

แบบจำลองการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน ในเขตกรุงเทพมหานคร

A Model for Enhancing the Efficiency of Elderly care Businesses Sustainably in Bangkok

จินจุฑา ศรีเหรา^{1*}, ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสฏฐ²

บัณฑิต พังนรินทร์³ และ ธนพล ก่อฐานะ⁴

Jinjutha Shihera¹, Nattapong Techarattanased²

Bundit Pungnirund³, and Tanapol Kortana⁴

คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1, 2, 3}

Faculty of Management Science, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1, 2, 3}

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา⁴

College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand⁴

*Corresponding Author. E-mail: s61484945011@ssru.ac.th

Received October 3, 2024; **Revised** November 20, 2024; **Accepted** December 25, 2024

Abstract

The objectives of this research are as follows: 1) To study the levels of variables, including entrepreneurial leadership, company policies, human resources, business management innovation, and enhancing the efficiency of elderly care businesses sustainably in Bangkok. 2) To examine the influence of entrepreneurial leadership, company policies, human resources, and business management innovation on enhancing the efficiency of elderly care businesses sustainably in Bangkok. 3) To develop a model for enhancing the efficiency of elderly care businesses sustainably in Bangkok. This research used a mixed methods approach: 1) quantitative research, with a sample of 340 people. Data collection was conducted using questionnaires, and data analysis was conducted using structural equation modeling. 2) qualitative research using in-depth interviews. The target group consisted of 20 individuals, including elderly care business owners and elderly care business experts in Bangkok. The research results revealed that: 1) The variables related to business management innovation, entrepreneurial leadership, human resources, and the sustainable enhancement of efficiency in elderly care businesses in Bangkok were at the highest level, while

company policies were at a high level. 2) Entrepreneurial leadership, company policies, human resources, and business management innovation have a statistically significant impact on enhancing the efficiency of elderly care businesses sustainably in Bangkok at the .001 and .05 significance levels. 3) A Model for enhancing the efficiency of elderly care businesses sustainably called the LIPR Model (L = Entrepreneurial Leadership, I = Business Management Innovation, P = Company Policy, R = Human Resources). These findings can be applied as guidelines for policy formulation to improve the efficiency of the elderly care business for sustainable growth.

Keywords: efficiency; elderly care business; Bangkok

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาาระดับระดับตัวแปร ภาวะผู้นำผู้ประกอบการ นโยบายบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ นวัตกรรมการบริหารธุรกิจ และการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ภาวะผู้นำผู้ประกอบการ นโยบายบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ ที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร 3) สร้างรูปแบบจำลองการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่าง 1) การวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง 2) การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จากผู้ประกอบการและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับของตัวแปรนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ ทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด และนโยบายของบริษัท อยู่ในระดับมาก 2) ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ นโยบายของบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมการบริหารธุรกิจมีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 และ 3) รูปแบบการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร LIPR Model (L = Entrepreneurial Leadership, I = Business Management Innovation, P = Company Policy, R = Human Resources) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ; กรุงเทพมหานคร

บทนำ

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีผู้สูงอายุอยู่จำนวนทั้งสิ้น 1,232,404 คน แบ่งเป็นผู้สูงอายุเพศชาย จำนวน 507,805 คน คิดเป็น 41.20 เปอร์เซ็นต์ และผู้สูงอายุเพศหญิง จำนวน 724,599 คน คิดเป็น 58.80 เปอร์เซ็นต์ (Department of Older Persons, 2023) จากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วจึงสะท้อนให้เห็นถึงโอกาสของการเติบโตของธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทย เนื่องจากปัจจุบันสมาชิกภายในครอบครัวยังต้องทำงานนอกบ้าน ทำให้ไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ด้วยตนเองหรือพึ่งพาการดูแลจากคนในครอบครัวเป็นหลัก ซึ่งผู้สูงอายุในปัจจุบัน

จึงต้องการสิ่งที่ดีที่สุด ปลอดภัยที่สุด และใช้งานง่ายที่สุด เพื่อการดูแลตัวเองไม่ว่าจะเป็นเรื่องสุขภาพ การบริหารการเงิน การอยู่อาศัย รวมถึงอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะเข้ามาตอบโจทย์ให้การใช้ชีวิตสะดวกสบายและง่าย (Promluck et al., 2022) จะเห็นได้ว่า ธุรกิจผู้สูงอายุถือเป็นโอกาสที่น่าสนใจมากในสังคมปัจจุบันและอนาคต ในการสร้าง ขยาย และการต่อยอดทางธุรกิจเดิมหรือสร้างธุรกิจใหม่

การประกอบธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนมากจะเป็นรูปแบบของการดูแลผู้สูงอายุ เพราะสังคมไทยมีค่านิยมที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการ และความสำคัญต่อการดูแลผู้สูงอายุ โดยมีเป้าหมายด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน นั้นทำให้ธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุกลายเป็นธุรกิจบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการในการแก้ปัญหาได้ ซึ่งเป็นเหตุผลที่ธุรกิจได้รับความสนใจและขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (Chupradit & Gaston-Villaroman, 2023) ดังนั้น การสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุให้มีความยั่งยืน จำเป็นต้องให้ความสำคัญในหลาย ๆ มิติ เช่น การมีผู้นำของผู้ประกอบการที่มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ ความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ และแสวงหาโอกาส หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Nguyen et al., 2021; Goossen & Stevens, 2013) โดยที่ไม่ลืมการให้ความสำคัญต่อกำหนดนโยบาย ที่มีเป้าหมายในระยะยาว มีความเป็นสากล มีคุณภาพ เปรียบเสมือนแนวทางสำหรับการตัดสินใจที่สามารถเชื่อมโยงการกำหนดกลยุทธ์กับการนำไปปฏิบัติโดยจะสนับสนุนภารกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ของบริษัท (Hunger, 2020; Wang & Tsay, 2012) รวมไปถึงการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนองค์กร ตามกลยุทธ์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ Sabuhari et al. (2020) ให้ความเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนความสามารถขององค์กรให้ได้เปรียบทางการแข่งขันได้เป็นอย่างดี การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพด้านทักษะและความสามารถสูงนั้น จะต้องผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอยู่เสมอ Sinambela et al. (2022) เห็นว่าการบริการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี แต่ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วองค์กรจะต้องเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้วยการนำนวัตกรรมมาสนับสนุนการบริหารงาน เช่น การประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Anaya, Dulaimi & Abdallah, 2015) ส่งผลให้การให้บริการกับผู้ใช้บริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น จนเกิดเป็นความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้ในระยะยาว (Baden-Fuller & Haefliger, 2013)

ดังนั้น การสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาศักยภาพด้านการสร้างคุณค่าด้านการให้บริการ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางการตลาด เพิ่มผลกำไร และการบริหารงานขององค์กร การศึกษาและแก้ไขหรือหารูปแบบที่เหมาะสมจึงจะสามารถทำให้ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุมีความยืดหยุ่นและตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา เรื่อง แบบจำลองการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีความมั่นคง ยั่งยืนขององค์กร และเพื่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ดียิ่งขึ้น ทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับตัวแปร ภาวะผู้นำผู้ประกอบการ นโยบายบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ นวัตกรรมการบริหารธุรกิจ และประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ภาวะผู้นำผู้ประกอบการ นโยบายบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรม การบริหารธุรกิจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อสร้างรูปแบบจำลองการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขต กรุงเทพมหานคร มีลักษณะอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา บทความวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ประกอบด้วย ตัวแปร ภาวะผู้นำผู้ประกอบการ นโยบายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมบริหารธุรกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ประชากรคือ ผู้ประกอบการธุรกิจผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 288 แห่ง โดยผู้วิจัยกำหนดเป็น ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้า แห่งละ 3 คน จะได้กลุ่ม ประชากร ที่เป็นผู้ประกอบการ จำนวน 864 คน (Ministry Of Public Health, 2024) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณได้มาโดย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการประมาณค่า จากตัวแปรสังเกต (Observation Variable) ในสัดส่วน 1 ต่อ 20 ในการ วิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตจำนวน 17 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 340 คน โดยเลือกกลุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ประกอบการธุรกิจผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการธุรกิจผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน และผู้เชี่ยวชาญด้าน ธุรกิจผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ สถานประกอบการธุรกิจผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะตั้งแต่เดือน เมษายน 2566 – กันยายน 2567

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขต กรุงเทพมหานคร

การสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถตอบสนองต่อความสำเร็จได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ด้านการเงินที่สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับ ด้านการเงิน เพื่อให้ทราบถึงผลกำไรขององค์กร และบริหารทรัพยากรทางการเงินให้องค์กรมีสภาพทางการเงินที่ดี นอกจากนั้นมุมมองด้านลูกค้าธุรกิจผู้สูงอายุจะต้องเน้นไปที่การเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ต้องการและนำมาปรับปรุงและพัฒนาสินค้าหรือการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และ จะต้องให้ความสำคัญต่อมุมมองด้านกระบวนการภายในเพื่อให้การเกิดองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง มีการวิเคราะห์ ปรับปรุงกระบวนการ สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมธุรกิจได้ มียุทธศาสตร์การเรียนรู้และการ เติบโตเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต พัฒนาตนเองของบุคลากรภายในองค์กรหรือธุรกิจให้มีทักษะและ ความรู้ จากการฝึกอบรม การสร้างองค์ความรู้และการเรียนรู้จากนวัตกรรมที่จะนำมาพัฒนาองค์กร มีการสร้างทีม

