรือบทความทางวิชาการ (Literature Review) และผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจบริการ เพื่อผู้สูงอายุ จากนั้นศึกษาเทคโนโลยีสุขภาพเพื่อคุณภาพการให้บริการ รวมถึงงานวิจัยจากต่างประเทศ ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะความรู้และนวัตกรรม เพื่อหาข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ สำหรับปัจจัยร่วมกันในการขับเคลื่อนภาคธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุ

ผลการวิจัย

ผลการสังเคราะห์แนวคิดจากงานวิจัยนี้ สรุปว่าการทบทวนวรรณกรรม จำนวนทั้งสิ้น 22 เรื่อง เป็นงานวิจัยที่สนับสนุนว่าการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ การมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และการมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจบริการ สำหรับผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล จำนวน 7 เรื่อง 8 เรื่อง และ 7 เรื่อง ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของค่าตัวแปร จำแนกตามคุณลักษณะของตัวแปร

ค่าตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ	7	32
ปัจจัยการมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี	8	36
ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย	7	32
รวม	22	100

1. ปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ (Focus on entrepreneurship) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันผู้ประกอบการต้องนำนวัตกรรมมาใช้อย่างมากในภาคบริการ หรือเรียกว่า “นวัตกรรมด้านบริการ” ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ต้องอาศัยสหวิทยาการ กล่าวคือต้องใช้ความรู้จากหลากหลายแขนงในการคิดค้นกลยุทธ์เพื่อสร้างสรรค์งานบริการ (Acs & Armington, 2006) และ (Frese, 2000) อธิบายว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Characteristics) หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่นำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ จะส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลนั้นพบความสำเร็จในการประกอบการ โดยประเมินได้จาก 1) ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) หมายถึง ความสามารถที่จะนำตนเองไปสู่โอกาสและสามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง ตัดสินใจได้ในสถานการณ์ที่บีบคับ 2) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation) หมายถึง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการไม่ให้ซ้ำแบบดั้งเดิม

และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ที่เรียกว่า “นวัตกรรมด้านบริการ” ซึ่งเป็นสหวิทยาการ คือจำเป็นต้องใช้ความรู้จากหลากหลายแขนงในการคิดค้นกลยุทธ์เพื่อสร้างสรรค์การบริการที่แปลกใหม่ยังไม่มีเคยมีมาก่อน รวมถึง (Kyndt & Baert, 2015) ที่พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จขององค์กรขนาดเล็กและกลาง ล้วนมีความสามารถเป็นศูนย์กลางของความสำเร็จ อย่างไรก็ตามการที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) อย่างเต็มรูปแบบผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทำให้ผู้ประกอบการมองเห็นโอกาสในการประกอบธุรกิจบริการผู้สูงอายุและธุรกิจเครือข่าย เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว และสถานที่พักผ่อน นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีสถานบริการการแพทย์และสุขภาพที่มีประสิทธิภาพระดับโลก ธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุจึงมีตลาดที่กว้างขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2562) การประกอบการธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จ (John, Anne, & Leigh, 2008) ต้องเริ่มต้นจากการให้บริการที่มีคุณภาพถือเป็นเทคนิคกลยุทธ์ที่สามารถทำได้ ทั้งก่อนการให้บริการและภายหลังการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือศรัทธา และมีทัศนคติ ที่ดีต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต สรุปได้ว่า ความเป็นผู้ประกอบการส่งผลให้การดำเนินธุรกิจสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งทั้งสองเป็นมิติของคุณภาพการให้บริการ

2. ปัจจัยมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Focus on innovation and technology) หมายถึง การมีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ การมีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการสื่อสาร การทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมที่มีเครือข่ายคล้ายสมองมีชีวิต และเติบโตอย่างต่อเนื่องที่สำคัญคือต้องก้าวไปด้วยกันด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ที่เคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (คัมภีร์ตัน แก้วสุวรรณ, 2560) นอกจากนี้การจะนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อดูแลผู้สูงอายุนั้น จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้มีความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลร่วมด้วย ดังนั้น (Drucker, 1994) ธุรกิจต้องมีความสามารถในการออกแบบ และการปรับเปลี่ยนแนวความคิดเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการจากทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นนวัตกรรมผ่านกระบวนการทางการตลาด ตัวอย่างเช่น แอปพลิเคชัน ที่เป็นข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ด้วยเหตุที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการเข้าถึงและนิยมใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้านต่าง ๆ อยู่แล้ว ดังนั้นจึงเป็นโอกาสในการสร้างช่องทางให้ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสะดวกสบาย (Jefferson & Tanton, 2015) รวมถึงการใช้สื่อออนไลน์ในการส่งผ่านความรักความห่วงใย แก่ลูกหลาน สะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของสื่อออนไลน์ต่อผู้สูงอายุมารวมถึงผู้คนทุกช่วงวัยด้วย และ (Noshad, 2018) พบว่า นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จมักจะขยายตัวไปในวงกว้างและอาจสร้างรายได้ โดยผู้สนับสนุนหรือรัฐบาลที่ช่วยทำให้เกิดการแพร่หลายของนวัตกรรม เช่น ผ่านภาคีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาคเอกชนหรือภาคท้องถิ่น จากกระแสปัจจุบันเกี่ยวกับสังคมสูงอายุที่กำลังได้รับความสนใจอย่างมาก ก่อให้เกิดนวัตกรรมเฉพาะเพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขึ้น ทั้งที่เป็นนวัตกรรมที่ใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ผลิตเป็นอุตสาหกรรม และนวัตกรรมที่เป็นภูมิปัญญาชาวบ้านที่ผลิตขึ้นเองในชุมชน (กาญจนา แสงลิ้มสุวรรณ, 2555) และความเป็นเครือข่ายมีส่วนสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของตลาด และความรู้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และ (Mowery & Rosenberg,

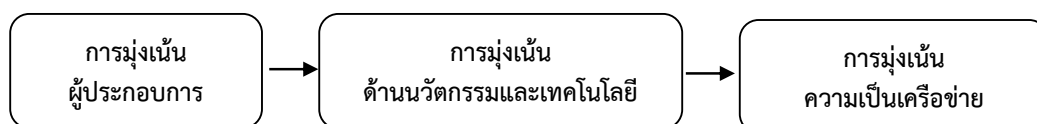
1978) กล่าวว่า ถึงแนวทางการตลาดห่วงโซ่ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรม และความต้องการของตลาด ความเชื่อมโยงทางการตลาด และเครือข่ายข้อมูลทางนวัตกรรม (Lengrand & Chatrie, 1999) เสนอแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวของเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ ไปสู่สังคมทางวิทยาศาสตร์ให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงอื่น ๆ ที่มีร่วมกันในการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลแนวคิดจากภายนอกเพื่อสนับสนุนการผลักดันนวัตกรรม

3. การมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย (Networking focus) ด้านบริการดูแลสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุนั้น จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายการจัดการให้เกิดการบริการที่ดีต่อเนื่อง มีการติดตามประเมิน กำกับบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีรูปแบบความเชื่อมโยงต้องชัดเจน มีกิจกรรมที่นำไปสู่คุณภาพการบริการที่ดี การสร้างความเป็นรูปธรรมของธุรกิจ และความน่าเชื่อถือ ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจซึ่งมีความสอดคล้องกับ (Noshad, 2018) ว่าการพัฒนาการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมการพยาบาลผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่เน้นที่ผู้ป่วยและครอบครัวหรือกิจกรรมการพยาบาล รวมถึงขั้นตอนการดูแล และการพยาบาลทางคลินิก ความสามารถในการดูแลตนเอง ความเป็นอิสระ และการดำรงอยู่จำเป็นต้องมีนวัตกรรมในการส่งเสริมสุขภาพและการใช้เทคโนโลยีเพื่อบริการผู้สูงอายุที่มีภาวะแทรกซ้อน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการจัดบริการการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน (วิไล ตาปะสี และคณะ, 2560) กล่าวว่า การขับเคลื่อนสำคัญของภาคธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุจะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับนวัตกรรมที่สื่อสารกับชุมชนและเครือข่ายสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดภาระความยุ่งยากได้ดังนี้ 1) ปัญหาขาดความรู้ในการรับประทานยา มีความเชื่อในการใช้ยา ไม่ถูกต้อง 2) ญาติผู้ดูแลขาดความรู้ในการประกอบอาหารให้กับผู้สูงอายุ 3) การมีบริการการตรวจรักษาที่บ้าน 4) การเดินทางไปตรวจที่โรงพยาบาล และ 5) การออกกำลังกายที่เหมาะสมกับวัย

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย พบว่าปัจจัยทั้งสามมีความสัมพันธ์ต่อกัน ดังภาพที่ 1 อธิบายดังนี้ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจบริการผู้สูงอายุให้เติบโตและมีความเข้มแข็งทางการตลาดได้นั้น ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายและพันธกิจขององค์กรและสร้างความเข้าใจทั่วองค์กร เพื่อการปฏิบัติสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ผู้ประกอบการต้องใช้นวัตกรรมบริการเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างการรับรู้คุณภาพการบริการที่ประทับใจให้กับลูกค้า และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรนำไปสู่รายได้ที่สูงขึ้น (Kai, 2019); (Essays, 2018); (Department of Nursing, 2017) รวมถึงออกแบบการบริการที่ยึดกลุ่มเป้าหมายเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรมที่เหมาะสม (Department of Older Persons, 2018) เข้ามายกระดับการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เช่นเดียวกับ (Jay & Leonard, 2001) ที่เสนอให้ผู้ประกอบการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล มีกิจกรรมด้านนวัตกรรม 5 ประการ คือ (1) การแนะนำสินค้า และผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ (2) การแนะนำวิธีการใหม่ด้านการผลิต (3) การเปิดตลาดแห่งใหม่ (4) การเปิดแหล่งวัตถุดิบแหล่งใหม่ และ (5) การปรับโครงสร้างองค์กรที่มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ดีการจัดการเครือข่ายเป็นนับว่าเป็นอีกสิ่งสำคัญที่จะช่วยองค์กรไม่ว่าจะองค์กรธุรกิจหรือภาคอุตสาหกรรมเพื่อใช้กำกับการเชื่อมโยงกันเป็นห่วงโซ่อุปทานให้เกิดเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพได้ต้นแบบสร้างสรรค์หรือร่วมกันในการแก้ไขปัญหา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร (Costa & Tavares, 2012) อีกประการหนึ่งที่สำคัญคือกลยุทธ์ทางการตลาดดิจิทัลที่เข้มแข็ง โดยเฉพาะทางออนไลน์ที่สามารถสร้างความสุขให้กับผู้สูงอายุตามความต้องการการให้บริการในทุกรูปแบบต้องสามารถจับต้องได้จริงจากการปฏิบัติในการดูแลเอาใจใส่เสมือนญาติ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้สูงอายุ และครอบครัวในการใช้บริการด้วยความประทับใจ ซึ่งส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจบริการ ผู้สูงอายุให้มีความยั่งยืนและสร้างความสุขให้กับพนักงานในองค์กร จากความสำเร็จร่วมกัน (Nancy, 2019); (Annica, 2018) ดังนั้นปัจจัยความเป็นผู้ประกอบการจึงมีอิทธิพลต่อปัจจัยมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย ซึ่งขับเคลื่อนธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย
ที่มา: ผู้เขียน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ คือสิ่งที่เกิดจากกระบวนการคิด การวิจัย การออกแบบ ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีคุณค่า สามารถตอบสนองความต้องการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในด้านการบริหารจัดการธุรกิจบริการดูแลสภาพสำหรับผู้สูงอายุ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ควรมีความเสมอภาคของการให้บริการ มีการประเมินและวางแผนการบำบัดรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ มีมาตรฐานการให้บริการที่ดี มีความชัดเจนในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานก่อนการรับบริการ พื้นที่ใช้สอยมีการออกแบบอาคารให้สอดคล้องกับสรีระและข้อจำกัดทางกายภาพของผู้สูงอายุ มีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการตลอดเวลา และการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้สูงอายุ (โรจนศักดิ์ แสงศิริวิไล, 2564) รวมถึงลักษณะการให้บริการควรเป็นรูปแบบของการเสนอบริการตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคอย่างมาก องค์กรธุรกิจจะต้องมีหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ทำหน้าที่ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ บทบาทการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การใช้เทคโนโลยีและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มระดับการให้บริการแก่ลูกค้า สร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการ โดยด้านนวัตกรรมเป็นส่วนสำคัญเช่นกันในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน (Porter, 1990) ทั้งนี้ การวิเคราะห์รูปแบบบริการผู้สูงอายุจำแนกตามคุณภาพบริการ 5 มิติ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบบริการผู้สูงอายุจำแนกตามคุณภาพบริการ 5 มิติ

