

ความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

Service Preparedness in Private Elderly Nursing Home in Bangkok Metropolis

พรรณนลิน สัจฉกร¹
รัตนา ปานเรียนแสน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยเก็บแบบสอบถามจากสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน 79 แห่ง วิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test ทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า ความพร้อมของสถานบริบาลอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านบุคลากร และด้านกิจกรรมมีความพร้อมมากที่สุด ในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารจัดการ และภาพรวม สถานบริบาลขนาดใหญ่มีความพร้อมมากกว่าสถานบริบาลขนาดกลาง ในด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม สถานบริบาลที่ดำเนินธุรกิจตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป มีความพร้อมมากกว่าสถานบริบาลที่ดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี และ 1-5 ปี ในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ และภาพรวม สถานบริบาลแบบบริษัทมีความพร้อมมากกว่าสถานบริบาลแบบเจ้าของคนเดียวและแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด ในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ สถานบริบาลที่จัดตั้งธุรกิจแบบอื่น ๆ มีความพร้อมมากกว่าแบบเจ้าของคนเดียว

คำสำคัญ : ความพร้อมในการบริการ/สถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน

Abstract

This study aims to examine and compare service preparedness level of a private elderly nursing home in Bangkok. Questionnaires were collected from 79 private elderly nursing homes. Data analysis were conducted to check frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One Way ANOVA) and paired difference with Least Significant Difference. The findings showed that service preparedness is at the moderate level when staff and activities are at the highest level. In the aspect of place and environment, safety, facilities, management and overall, the bigger size of a nursing home has the higher service preparedness level than the medium size. In terms of staff and activities, the nursing home established more than 11 years has the higher service preparedness level than the nursing home established between 6 – 10

¹ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและความงาม วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

years and 1 – 5 years. Concerning place and environment, and overall, the nursing home registered as the company has the higher service preparedness level than the nursing home which are solely business own and partnership. Regarding place and environment, other type of business registration has a higher level of service preparedness than the solely business own.

Keywords: Service preparedness; Private elderly nursing home

บทนำ

องค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ไว้ว่า ปี พ.ศ. 2544 – 2643 จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ หมายถึง การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลก สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2557) รายงานว่าจำนวนประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยใน พ.ศ. 2557 มีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 9.93 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.44 ภายในระยะเวลา 2 ปี ทั้งนี้จำนวนประชากรผู้สูงวัยดังกล่าว คิดเป็นร้อยละ 15.30 ของจำนวนประชากรทั้งหมด คาดว่า พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะมีประชากรผู้สูงวัยสูงถึงร้อยละ 20 และภายในปี พ.ศ. 2578 ประเทศไทยจะกลายเป็น “สังคมสูงอายุระดับสุดยอด” (Super Aged Society) (อ้างถึงใน ไวกัจน์ กุลาศัย, 2558, หน้า 141) ภาวะที่ตามมากับตัวเลขอายุที่มากขึ้น คือ ความเสื่อมถอยของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย ความกระฉับกระเฉงลดลง ความเสื่อมถอยของร่างกายทำให้เป็นโรคได้ง่าย โดยเฉพาะกลุ่มโรคติดเชื้อ นอกจากการเปลี่ยนแปลงในสภาพร่างกาย ยังเกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจและอารมณ์ ปฏิสัมพันธ์กับสังคมค่อย ๆ ลดลง ซึ่งมีผลต่อการดำรงชีวิต โดยเฉพาะภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุ

การดูแลผู้สูงอายุนั้น หากเป็นไปได้ การดูแลโดยคนในครอบครัวย่อมดีที่สุด แต่ในสถานการณ์ปัจจุบัน สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตเมืองหลวง ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบ ประชาชนต่างมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานภายนอกบ้าน บุตรหลานต้องออกจากบ้านตั้งแต่เช้า กลับถึงบ้านในเวลามืดค่ำ ทำให้การดูแลเอาใจใส่บิดา มารดา หรือแม้แต่ปู่ย่าตายายที่สูงวัยลดน้อยลง ในขณะที่เดียวกันผู้สูงอายุส่วนหนึ่งไม่มีลูก อาศัยอยู่ตามลำพัง ภาวะความจำเป็น ไม่สามารถดูแลโดยคนในครอบครัวหรือญาติพี่น้องเหล่านี้ ทำให้เกิดความต้องการสถานบริการผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ศิริพันธุ์ สาสัจย์, ทัศนาศูววรรณะปกรณ, เตือนใจ ภักดีพรหม, เพ็ญจันทร์ เลิศรัตน์ และผ่องพรรณ อรุณแสง, 2552, หน้า 256)