ที่มีความสามารถทางด้านทรัพยากรมนุษย์และสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ Saleeshya and Harikumar (2023) ให้ความเห็นไว้ว่า การสร้างเสริมประสิทธิภาพขององค์กรควรคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ การวางนโยบายที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ เช่นเดียวกันกับ Alkhalidi and Abdallah (2020) ที่พบว่าลูกค้าจะให้ความสำคัญด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือของการให้บริการถึงจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในจำนวนมากก็ตาม

สรุปได้ว่า การสร้างประสิทธิภาพให้ธุรกิจและผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครอย่างยั่งยืน ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจ มีทักษะด้านการให้บริการดูแลสุขภาพ การบำบัดรักษา และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ ซึ่งการเติบโตของธุรกิจผู้สูงอายุ จำเป็นจะต้องมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ ในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ และนโยบายขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนา ระบบบริหารจัดการ ควบคู่กับกลยุทธ์ทางการตลาดที่แข็งแกร่ง จะช่วยสร้างการรับรู้ คุณภาพบริการ และความเชื่อมั่นให้กับผู้สูงอายุและครอบครัว นอกจากนี้ ธุรกิจต้องคำนึงถึง 4 มุมมองหลัก ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ

ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถพิเศษที่ผสมผสานระหว่างความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นไอเดียใหม่ ๆ นำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาธุรกิจ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถมองภาพอนาคตของธุรกิจได้อย่างชัดเจน ความกล้าหาญในการตัดสินใจในสิ่งที่ไม่แน่นอนเพื่อโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า มีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีทักษะในการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีแรงบัลดาลใจ กระตือรือร้นในการทำงานให้กับองค์กรเพื่อบรรลุถึงเป้าหมาย มีทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งภายนอกและภายในองค์กร โดยความสอดคล้องระหว่างรูปแบบความเป็นผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กรนั้นเชื่อกันว่าเป็นกุญแจสำคัญของความสำเร็จในองค์กร รูปแบบความเป็นผู้นำเป็นวิธีที่ผู้นำใช้ในการชี้นำ ส่งเสริม และควบคุมผู้อื่นในการบรรลุเป้าหมาย ความเป็นผู้นำนั้นเป็นความสามารถในการสนับสนุนผู้อื่น เพื่อสนับสนุนความสำเร็จที่เกี่ยวข้องขององค์กร รูปแบบของการกระทำของผู้นำทั้งหมดตามที่ผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้เรียกว่าลักษณะผู้นำ ซึ่งความเป็นผู้นำของผู้ประกอบการต่อการกำหนดบทบาทของความเป็นผู้นำที่ใช้ทักษะที่หลากหลายในการพัฒนาโอกาสภายใต้สถานการณ์ที่ท้าทายจะนำไปสู่ความประสบความสำเร็จไปการนำพาธุรกิจไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ (Harrison et al., 2018) อีกทั้งสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทผ่านปัจจัยสำคัญขององค์กร เช่น ความคิดสร้างสรรค์ของทีม ความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ และความได้เปรียบในการแข่งขันทำให้ได้มาซึ่งผลกำไรอย่างยั่งยืนให้กับองค์กร (Nguyen et al., 2021)

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ จะต้องสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทโดยผ่านปัจจัยสำคัญขององค์กร เช่น ความคิด สร้างสรรค์ของทีม ความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ แสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ตามด้วย วิสัยทัศน์ จะต้องมีความรู้ในกระบวนการทางธุรกิจ มีหลักธรรมาภิบาล การประยุกต์ใช้และพัฒนานวัตกรรม ไปจนถึงความสามารถในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันภายในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการจะต้องประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ในการพัฒนาธุรกิจ ศักยภาพในการจัดการธุรกิจ ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ และศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายของบริษัท

นโยบายของบริษัทนั้นเป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน กำหนดทิศทางและหลักการทำงานขององค์กร เพื่อให้ทุกคนเข้าใจและปฏิบัติตาม ซึ่งจะต้องครอบคลุมทุกด้านของการดำเนินธุรกิจ มีเป้าหมายในระยะยาว มีวิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร ไปจนถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นแนวทางสำหรับการตัดสินใจที่สามารถเชื่อมโยงการกำหนดกลยุทธ์กับการนำไปปฏิบัติโดยจะสนับสนุนภารกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ของบริษัท (Hunger, 2020) ที่มีความหลากหลาย เป็นสากล มีคุณภาพ การเสริมสร้างกลไกการบริหารจัดการการดูแล (Wang & Tsay, 2012) ดังนั้น นโยบายธุรกิจถือว่าเป็นความสามารถในการรวบรวมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อสร้างทางเลือกอย่างชาญฉลาด กำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ จัดสรรทรัพยากรที่หายากออกไปสู่สาธารณะ มีบวนการเปลี่ยนแปลง บุคลากร แผนงานและการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังจะต้องช่วยเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและตรวจสอบคุณภาพข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ไปจนถึงการสร้างรายได้และควบคุมรายจ่ายให้กับองค์กร