ที่	รูปแบบบริการ	1. ความ เป็น รูปธรรม ของบริการ	2. ความ เชื่อถือ ไว้วางใจได้	3. การ ตอบสนองต่อ ผู้ใช้บริการ	4. การให้ ความเชื่อมั่น ต่อผู้ใช้บริการ	5. การรู้จัก ปัจจัยและ เข้าใจต่อ ผู้ใช้บริการ	รวม
1	ความเสมอภาค	-	-	✓	-	✓	2
2	การประเมินและ วางแผนการ บำบัดรักษาเป็นระยะ	-	✓	-	✓	✓	3
3	มาตรฐานการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	-	4
4	มีการกำหนดแนวทาง การปฏิบัติงานที่ชัดเจน	✓	✓	-	✓	-	3
5	การออกแบบพื้นที่ใช้ สอยทางกายภาพให้ เหมาะสมกับผู้สูงอายุ	✓	-	✓	-	✓	3
6	มีระบบสำรอง เครื่องมือและวัสดุ พร้อมที่ให้บริการ ตลอดเวลา	✓	✓	✓	✓	-	4
7	วิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของ สูงอายุ	-	-	-	-	✓	1
	รวม	4	4	4	4	4	-

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยการมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย กับคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุ โดยผลการสังเคราะห์งานวิจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการสัมพันธ์กับคุณภาพบริการที่ขับเคลื่อนธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล มีจำนวนทั้งสิ้น 2 มิติ ได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และการรู้จักเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ขณะที่ปัจจัยมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ มากที่สุดจำนวน 4 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ส่วนปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นเครือข่ายสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ จำนวน 2 มิติ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และการรู้จักปัจจัยและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้แต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการมากกว่า 1 มิติ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณามิติของคุณภาพการให้บริการที่ใช้ในขับเคลื่อนธุรกิจบริการผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยมากกว่า 1 ปัจจัย ได้แก่ มิติของการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มิติของการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการและมิติของการรู้จักและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ และ

มีความสัมพันธ์น้อยที่สุดเพียง 1 ปัจจัย คือ มิติของความเป็นรูปธรรมของบริการและมิติของความเชื่อถือไว้วางใจ ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 3