สถานบริการผู้สูงอายุเอกชน (Nursing Home) เป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นจำนวนมาก ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยในปี พ.ศ. 2558 - 2559 มีสถานบริการผู้สูงอายุเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 98 แห่ง สถานบริการเหล่านี้ไม่ใช่โรงพยาบาล แต่มีการให้บริการที่พำนักบริการยาแก่ผู้สูงอายุที่ไม่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์อย่างเป็นทางการ โดยทั่วไปจะครอบคลุมการให้บริการที่พักค้างคืน บริการอาหาร การดูแลความสะอาด เสื้อผ้าและที่พัก ตลอดจนความสะอาดของร่างกาย พร้อมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้นอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้ให้การรักษาพยาบาล หากมีความเจ็บป่วย จะบริการนำส่งต่อแผนกคนไข้ของโรงพยาบาลใกล้เคียง เพื่อรับการักษาพยาบาลต่อไป (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม [สพว.], 2553, หน้า 1) การบริการประเภทนี้ ยังถือว่าเป็นการบริการรูปแบบใหม่สำหรับประเทศไทย ไม่มีการบัญญัติคำนิยามที่แน่ชัด ไม่มีหน่วยงานใดเป็นเจ้าของในการขึ้นทะเบียนหรือกำกับดูแล และไม่มีการกำหนดมาตรฐานการดูแลในสถานบริการโดยเฉพาะ

ขนาดของธุรกิจ จำนวนเตียง อัตราส่วนการดูแลของสหวิชาชีพ จะขึ้นอยู่กับเอกชนผู้เป็นเจ้าของธุรกิจ ต่างคนต่างพัฒนา โดยไม่ยึดโยงกับมาตรฐานภาครัฐ ซึ่งหากเจ้าของมีเงินทุนไม่มากนัก มักขอจดทะเบียนพาณิชย์กับกรมธุรกิจการค้าเท่านั้น ในขณะที่ระเบียบบางประการของสถานบริบาลขนาดใหญ่จะไม่สอดคล้อง และไม่จำเป็นสำหรับสถานบริบาลผู้สูงอายุ เอกชนซึ่งเป็นธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดเล็ก อาจส่งผลทำให้ต้นทุนการบริการมีราคาสูงขึ้นโดยไม่จำเป็น จากเหตุผลดังกล่าวทำให้สถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน จำเป็นต้องเร่งยกระดับมาตรฐานคุณภาพ เตรียมความพร้อมในการบริการ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ จึงจะสามารถสร้างความเข้มแข็ง และอยู่รอดได้ในตลาดการค้าเสรี ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง "ความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร" เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ จัดเตรียมบริการให้เหมาะสม และนำไปปรับปรุง พัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีลักษณะเฉพาะ และเป็นกลุ่มเป้าหมายของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะของสถานบริบาล

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้ มีเนื้อหาประกอบด้วย คุณลักษณะของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาระดับความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม และด้านการบริหารจัดการ เปรียบเทียบระดับความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน
2. ประชากรที่ใช้การศึกษาคือ คือ สถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 98 แห่ง (ผลการสำรวจเบื้องต้นในปี พ.ศ.2558 - 2559 ของผู้วิจัย)
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะการให้บริการ ขนาดของสถานบริบาล ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม และด้านการบริหารจัดการ
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2559 – เดือนมกราคม พ.ศ. 2560