สรุปได้ว่า นโยบายบริษัท เป็นการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ จัดสรรทรัพยากรออกไปสู่สาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการการเปลี่ยนแปลง บุคลากร แผนงานและการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย อีกทั้งยังจะต้องช่วยเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและตรวจสอบคุณภาพข้อมูลเพื่อใช้ในการ ตัดสินใจ ไปจนถึงการสร้างรายได้ และควบคุมรายจ่ายให้กับองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบหลักดังต่อไปนี้ แผนพัฒนาองค์กร กลยุทธ์การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ในการแข่งขัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง องค์ความรู้โดยรวม ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ พรสวรรค์ ความถนัดของบุคลากรโดยรวมที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้า และยังครอบคลุมไปถึงคุณค่า ทัศนคติ วิธีการจัดการกับปัญหา และความเชื่อของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของความสามารถที่ถูกถ่ายทอดกันมา ความรู้และทักษะต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นผ่านบุคลากรที่มีพรสวรรค์และความถนัดที่ทำงานในองค์กรนั้น ๆ เพื่อช่วยในการขับเคลื่อนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศหรือองค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสนับสนุนความสามารถภายในของบริษัทในการรับผลประโยชน์ และถือเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน โดยในฐานะของผู้เชี่ยวชาญในด้านบุคคลที่ทำหน้าที่ที่สำคัญขององค์กรจะต้องสร้างความแตกต่างให้กับความสำเร็จของธุรกิจภายในองค์กร เช่น การวางแผนทางปฏิบัติที่เป็นนวัตกรรมโดยหลักแนวทาง 4 แนวทาง คือ (1) ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร (2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (3) พฤติกรรมมนุษย์ (4) การจัดการการเรียนรู้ (Sabuhari et al., 2020) เพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันการคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้ตรงกับตำแหน่งและเหมาะสมกับงาน จะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Bratton et al., 2021)

สรุปได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์นั้นจะต้องเป็นบุคคลที่สามารถทำหน้าที่สร้างความแตกต่างให้กับความสำเร็จของธุรกิจได้ มีความสามารถต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นและประสิทธิภาพของการทำงาน มีความยืดหยุ่นเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของตลาด มีความรู้ความสามารถในธุรกิจ มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน และมีทักษะในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ

นวัตกรรมการบริหารธุรกิจ เป็นการนำเสนอและนำเข้ากิจกรรม แนวคิด หรือวิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารธุรกิจให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมไปถึงการประสานร่วมกันของนวัตกรรมทางเทคโนโลยี องค์กร และปัจจัยทางการตลาด (Zheng et al., 2023) องค์กรที่มีผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการสร้างนวัตกรรมหรือ

เทคโนโลยีจะทำให้เกิดการพัฒนาด้านด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการและกระบวนการทางธุรกิจ จะช่วยสร้างความเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากนวัตกรรมรูปแบบธุรกิจจะสามารถส่งเสริมให้องค์กรใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้นใหม่ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพทางธุรกิจในการเพิ่มผลกำไรที่สูงขึ้นให้กับองค์กร (Bashir et al., 2020) รวมไปถึงการทำให้องค์กรเป็นผู้นำในตลาดและมีแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการและเตรียมพร้อมต่อการบริหารธุรกิจในยุคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

สรุปได้ว่า นวัตกรรมการบริหารธุรกิจ คือการนำนวัตกรรมมาใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อลดต้นทุนและทรัพยากร บริหารความเสี่ยง และเพิ่มศักยภาพให้ธุรกิจมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงได้ ผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุ จุดแข็ง จุดอ่อน และปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ด้านการจัดการองค์กร และด้านการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการแบบผสมวิธี (Mixed methods research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้จุดเด่นของแต่ละวิธีมาสนับสนุนคุณภาพของงานวิจัย ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ และแบบสัมภาษณ์แนวคำถามในการสัมภาษณ์ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

1) ความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการวิจัยและสถิติทางสังคมศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจผู้ดูแลสูงอายุ จากนั้นนำไปหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) โดยกำหนดให้ข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป

2) ความเชื่อถือได้ของมาตรวัด (Reliability) นำแบบสอบถามที่วัดค่าความถูกต้องด้านเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ปรับแก้เรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่กำหนดไว้โดยสุ่มมาจำนวน 30 คนในการทดลอง และนำมาทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือโดยวิธีการของ ครอนบัต (Cronbach's alpha) โดยจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ผลทดสอบของมาตรวัดของตัวแปรทุกตัวผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(1) การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านธุรกิจดูแลผู้สูงอายุและมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับประเด็นหรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ จำนวน 340 คน โดยพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือก คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ หัวหน้า ของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งก่อนนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