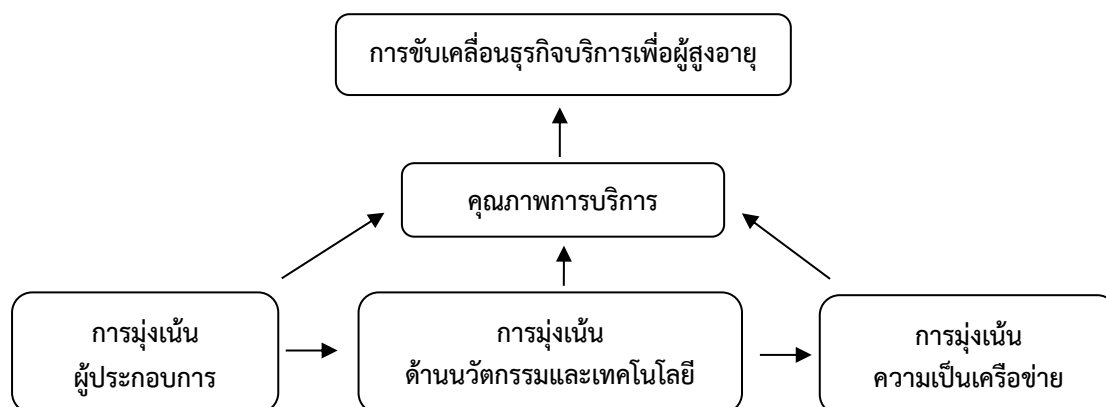
ตารางที่ 3 ผลการสังเคราะห์งานวิจัยจำแนกตามปัจจัยและคุณภาพบริการ 5 มิติ

ที่	ปัจจัย	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	5. การรู้จักปัจจัยและเข้าใจต่อผู้ใช้บริการ	รวม
1	ปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ	-	-	-	✓	✓	2
2	ปัจจัยมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี	✓	✓	✓	✓	-	4
3	ปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย	-	-	✓	-	✓	2
	รวม	1	1	2	2	2	-

แนวทางการขับเคลื่อนธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ ปัจจัยการมุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นเครือข่าย มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและมีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจบริการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยที่ปัจจัยทั้งสามมีความสัมพันธ์ต่อกัน แนวทางการขับเคลื่อนธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ ได้แก่ การบริการที่มีความเสมอภาค มีการประเมินและวางแผนการบำบัดรักษาเป็นระยะ มีมาตรฐานการให้บริการ มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยทางกายภาพให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุพร้อมที่ให้บริการตลอดเวลา และวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้สูงอายุ (Zairi, 2000) เสนอว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนี้จะถ่ายทอดไปยังผู้อื่นทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดีนำไปสู่การบอกต่อได้ (North & Smallbone, 2000) การให้บริการที่เป็นประโยชน์สามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สร้างความรู้สึกหรือแรงบันดาลใจอย่างถูกต้อง การเสริมศักยภาพขององค์กรจำเป็นต้องมีคุณภาพของการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี คุณภาพการให้บริการของธุรกิจผู้สูงอายุเกี่ยวกับมุมมองด้านทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรให้ความสนใจกับสภาพแวดล้อมในค้นหากระบวนการภายในองค์กรเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทรัพยากร (Resource Bundles) เป็นวิธีการในการสร้าง และทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Bates & Flynn, 1995) และการใช้เครือข่ายสามารถเพิ่มคุณค่าธุรกิจได้ (Heck & Vervest, 2009) มองว่าศักยภาพของแนวทางเครือข่ายธุรกิจใหม่ คือการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการเหล่านี้ด้วยความช่วยเหลือในการรวมข้อมูลเชิงลึกของเครือข่ายธุรกิจ ที่มีความสามารถ ด้านการสื่อสาร

โทรคมนาคม นับได้ว่าเป็นการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยการเพิ่มคุณค่าทางนวัตกรรมนั้น
เครือข่ายถือว่ามีผลอย่างมาก และเชื่อมโยงต่อผลประโยชน์ประกอบการ การมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน
ไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ตลอดจนสะท้อนปัญหาจากการขับเคลื่อนสู่การนำไปพัฒนามาตรการฯ
ให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการ ของสังคมได้ทันต่อสถานการณ์ (จารุวรรณ ศรีภักดี, 2565) และ
การขับเคลื่อนอีกกลไก เพื่อให้ออกแบบมาตรการฯ และระบบรองรับสังคมสูงอายุแบบครอบคลุม