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

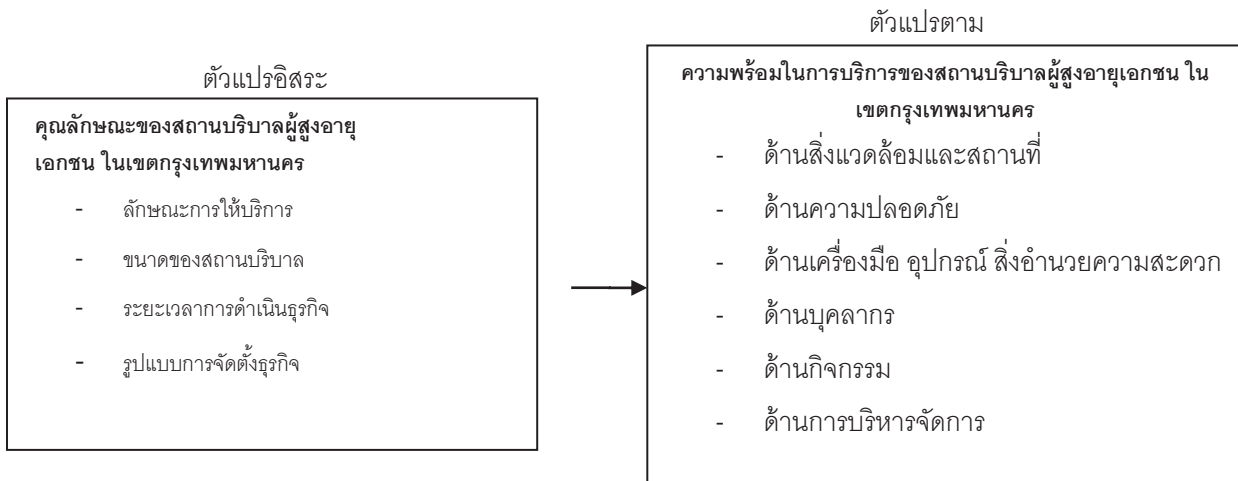
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อให้บุคคลต่าง ๆ ใต้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ (สมิต สัจฉกร, อ้างถึงใน ชินวัตร เชื้อสระคู, 2551, หน้า 8) การบริการสามารถแบ่งออกเป็น การบริการหลัก และการบริการเสริม โดยบริการหลักประกอบไปด้วยผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ โดยจะเกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมในการบริการด้วย การบริการมีลักษณะพิเศษ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่สามารถแบ่งแยกได้ มีความผันแปร ไม่คงที่ ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ จึงทำให้การจัดทำมาตรฐานเป็นไปได้ยาก เพราะเป็นการให้ความสะดวกสบาย จากคนสู่คน เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน แต่อาจก่อให้เกิดความล้มเหลวแก่ทุกฝ่ายได้หากการบริการไม่ดี ในทางกลับกัน หากบริการดีสามารถก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจ การใช้บริการซ้ำ นำมาซึ่งประโยชน์ทางธุรกิจแก่ผู้ให้บริการได้ในที่สุด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพร้อมในการบริการ ความพร้อมของการบริการ คือ สภาพการเตรียมตัวอย่างครบถ้วนในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ เช่น การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ การเตรียมสถานที่ และการเตรียมตัวของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อความพร้อมสมบูรณ์ครบถ้วนที่สุดสำหรับการดำเนินกิจกรรมด้านการบริการแก่ผู้รับบริการ ด้วยความตั้งใจของผู้ให้บริการ เพื่อจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความสะดวกสบาย เกิดความประทับใจ พึงพอใจ อันเป็นผลมาจากการเตรียมตัวไว้แล้ว สำหรับกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อการบริการที่ราบรื่น ประสพผลสำเร็จมากที่สุด มีข้อบกพร่อง หรืออุปสรรคน้อยที่สุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุและสถานบริบาลผู้สูงอายุ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2553) ได้นิยามธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ ว่าหมายถึง สถานบริการที่ไม่ใช่โรงพยาบาล แต่มีการให้บริการที่พำนักบริการยาแก่ผู้สูงอายุที่ไม่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์อย่างเป็นทางการ โดยทั่วไปจะครอบคลุมการให้บริการที่พักค้างคืน บริการอาหาร การดูแลความสะอาดเสื้อผ้าและที่พัก ตลอดจนความสะอาดของร่างกาย พร้อมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้นอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้ให้การรักษายา หากมีความเจ็บป่วย จะบริการนำส่งต่อแผนกคนไข้ของโรงพยาบาลใกล้เคียง เพื่อรับการรักษายาต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ และความพร้อมในการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร นั้น สามารถจำแนกได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม และด้านการบริหารจัดการ โดยความพร้อมในการบริการแต่ละด้านมีระดับแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการ ขนาดของสถานบริบาล ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ และรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ สรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานบริการผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร 79 แห่ง คำนวณโดยใช้สูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อกำหนดสถานที่เลือกกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดซึ่งรวบรวม และสังเคราะห์มาจากแนวทางการจัดทำมาตรฐานเพื่อการดำเนินงานธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ (สพว., 2553) และ Long – Term Care Accommodation Standards and Checklist (Government of Alberta, 2010) แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของสถานบริการผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะการให้บริการ ขนาดของสถานบริการ ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ และรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ระดับความพร้อมในการบริการด้านต่าง ๆ ของสถานบริการผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม และด้านการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยใช้เกณฑ์กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ระดับความพร้อมในการบริการมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
ระดับความพร้อมในการบริการมาก	ให้	4 คะแนน
ระดับความพร้อมในการบริการปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ระดับความพร้อมในการบริการน้อย	ให้	2 คะแนน
ระดับความพร้อมในการบริการน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