(2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยด้วยตัวเอง เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างด้วยแบบฟอร์มการสัมภาษณ์ที่กำหนดขึ้นสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าและผ่านทางโทรศัพท์ ในการสัมภาษณ์จะมีการจดบันทึก บันทึกเสียง และการสังเกตเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและคำตอบที่มีคุณค่า ผู้ถูกสัมภาษณ์จะต้องมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์การทำงานด้านธุรกิจดูแลผู้สูงอายุโดยตรง ผู้วิจัยจึงกำหนดให้

เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจและผู้สูงอายุ จำนวน 10 คนและผู้ประกอบการธุรกิจและผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 คน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

(1) การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลหา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเพื่อวิเคราะห์ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจและผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

(2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดระเบียบ วิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุปที่ได้มา

การนำเสนอผลการศึกษารายละเอียด

การนำเสนอข้อมูลจะอยู่ในลักษณะการพรรณนาความ (Descriptive Presentation) ที่ได้จากการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล ของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจและผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร พัฒนาออกแบบเป็นโมเดลเพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในระดับวิชาการ ระดับนโยบาย ต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับตัวแปร ภาวะผู้นำผู้ประกอบการ นโยบายบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ นวัตกรรมการบริหารธุรกิจ และประสิทธิภาพธุรกิจและผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลผลระดับของตัวแปรที่ศึกษา (n = 340)

Table 1 Mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.) and interpreting the results of the levels of the studied variables (n = 340)

ตัวแปร (Variable)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล (Meaning)
ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Leadership)			
วิสัยทัศน์ในการพัฒนาธุรกิจ (Vision for business development : VBD)	4.37	0.63	ระดับมากที่สุด (Highest level)
ศักยภาพในการจัดการธุรกิจ (Business management potential : BMP)	4.32	0.67	ระดับมากที่สุด (Highest level)
ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (Commitment to success : CMS)	4.20	0.62	ระดับมาก (High level)
ศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม (Potential for innovation : PTI)	4.20	0.66	ระดับมาก (High level)
รวมเฉลี่ย (Total average)	4.27	0.59	ระดับมากที่สุด (Highest level)
นโยบายของบริษัท (Company policy)			
แผนพัฒนาองค์กร (Organizational development plan : ODP)	3.95	0.65	ระดับมาก (High level)
กลยุทธ์การจัดการองค์กร (Organizational management strategy : OMS)	4.16	0.60	ระดับมาก (High level)
กลยุทธ์ในการแข่งขัน (Competitive strategy : CPS)	4.13	0.57	ระดับมาก (High level)
รวมเฉลี่ย (Total average)	4.08	0.54	ระดับมาก (High level)
ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources)			
มีความรู้ความสามารถในธุรกิจ (Business knowledge and ability : KAB)	4.09	0.75	ระดับมาก (High level)
มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน (Have morality in working : HMW)	4.33	0.56	ระดับมากที่สุด (Highest level)
มีทักษะในการปฏิบัติงาน (Have skills in performing work : HPW)	4.25	0.67	ระดับมากที่สุด (Highest level)
รวมเฉลี่ย (Total average)	4.22	0.57	ระดับมากที่สุด (Highest level)

นวัตกรรมการบริหารธุรกิจ (Business management innovation)			
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร (Technology the organization : UTO)	4.29	0.57	ระดับมากที่สุด (Highest level)
ด้านการจัดการองค์กร (Organizational management : OZM)	4.29	0.55	ระดับมากที่สุด (Highest level)
ด้านการให้บริการ (Service aspect : SVA)	4.30	0.59	ระดับมากที่สุด (Highest level)
รวมเฉลี่ย (Total average)	4.29	0.54	ระดับมากที่สุด (Highest level)
ประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร (Efficiency of elderly business operations in Bangkok)			
มุมมองด้านการเงิน (Financial perspective : FIN)	4.24	0.63	ระดับมากที่สุด (Highest level)
มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective : CUS)	4.18	0.67	ระดับมาก (High level)
มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspective : INP)	4.23	0.64	ระดับมากที่สุด (Highest level)
มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth perspective : PLG)	4.23	0.62	ระดับมากที่สุด (Highest level)
รวมเฉลี่ย (Total average)	4.22	0.59	ระดับมากที่สุด (Highest level)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรในตารางที่ 1 พบว่า Entrepreneurial Leadership (ELS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า วิสัยทัศน์ในการพัฒนาธุรกิจ (VBD) ศักยภาพในการจัดการธุรกิจ (BMP) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 – 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด และความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (CMS) ศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม (PTI) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 อยู่ในระดับมาก Company policy (CPL) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า แผนพัฒนาองค์กร (ODP) กลยุทธ์การจัดการองค์กร (OMS) และกลยุทธ์ในการแข่งขัน (CPS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 – 4.16 อยู่ในระดับมาก Human resources (HRS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน (HMW) มีทักษะในการปฏิบัติงาน (HPW) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 – 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความรู้ความสามารถในธุรกิจ (KAB) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 อยู่ในระดับมาก Business management innovation (BMI) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร (UTO) ด้านการจัดการองค์กร (OZM) และด้านการให้บริการ (SVA) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 – 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด Efficiency of elderly care business sustainably in Bangkok (EOE) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มุมมองด้านการเงิน (FIN) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (INP) มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (PLG) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 – 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด และมุมมองด้านลูกค้า (CUS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ภาวะผู้นำผู้ประกอบการ นโยบายบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้เทคนิคการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