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุ
ที่มา: ผู้เขียน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า การจัดการธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุเป็นความท้าทายในการดำเนิน
ธุรกิจ ตามทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) การวัด
คุณภาพ 5 มิติ มีความสอดคล้องกับการสร้างคุณภาพการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่เกิดจากการผลักดัน
จากการตลาดประเด็นที่น่าสนใจเพื่อการศึกษาและพัฒนาต่อยอดได้ มีดังนี้ 1) ปัจจัยสำคัญต่อ
การพัฒนาธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ปัจจัยความเป็น
ผู้ประกอบการ และปัจจัยความเป็นเครือข่าย 2) คุณภาพการบริการด้วยนวัตกรรมที่มีผลต่อ
การขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุ ได้แก่ กลยุทธ์ในด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการ
และการสื่อสารทางตลาดออนไลน์ 3) รูปแบบองค์การธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการที่มี
ความสามารถสร้างธุรกิจของตนเองให้มีคุณภาพการบริการนวัตกรรมและเทคโนโลยี และความเป็น
เครือข่าย

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการขับเคลื่อนภาคธุรกิจบริการเพื่อผู้สูงอายุด้วยนวัตกรรม
โดยใช้การศึกษาที่ปัจจัยความเป็นผู้ประกอบการปัจจัยนวัตกรรมและเทคโนโลยี และปัจจัยความเป็น
เครือข่าย สามารถใช้เป็นแนวทางการวางกลยุทธ์ให้องค์กรได้ โดยแบ่งข้อเสนอแนะ 3 ประเด็น ดังนี้
1) ด้านเทคนิคการจัดการธุรกิจ โดยการเพิ่มพูนความรู้และทักษะการสื่อสารให้กับผู้ประกอบการ
ในการติดต่อประสานงานขอรับบริการด้านข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผู้สูงอายุกับหน่วยงานภาครัฐ และ

องค์กรเครือข่าย เพื่อให้ตอบสนองผู้ต้องการของผู้สูงอายุได้ทันเวลา 2) ด้านการบริหารงานและ
กิจกรรมสังคม ประเด็นผู้สูงอายุกับการเข้าถึงการใช้บริการเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน เพื่อ
การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น การจัดตั้งหน่วยเคลื่อนที่เพื่อเข้าถึงผู้ใช้บริการ และ
สร้างความเชื่อมโยงในการประสานงานแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่ดี ขณะเดียวกันต้องเพิ่ม
ความร่วมมือของเครือข่ายนวัตกรรมทางสังคมให้มากขึ้นด้วย 3) ด้านวิชาการ ควรมีการพัฒนาเป็น
หลักสูตรสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัล เพื่อให้มีความรู้ในการออกแบบธุรกิจสำหรับ
ผู้ประกอบการ รวมไปถึงการสร้างนวัตกรรมและการวางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจบริการ
เพื่อผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2565). สถิติผู้สูงอายุไทยปี 2565. (ออนไลน์), เข้าถึงได้จาก
https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webpage/statbyagemonth.php
(2566, 5 มกราคม)
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2562). กองธุรกิจบริการฝ่ายพัฒนาธุรกิจบริการ.
[ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <https://www.smethailandclub.com.entrepreneur-4924-id.html> (2566, 5 มีนาคม)
- กมลชนก ขำสุวรรณ และมาตี ลิมสกุล. (2560). คุณค่าของผู้สูงอายุในระบอบของความเป็นจริง:
ความท้าทาย ของนักวิจัยด้านสังคมศาสตร์ในปัจจุบัน. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
25(1): 133-156.
- กาญจนา แสงลิมสุวรรณ. (2555). นวัตกรรมทางสังคม. วารสารนักบริหาร. 32(3): 12-15.
- ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช และบุญทวรรณ วิงวอน. (2563). อิทธิพลของภาวะการเป็นผู้ประกอบการ
การบูรณาการ องค์ความรู้และนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน
ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน. วารสารศิลปการจัดการ. 4(2): 308-324.
- คัมภีร์รัตน์ แก้วสุวรรณ. (2560). นวัตกรรมสังคมด้านพหุพลัง ในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุ
ในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์.
2(2): 28-42.
- จารุวรรณ ศรีภักดี. (2565). การขับเคลื่อนมาตรการรองรับสังคมสูงวัยคนไทยอายุยืน
ของประเทศไทยไปสู่การปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก:
https://www.dop.go.th/download/knowledge/th1658208320-1649_0.pdf
(2566, 24 มกราคม)
- โรจนศักดิ์ แสงศิริวิไล. (2564). การบริหารการจัดการธุรกิจบริการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ
เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันทางธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์. 13(2): 1-19.
- วิไล ตาปะสี และคณะ. (2560). รูปแบบการจัดการบริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วม
ของชุมชนตำบลวังตะกั่ว จังหวัดนครปฐม. วารสารเกื้อการณย์. 24(1): 42-43.