การแปลผลคะแนนจากคะแนนเฉลี่ยรายด้าน มีการแปลผลเป็น 5 ระดับ ใช้หลักสถิติ คือ

ค่าพิสัย = (คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)หารด้วยจำนวนระดับที่ต้องการ (ธีระดา ภิญโญและอดิศักดิ์ โทวิชา, 2552, หน้า 116) ซึ่งคะแนนสูงสุดคือ 5 และคะแนนต่ำสุดคือ 1 หารด้วย 5 ได้ช่วงอันตรภาคชั้น คือ 0.8 ดังนี้

ความหมาย	ช่วงคะแนนเฉลี่ย
ความพร้อมในการบริการที่จัดเตรียมอยู่ในระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00
ความพร้อมในการบริการที่จัดเตรียมอยู่ในระดับมาก	3.41 – 4.20
ความพร้อมในการบริการที่จัดเตรียมอยู่ในระดับปานกลาง	2.61 – 3.40
ความพร้อมในการบริการที่จัดเตรียมอยู่ในระดับน้อย	1.81 – 2.60
ความพร้อมในการบริการที่จัดเตรียมอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.80

วิธีการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้น นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแล้วมาประเมินค่า IOC หลังจากนั้นเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ สถานพยาบาลผู้สูงอายุในเขตปริมณฑล จำนวน 30 แห่ง เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา Alpha Coefficient (α) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.961 จากนั้นจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency Distribution) และร้อยละ (Percentage) ส่วนการวิเคราะห์ระดับความพร้อมในการบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพร้อมในการบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ความพร้อมในการบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.78) โดยความพร้อม

ในการบริการด้านบุคลากรและด้านกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.96) รองลงมา คือ ด้าน

เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อมในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.21, S.D. = 0.93)

ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ (\bar{x} = 2.89, S.D. = 0.88) ด้านการบริหารจัดการ (\bar{x} = 2.88, S.D. = 0.96) ส่วนความพร้อม

ในการบริการด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} = 2.28, S.D. = 0.85) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพร้อมในการบริการของสถานบริการของผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวม

ประเด็นความพร้อม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่	2.89	0.88	ปานกลาง
2. ด้านความปลอดภัย	2.28	0.85	น้อย
3. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.21	0.93	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	3.29	0.96	ปานกลาง
5. ด้านกิจกรรม	3.29	0.96	ปานกลาง
6. ด้านการบริหารจัดการ	2.88	0.96	ปานกลาง
ภาพรวม	2.97	0.78	ปานกลาง

1.1 ลักษณะการให้บริการของสถานบริการของผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ให้บริการแบบรายวันและระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 62 จำนวนเตียงที่ให้บริการ ระหว่าง 6 – 30 เตียง คิดเป็นร้อยละ 67.1 ส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลา 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.2 รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจเป็นบริษัท คิดเป็นร้อยละ 35.4

2. ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการบริการของสถานบริการของผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการให้บริการ พบว่า