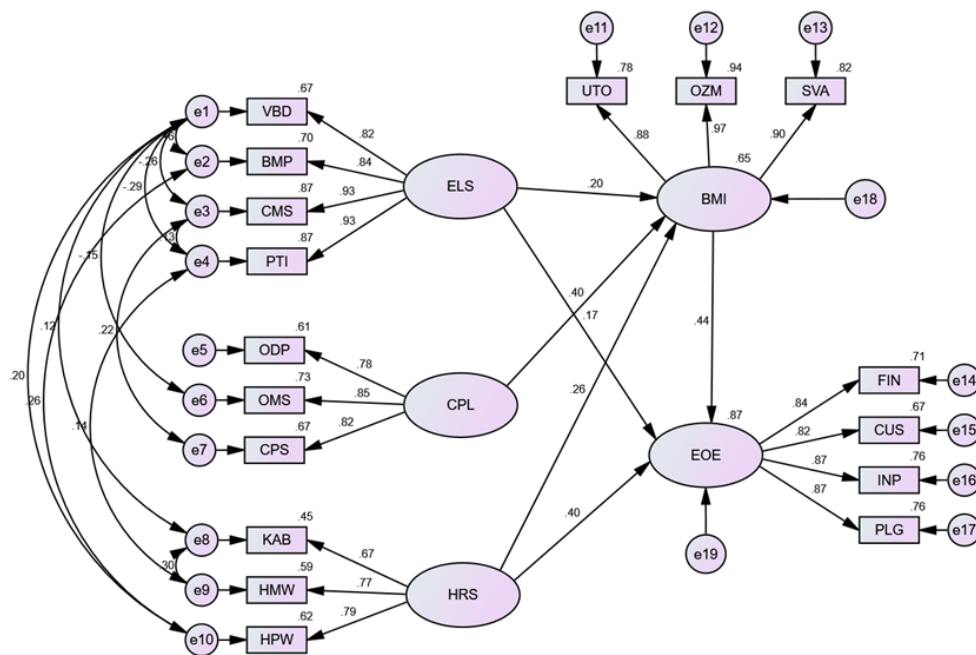
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าความเบ้ (Sk.) และค่าความโด่ง (Ku.) (n = 340)

Table 2 Mean ($\bar{X}$), Standard Deviation (S.D.), Skewness (Sk.) and Kurtosis (Ku.) (n = 340)

ตัวแปรสังเกตได้ (Observed variables)	$\bar{X}$	S.D.	Sk.	Ku.
วิสัยทัศน์ในการพัฒนาธุรกิจ (Vision for business development : VBD)	4.37	0.63	-0.73	0.04
ศักยภาพในการจัดการธุรกิจ (Business management potential : BMP)	4.32	0.67	-0.86	0.24
ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (Commitment to success : CMS)	4.20	0.62	-0.72	1.27
ศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม (Potential for innovation : PTI)	4.20	0.66	-0.77	0.87
แผนพัฒนาองค์กร (Organizational development plan : ODP)	3.95	0.65	-0.32	-0.23
กลยุทธ์การจัดการองค์กร (Organizational management strategy : OMS)	4.16	0.60	-0.48	0.40
กลยุทธ์ในการแข่งขัน (Competitive strategy : CPS)	4.13	0.57	-0.24	0.06
มีความรู้ความสามารถในธุรกิจ (Business knowledge and ability : KAB)	4.09	0.75	-0.50	-0.22
มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน (Have morality in working : HMW)	4.33	0.56	-0.53	0.09
มีทักษะในการปฏิบัติงาน (Have skills in performing work : HPW)	4.25	0.67	-0.76	0.57
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร (Technology the organization : UTO)	4.29	0.57	-0.57	0.28
ด้านการจัดการองค์กร (Organizational management : OZM)	4.29	0.55	-0.45	0.07
ด้านการให้บริการ (Service aspect : SVA)	4.30	0.59	-0.64	0.30
มุมมองด้านการเงิน (Financial perspective : FIN)	4.24	0.63	-0.49	-0.05
มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspective : CUS)	4.18	0.67	-0.80	1.36
มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspective : INP)	4.23	0.64	-0.56	0.46
มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth perspective : PLG)	4.23	0.62	-0.42	-0.35