- ธร สุนทรายุทธ. (2553). **การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา: หลักการ การประยุกต์ และกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ: บริษัทเนติกุลการพิมพ์.
- Acs, Z. J. & Armington, C. (2006). **Entrepreneurship, Geography and American Economic Growth**. New York: Cambridge University Press.
- Amaia, C. L. (2018). **Does our Healthcare System truly Fit Older People**. [Online], Available: <https://ki-su-arc.se/researchareas/does-our-healthcare-system-truly-fit-older-people-impact-of-multidimensional-health-trajectories-on-the-use-of-medical-and-socialcare-services>. (January 17, 2019)
- Annica, B. (2018). **Leadership Person - centred care and the work situation of staff in Swedish nursing homes**. [Online], Available: <http://umu.divaportal.org/smash/get/diva2:1196831/FULLTEXT01.pdf>. (2019, 15 January)
- Bates, K. A. & Flynn, E. J. (1995). Innovation History and Competitive Advantage: A Resource-based view Analysis of Manufacturing Technology Innovations. **Academy of Management Journal**. 1995(1): 235-239.
- Bettina, M. (2017). **Longer lives, healthier lives? Patterns of Severe Health problems and Dependency in the last years of life**. [Online], Available: <https://ki-su-arc.se/research-areas/longer-lives-healthier-livespatterns-of-severe-health-problems-and-dependency-in-the-last-yearsof-life/>
- Chesbrough, H.W. (2003). **Open Innovation**. "The New Imperative for Creating and Profiting from Technology." Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Costa, A. A. & Tavares, L. V. (2012). Social E-Business and the Satellite Network Model: **Innovative Concepts to Improve Collaboration in Construction. Automation in Construction**. 22, 387-397.
- Department of Nursing. (2017). **Exploring Resident thriving in Swedish Nursing homes The Ume Ageing and Health research Program me (U - Age)**. [Online], Available: <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1138659/FULLTEXT01.pdf>. (2023, 16 January)
- Department of Older Persons. (2018). **The Elderly Strategic 20 years**. [Online], Available: <https://www.dop.go.th/download/Knowledge/th1539326153-138> (In Thai). (2023, 20 January).
- Drucker, P. F. (1994). **Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles**. London: Heinemann.
- Essays, U. K. (2018). **Marketing Strategies of Tesco**. [Online], Available: <https://www.ukessays.com/assignments/marketing-strategies-tesco.php?vref> (2023, 15 January)
-