2.1 สถานบริการของผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะการให้บริการแตกต่างกัน คือ ให้บริการแบบรายวัน และแบบรายวันและระยะยาว มีความพร้อมในการบริการทุกด้าน และในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 สถานบริการของผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีขนาดใหญ่ มีความพร้อมในการบริการมากกว่าสถานบริการผู้สูงอายุขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในภาพรวม และในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริหารจัดการ แต่ในด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม สถานบริการผู้สูงอายุเอกชน ที่มีขนาดต่างกันมีความพร้อมในการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- 2.3 สถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป มีความพร้อมในการบริการด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม มากกว่าสถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชนที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจระหว่าง 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพร้อมในการบริการ มากกว่าสถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจระหว่าง 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในภาพรวม และด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริหารจัดการ สถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจแตกต่างกันมีความพร้อมในการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2.4 สถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจแบบบริษัท มีความพร้อมในการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ และในภาพรวม มากกว่าสถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และสถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจแบบบริษัทมีความพร้อมในภาพรวม และด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่มากกว่าสถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ที่มีรูปแบบการจัดตั้งแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกจากนี้ สถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจแบบอื่น ๆ มีความพร้อมในการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ มากกว่าสถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ที่มีรูปแบบการจัดตั้งแบบเจ้าของคนเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านที่เหลือ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม และด้านการบริหารจัดการ สถานะบริหารผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจแตกต่างกัน มีความพร้อมในการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพร้อมในการบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาโดยรวมและรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะความพร้อมในการบริการด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างน้อย ทั้งนี้อาจจะมีเหตุผลเนื่องมาจากเจ้าของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มาจากบุคลากรด้านการแพทย์และการพยาบาล เช่น แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยผู้ดูแลผู้สูงอายุ ฯลฯ ซึ่งมีประสบการณ์ ทักษะ และ ความชำนาญด้านการแพทย์และการพยาบาลมากกว่าการบริหารจัดการ
2. สถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยความพร้อมในการบริการด้านบุคลากรและด้านกิจกรรม สูงสุด ทั้งนี้เป็นไปได้ว่า สถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนเป็นธุรกิจเฉพาะ ที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการในสภาวะของร่างกายที่มีข้อจำกัด เช่น ต้องการการดูแลด้านสุขภาพอย่างใกล้ชิด การทำกายภาพบำบัด การฟื้นฟู ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ผู้มีประสบการณ์และมีวิชาชีพเฉพาะ ไม่ใช่การบริการแบบทั่วไป การที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการในสถานบริบาลใด ๆ ย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมหรือความสามารถในการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้สูงอายุนั้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา บุญทบ (2554) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการสถานบริบาลของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ พบว่า ในด้านการบริการ ผู้ใช้บริการต้องการให้สถานบริบาลมีบุคลากรด้านวิชาชีพมากที่สุด และ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Sigrid Nakrem (2011) ซึ่งได้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุในสถานบริบาลในประเทศแถบนอร์วีเจียน พบว่า บุคลากรทางวิชาชีพเป็นตัวจักรสำคัญในการบริการผู้สูงอายุในสถานบริบาล ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสมดุลในการใช้ชีวิต ลดทอนความรู้สึกสูญเสียศักดิ์ศรีที่ต้องออกจากบ้านซึ่งตนเป็นเจ้าของ เข้ามาเป็นผู้อาศัยในสถานบริบาล และลดความรู้สึกล้มเหลวได้ จึงถือว่าสถานบริบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการเตรียมความพร้อมด้านการบริการ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. จากศึกษา พบว่า ระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2559 มีสถานบริบาลเกิดขึ้นจำนวนมากถึง 98 แห่ง ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สถานประกอบการ หลายแห่ง มีสาขากระจายออกไปตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เจ้าของธุรกิจบางราย เช้าบ้าน/อาคารพาณิชย์ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อขยายสาขารองรับความต้องการของผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น การขยายตัวอย่างรวดเร็วของสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนเหล่านี้ ทำให้การ

ควบคุมดูแล กำกับมาตรฐานในการบริการทั้งของผู้ประกอบการเอง และภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องมากขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นชัดเจนระดับความพร้อมในการบริการด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสถานบริการผู้สูงอายุเอกชน ต้องเร่งปรับปรุงด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น เช่น การเพิ่มราวจับ