จากตารางที่ 2 พบว่าผลการตรวจสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้บางตัวแปรมีการแจกแจงแบบโค้งไม่ปกติ (Normal Distribution) เนื่องจากค่าความเบ้ และค่าความโด่งมีค่าเกิน +3.00 และ -3.00 ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง เนื่องจากการกระจายของข้อมูลตัวแปรสังเกตไม่ได้เป็นแบบปกติ (Normal Distribution) แต่ยังสามารถนำข้อมูลที่สามารถนำไปวิเคราะห์แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างได้อย่างไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ (n > 300) สามารถอนุมานได้ในทางสถิติว่า ข้อมูลที่ทำการวัดด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าจะมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ (Kelloway, 1998) ผู้วิจัยจึงตรวจสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อสร้างรูปแบบจำลองการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจและผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างตามสมมติฐานได้มีการปรับแก้และพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการยอมให้ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้บางคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในเชิงแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาไว้ รวมถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการอธิบายผลการวิจัยจากการปรับแก้แบบจำลองด้วย ทั้งนี้ แบบจำลองจะได้ดำเนินการปรับแก้ (Adjust Model) จนกระทั่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว จึงจะพิจารณาค่าพารามิเตอร์ (Parameter Estimation) ของค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลต่าง ๆ ของตัวแปรที่ศึกษาไปใช้เพื่ออธิบายถึงเส้นทางความสัมพันธ์ของแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง ดังนี้



Chi-square=96.211,df=90,P-value=.308, Chi-square/df=1.069,
GFI=.968, AGFI=.946, NFI=.983, IFI=.999, CFI=.999,
RMSEA=.014, RMR=.008, SRMR=.019, CN=399, PCLOSE=1.000

ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างปรับแก้ (Adjusted Model)

Figure 1 Results of the adjusted model analysis

ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้และพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Adjusted Model) ตามสมมติฐาน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการยอมให้ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (θ) ของตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 23 คู่มีความสัมพันธ์กัน พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างที่ดำเนินการปรับแก้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Fit Index) ดังนี้ $\chi^2 = 96.211$, $df = 90$, $p\text{-value} = 0.308$, $\chi^2 / df = 1.069$, $GFI = 0.968$, $AGFI = 0.946$, $NFI = 0.983$, $IFI = 0.999$, $CFI = 0.999$, $RMR = 0.008$, $SRMR = 0.019$, $RMSEA = 0.014$, $PCLOSE$ ($p\text{-value}$ for test of close fit) = 1.000 และ $CN = 399$ ทั้งนี้ พบว่าค่าสถิติทดสอบความสอดคล้องทั้งหมดผ่านเกณฑ์การประเมิน และจากผลดังกล่าวจึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ดำเนินการปรับแก้ (Adjusted Model) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) ดังนั้น จึงส่งผลทำให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ปรับแก้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะนำไปใช้ได้จริง

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าสถิติที่คำนวณได้กับเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของแบบจำลองสมการโครงสร้างปรับแก้ (Adjust Model)

Table 3 Results of comparing the calculated statistics with the standard criteria. To check the consistency with the empirical data of the adjusted Model

รายการเกณฑ์ (List of criteria)	ค่าเกณฑ์ความสอดคล้องที่กำหนด (แหล่งอ้างอิง) (Specified conformity criteria)	ค่าสถิติ ของแบบจำลอง (Model statistics values)	ผลการพิจารณา (Consideration results)
χ^2	p-value $\geq .05$ (Bollen, 1989)	$\chi^2 = 96.211$ df = 90 p-value = 0.308	ผ่าน (Pass)
Relative χ^2 (χ^2/df)	≤ 2.00 (Bollen, 1989; Kline, 2016)	1.069	ผ่าน (Pass)
RMSEA	$\leq .05$ (Browne & Cudeck, 1993)	0.014	ผ่าน (Pass)
PCLOSE (p-value for close fit)	$\geq .05$ (Browne & Cudeck, 1993)	1.000	ผ่าน (Pass)
RMR	$\leq .05$ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)	0.008	ผ่าน (Pass)
SRMR	$\leq .05$ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)	0.019	ผ่าน (Pass)
GFI	$\geq .90$ (Kelloway, 2015)	0.968	ผ่าน (Pass)
AGFI	$\geq .90$ (Kelloway, 2015)	0.946	ผ่าน (Pass)
NFI	$\geq .90$ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)	0.983	ผ่าน (Pass)
IFI	$\geq .90$ (Tanaka, 1993)	0.999	ผ่าน (Pass)
CFI	$\geq .90$ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)	0.999	ผ่าน (Pass)
CN	≥ 200 (Hoelter, 1983)	399	ผ่าน (Pass)

จากตารางที่ 3 ดัชนีความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ได้ดำเนินการปรับแก้ (Adjusted Model) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้อง (Fit Index) ดังนี้ $\chi^2 = 96.211$, df = 90, p-value = 0.308, $\chi^2/df = 1.069$, GFI = 0.968, AGFI = 0.946, NFI = 0.983, IFI = 0.999, CFI = 0.999, RMR = 0.008, SRMR = 0.019, RMSEA = 0.014, PCLOSE (p-value for test of close fit) = 1.000 และ CN = 399 จากค่าดัชนีความสอดคล้องดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างที่ดำเนินการปรับแก้ (Adjusted