- Frese, Michael. (2000). **Success and Failure of Micro business Owners in Africa: A Psychological Approach**. United States of America: Greenwood Publishing Group.
- Heck, E. V. & Vervest, P. (2009). Smart Business Networks: Concepts and empirical evidence. **Decision Support Systems**. 47(4): 275-276.
- Henard, D. H. & Szymanski, D. M. (2001). Why some New Products Are More Successful than Others. **Journal of Marketing Research**. 38(3): 362-375.
- Jay, W. & Leonard, C. (2001). An Empirical Investigation into Entrepreneurship and Organizational Innovation-based Competitive Strategy. **Journal of Research in Marketing & Entrepreneurship**. 3(1): 51-70.
- Jefferson, S., & Tanton, S. (2015). **Valuable Content Marketing how to make quality Content Your key to Success**. London: Kogan Page.
- Dawson, J., Findlay, A. & Sparks, L. (2008). **The Retailing Reader**. London: The Cromwell Press, Trowbridge.
- Kai, L. (2019). Dance in Elderly Care: Professional Knowledge. **Journal of Dance Education**. 19(3): 1-9.
- Kyndt, E., & Baert, H. (2015). Entrepreneurial Competences: Assessment and Predictive value for Entrepreneurship. **Journal of Vocational Behavior**. 90(October 2015): 13- 25.
- Lane, N. (1999). Advancing the Digital Economy into the 21st Century. **Information Systems Frontiers**. 1(3): 317 - 320.
- Lengrand, L. & Chatrie, I. (1999). **An Empirical Study Carried out in Europe and Canada**. Luxemburg: European Community.
- Mowery D. C. & Rosenberg, N. (1978). **The Influence of Market Demand upon Innovation: A critical Review of some recent empirical studies**. 8(2): 102-153.
- Nations, D. (2017). **What is Social Media? Explaining the Big Trend**. [Online], Available: <https://www.lifewire.com/what-is-social-media-explaining-the-big-trend3486616> (2019, 30 October)
- Nancy, D. (2019). **Older Adult Caregivers' Lived Experiences with Debilitated Chronically Ill Relatives in a Rural Southern County**. In An Applied Dissertation Submitted to the Abraham S. Fischler College of Education in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Education. Nova Southeastern University.
- North, D., & Smallbone, D. (2000). **The Innovativeness and Growth of Rural SMEs During the 1990s**. **Regional Studies**, 34: 145-157.
-

- Noshad, R. (2018). Developing a Mixed - Methods Method to Model Elderly Health Technology Adoption with Fuzzy Cognitive Map and its Application in Adoption of Remote Health Monitoring Technologies by Elderly Women. **In A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of Doctor of Philosophy in Technology Management.** Portland State University.
- Pär, S. (2017). **Why do Older people Seek Emergency Care.** Causes, Circumstances and explanations. [Online], Available: <https://ki-su-arc.se/research-areas/why-do-older-people-seekemergency-care-causes-circumstances-and-explanations/> (2019, 16 January)
- Parasuraman, V. A., Zeithaml, & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. **Journal of Marketing.** 49(4): 41-50.
- Porter, M. E. (1990). The Competitive Advantage of Nations. **Harvard Business Review.** 68: 73-93.
- Siguaw, J. A., Simpson, P. M., & Enz, C. A. (2006). Conceptualizing Innovation Orientation: A Framework for Study and Integration of Innovation Research. **Journal of Product Innovation Management.** 23: 556-574.
- Tapscott, D. (1996). **The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence.** New York: McGraw-Hill.
- United Nations. (2008). **World Population Policies 2007.** New York: Population Division, Department of Economic.
- Wang, C. L., & Ahmed, P. K. (2004). The Development and Validation of the Organizational Innovativeness Construct using Confirmatory Factor Analysis. **European Journal of Innovation Management.** 7(4): 303-313.
- World Health Organization. (2010). **Home-Based Long-Term Care.** In Report of a WHO Study Group: Home - Based Long - Term Care. Geneva: World Health Organization.
- Zairi (2000). Information and Business Process Equality: The Case of SAP R/3 Implementation. **The Electric Journal on Information System in Developing Countries.** 2(4): 1-15.