ในบริเวณทางเดิน และห้องน้ำเพื่อช่วยการพยุงตัวของผู้สูงอายุ การชักซ่อมอพยพขนย้ายในกรณีมีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้น เป็นต้นสถานบริการผู้สูงอายุเหล่านี้มีกิจกรรมบริการที่ระบุไว้กว้าง ๆ ลักษณะการให้บริการมีทั้งแบบรายวัน และระยะยาว รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ มีทั้งแบบใบอนุญาตจัดตั้งธุรกิจและไม่ได้ใบอนุญาตจัดตั้งธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ศิริพันธุ์ สาส์ตย์ ทัศนาศูววรรณะปรกรณ์ เตือนใจ ภักดีพรหม เพ็ญจันทร์ เลิศรัตน์ และผ่องพรรณ อรุณแสง (2552) ซึ่งได้สำรวจสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทยพบว่า สถานบริการเป็นสถานบริการดูแลระยะยาวประเภทที่พบมากที่สุดในเมืองกรุงเทพมหานคร กิจกรรมบริการส่วนใหญ่จะระบุไว้กว้าง ๆ เช่น รับดูแลฟื้นฟูผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นอัมพฤกษ์ อัมพาต แผลกดทับ สมองเสื่อม เป็นต้น รูปแบบการบริการ มีทั้งแบบอยู่ประจำค้างคืน และไปเช้า - เย็นกลับ สำหรับ

การขึ้นทะเบียน มีสถานบริการบางแห่งเท่านั้น ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสถานพยาบาลดูแลผู้ป่วยเรื้อรังแบบค้างคืนกับ

กองการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข ในขณะที่สถานประกอบการจำนวนหนึ่ง จดทะเบียนการค้ากับ

กระทรวงพาณิชย์เพื่อดำเนินธุรกิจเท่านั้น และมีอีกจำนวนมากที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนกับหน่วยงานของรัฐใด ๆ เลย เนื่องจากไม่มีประเภทการขึ้นทะเบียนที่ใกล้เคียงกับการบริการที่ให้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถานบริการขนาดเล็กที่มีการปรับปรุงที่พักอาศัยเป็นสถานบริการสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในมุมมองของผู้ใช้บริการ การจดทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จะเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้ผู้สูงอายุ และญาติผู้มีส่วนตัดสินใจเลือกใช้บริการมีความมั่นใจในบริการที่จะได้รับอีกทางหนึ่ง

4. การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริการกับขนาดของสถานบริการ พบว่า สถานบริการขนาดใหญ่ มีความพร้อมในการบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ มากกว่าสถานบริการขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขนาดพื้นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการประกอบธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของสถานบริการ มีความต้องการพื้นที่มากกว่าคนทั่วไป อาทิ ความต้องการใช้รถเข็น ซึ่งต้องการพื้นที่กว้างเพียงพอสำหรับให้รถเข็นผ่านไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ระยะห่างของเตียงในห้องรวม ควรไม่น้อยกว่า 1 เมตร เพื่อไม่ให้เกิดความแออัด และเป็นกรป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค เป็นต้น แต่จากการศึกษา พบว่า สถานบริการบางแห่งดัดแปลงมาจากบ้านพักอาศัย หรืออาคารพาณิชย์ ดังนั้น ความพร้อมในการบริการจึงถูกจำกัดไปตามลักษณะพื้นที่ซึ่งดัดแปลงมา สถานบริการบางแห่งมีพื้นที่จำกัด ต้องจัดเก็บข้าวของเครื่องใช้ของผู้สูงอายุไว้ได้เพียง เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความพร้อมในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ น้อยกว่าสถานบริการขนาดใหญ่ ซึ่งมักมีการกำหนดแบบ

แปลนไว้ล่วงหน้า

มีอาคารสถานที่ที่กว้างขวาง โดยคำนึงถึงสิทธิ์และความจำเป็นของผู้สูงอายุผู้มารับบริการเป็นหลัก

5. การเปรียบเทียบความพร้อมด้านระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า สถานะบริษัทที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 11 ปี ขึ้นไป มีความพร้อมในการบริการด้านบุคลากร และกิจกรรม มากกว่า สถานะบริษัทที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ ระหว่าง 1 – 5 ปี และ 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยสถานะบริษัทที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจนานกว่า จะมีความพร้อมในการบริการมากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ พลสิทธิ์ศักดิ์ แสนจำลาห์ และณภมล จันทร์สม (2556) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพร้อมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยที่มีต่อการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความเข้าใจ ความพร้อม และขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่างกัน โดยผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจที่นานกว่าจะมีความพร้อมมากกว่าผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจสั้นกว่า ส่วนในด้านบุคลากร สถานะบริษัทผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ ไม่มีแรงงานต่างด้าว เพราะผู้ใช้บริการไม่เชื่อใจในแรงงานต่างด้าว แต่ผลการวิจัยพบว่า สถานะบริษัทบางแห่งที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลานาน มีลูกค้าเชื่อถือไว้วางใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการใช้แรงงานต่างด้าวที่มีการขึ้นทะเบียนตามกฎหมาย ซึ่งเจ้าของสถานะบริษัทที่ใช้แรงงานต่างด้าว ให้เหตุผลว่า แรงงานไทยขาดแคลนและทำงานไม่ต่อเนื่อง บางช่วงต้องลากลับบ้านในฤดูเก็บเกี่ยว ในขณะที่แรงงานต่างด้าวสามารถฝึกฝนได้ เป็นแรงงานที่ขยันและค่าจ้างถูกกว่าการจ้างแรงงานไทยอีกด้วย ส่วนในด้านกิจกรรม ผู้วิจัยพบว่า สถานะบริษัทหลายแห่ง พยายามจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้สูงอายุ แต่ปัญหาและอุปสรรค คือ ผู้สูงอายุที่มีลักษณะติดเตียง (Bed Ridden) ไม่สะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ผู้ประกอบการหลายรายจึงลดทอนกิจกรรมลง แต่ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลานาน มักจะมีประสบการณ์ในการคัดเลือกกิจกรรมที่เหมาะสมกับสภาวะหรือข้อจำกัดของผู้สูงอายุได้ดี เช่น การกำหนดตารางกิจกรรมต่อเนื่องทั้งแบบรายวัน และรายสัปดาห์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่มีลักษณะแตกต่างกันได้เป็นอย่างดี จึงสรุปได้ว่า ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจมีผลต่อความพร้อมในด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการบริการของสถานะบริษัทผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สังคมไทย ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุตามลักษณะประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะธุรกิจบริการสุขภาพผู้สูงอายุ และธุรกิจสถานะบริษัทผู้สูงอายุ มีแนวโน้มการเติบโตอย่างรวดเร็วตามไปด้วย การแข่งขันในเชิงธุรกิจก็มีมากขึ้นตามลำดับ ผู้ที่สนใจในธุรกิจสถานะบริษัทผู้สูงอายุ ควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับขนาดของสถานะบริษัทที่มีผลต่อความพร้อมในการบริการด้านที่มีความแตกต่างอย่างเด่นชัด เช่น ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริหารจัดการ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงสถานะบริษัทขนาดกลางและขนาดเล็ก ให้มีความพร้อมในการบริการมากขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้สูงอายุซึ่งมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ในงบประมาณที่น้อยกว่าสถานะบริษัทขนาดใหญ่

2. ผู้สนใจด้านธุรกิจที่เกี่ยวกับการจัดการบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ควรศึกษาความต้องการบริการ ในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยสอบถามจากญาติ ผู้ตัดสินใจ หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานะบริการของผู้สูงอายุ ว่ามีความต้องการบริการด้านใดเพิ่มเติม ทั้งบริการหลัก และบริการเสริม เพื่อใช้เป็น แนวทางในการบริหารจัดการให้เหมาะสม เพิ่มบริการให้หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริง ของผู้สูงอายุ และญาติผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชีวิตและสุขภาพผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง ซึ่งหากจัดสถานบริการ ผู้สูงอายุเอกชนบริหารจัดการ และให้บริการได้ตรงตามความต้องการ นั่นก็หมายถึงธุรกิจจะเติบโตขยายตัวตาม จำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นอย่างแน่นอน

รายการอ้างอิง

- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม). สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ,2553 .(คู่มือธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ สืบค้นเมื่อ มิถุนายน .22 ,2558 จาก , http://thaifranchisedownload.com/dl/11_13_Manual_Eldercare.pdf.
- ชินวัตร เชื้อสระคู).2551คุณลักษณะของพนักงาน .(นบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงาน และลูกค้าร้านทอซูฟ ,วิจัยส่วนบุคคล ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ . มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชุตินา บุญทบ).2554ความต้องการสถานบริการของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ .(ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ,
- ธีระดา ภิญโญ และอดิศักดิ์ ไทวิชา. (2552). การวิจัยทางธุรกิจกรุงเทพฯ .: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พลสิทธิ์ศักดิ์ แสนจำลาห์ และณภมล จันทรสม .(2556 ความเข้าใจ ความพร้อม .(และขีดความสามารถของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมของไทยที่มีต่อการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนวิทยานิพนธ์การจัดการ . มหาบัณฑิต การเป็นผู้ประกอบการ.มหาวิทยาลัยรังสิต ,
- ไวพจน์ กุลลาชัย).2558(ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้สูงวัยนโยบายที่ถูกเมิน ...?. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 26(3),14 0 – 150.
- ศิริพันธ์ สาสต์ย์).เพ็ญจันทร์ เลิศรัตน์ และผ่องพรรณ อรุณแสง ,เดือนใจ ภักดีพรหม ,ทัศนาศูววรรณปะภรณ์ ,2552.(การศึกษาสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทยกรุงเทพฯ .: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล).2557). การสูงวัยของประชากรไทย พ .ศ.2557. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ).2557การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย .(พ .ศ.2557กรุงเทพฯ .: ผู้แต่ง .
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม .(.(2553 คู่มือเพื่อการบริหารท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ กรุงเทพฯ .สถานพักฟื้นสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม -: ผู้แต่ง.
- Government of Alberta. (2010). Long –Term Care Accommodation Standards and Checklist.Canada: Author.
- Nakrem, S. .(2011)Measuring quality of care in nursing homes - what matters?. Thesis for the degree of Philosophiae Doctor. Faculty of Medicine, Norwegian University of Science and Technology.

แนวทางสร้างเสริมองค์กรแห่งความสุขโดยสุนทรียสาธก กรณีศึกษา สถาบันสอนภาษาเอบีซี สาขาขอนแก่น THE GUIDELINE TO DEVELOP HAPPY WORKPLACE BY APPRECIATIVE INQUIRY A CASE STUDY OF ABC LANGUAGE INSTITUTE, KHONKAEN BRANCH

อภิวัฒน์ แก้วมโน 1
ภิญโญ รัตนพันธุ์ 2

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการศึกษา ประสบการณ์เชิงบวกของ ผู้บริหาร พนักงาน ครู และนักเรียน ในสถาบันสอนภาษา เอบีซี สาขาขอนแก่น 2) เพื่อหาแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งความสุขของสถาบันสอนภาษา เอบีซี สาขาขอนแก่น โดยนำกระบวนการสุนทรียสาธกมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยสัมภาษณ์ปากต่อปาก แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่เป็นจุดร่วมและจุดโดดเด่นร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ เพื่อนำมาใช้วางแผนในการสร้างเสริมองค์กรแห่งความสุขในสถาบันสอนภาษา เอบีซี ผลการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการสร้างเสริมองค์กรแห่งความสุขและได้จัดทำโครงการ 4 โครงการ คือ 1) โครงการไอจีดีแบดมินตัน 2) แบ่งปันเรื่องราวดี ๆ ระหว่างเรียน 3) โปรโมชันส่วนลดคอร์สไอจี 4) สนุกก่อนเข้าเรียน ผลที่ได้รับคือ ทุกคนมีความเป็นกันเองมากขึ้นทำให้ผู้บริหาร พนักงาน และครูทำงานกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และนักเรียนมีความสุขในการเรียนที่สถาบันแห่งนี้มากขึ้น

คำสำคัญ : ความสุข องค์กรแห่งความสุข การวิจัยเชิงคุณภาพ

Abstract

Goal of this research is 1) to discovery positive educational experiences for managers, employees, teachers and students of ABC language institute (KhonKaen branch) and 2) to find the solution to make the institute become happy workplace by using AI process as a guideline. We conduct and obtain the data of the research by doing individual interview. The Data from interview were analyzed for convergences and divergences along with SOAR analysis. The result show that ABC language institute can become a happy institute with 4 additional projects. Which is 1) I-G Badminton 2) sharing good experience during class time 3) Course discount and promotion 4) having fun before going to class. After these projects, we found that the

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น