Model) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองดังกล่าวจึงเป็นที่ยอมรับได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คนรวมทั้งสิ้นจำนวน 20 คน การสัมภาษณ์จัดขึ้นในสภาพแวดล้อมการทำงานจริงของผู้ประกอบการและผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสังเกตและเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง โดยการสัมภาษณ์เป็นไปตามรูปแบบที่มีโครงสร้าง และมีการตีความ ประเมินอย่างเป็นกลาง ซึ่งผลการวิจัยเชิงคุณภาพสรุปได้ดังนี้

ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการในธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุ ต้องมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาธุรกิจ สามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กรให้ตรงกับความต้องการในการบริการ โดยต้องสร้างความมั่นใจ ภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับการยอมรับในสังคม ผู้นำที่มีศักยภาพในการจัดการองค์กร วางแผนธุรกิจ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย วิเคราะห์คู่แข่ง วางแผนการตลาด และสร้างนวัตกรรมใหม่ จะสามารถทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืนและมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้สูงอายุได้

นโยบายของบริษัท เปรียบเสมือนแนวทางให้บุคลากรภายในองค์กรร่วมกันปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน การมีนโยบายของบริษัทที่มีแผนพัฒนาองค์กรที่เป็นรูปธรรมในระยะยาวจะช่วยให้สามารถวางแผนกลยุทธ์ต่อการลงทุน และการดำเนินงานได้ บุคลากรทุกคนภายในองค์กรมีความเข้าใจตรงกันในเรื่องเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงาน สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเติบโตและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

ทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เข้าใจถึงความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุ บุคลากรต้องมีใจรักในการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม และมีทักษะในการดูแลทั้งด้านสุขภาพและจิตใจ โดยผ่านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ บุคลากรควรมีทัศนคติที่ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกอบอุ่นและผ่อนคลาย รวบรวมมีลูกหลานคอยดูแล

นวัตกรรมการบริหารธุรกิจคือการนำแนวคิดหรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการบริหารและให้บริการ เพื่อสร้างความแตกต่างในการแข่งขันทางการตลาด การนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทำให้ธุรกิจโดดเด่นจากคู่แข่ง และสร้างจุดแข็งทางการตลาด ส่งผลให้ผู้รับบริการสนใจใช้บริการมากขึ้น

ประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร เกิดจากการมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำของผู้ประกอบการที่มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาธุรกิจ มีศักยภาพในการจัดการธุรกิจ มีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จและมีศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม มีนโยบายของบริษัท ที่กำหนดแผนพัฒนาองค์กรที่ชัดเจน มีกลยุทธ์ในการจัดการองค์กรและการแข่งขัน อีกทั้งมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ มีคุณธรรมและทักษะในการปฏิบัติงาน และยังสามารถนำนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ มาใช้ด้านจัดการองค์กร ด้านการให้บริการและนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร จนสามารถนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุได้อย่างยั่งยืน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยแบบจำลองการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอิทธิพลของตัวแปรภาวะผู้นำของผู้ประกอบการที่มีผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.17 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และได้ข้อค้นพบว่า ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ ที่ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ในการพัฒนาธุรกิจ ค่ายภาพในการจัดการธุรกิจ ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ และศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม จะทำให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครให้มีความยั่งยืนได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Herlina et al. (2021) ที่กล่าวว่า ความสำคัญของบทบาทของผู้นำทางธุรกิจในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมสร้างสรรค์ จะส่งผลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและทีมงานในองค์กร สอดคล้องกับ Harrison et al. (2016) เพราะผู้นำของผู้ประกอบการจะต้อง มีวิสัยทัศน์ มีความคิดสร้างสรรค์ มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

อิทธิพลของตัวแปรภาวะผู้นำของผู้ประกอบการมีผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานครโดยผ่านนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.19 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Khuong et al. (2022) ที่ให้ความเห็นว่า ผู้นำของผู้ประกอบการต้องสามารถเรียนรู้นวัตกรรมภายในองค์กรและวางแผนทางที่เป็นนวัตกรรมให้กับพนักงาน ตลอดจนการระบุและนำเทคนิคที่จำเป็นไปใช้เพื่อให้บรรลุผลต่อการดำเนินงานและสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่ง และสอดคล้องกับ Rao Jada et al. (2019) ที่แสดงให้เห็นว่าศักยภาพของผู้นำที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยนวัตกรรมจะเป็นกุญแจที่สำคัญต่อการเติบโตและพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อิทธิพลของตัวแปรนโยบายบริษัทมีผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานครโดยผ่านนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.18 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Arundel et al. (2019) พบว่า นโยบายที่สนับสนุนนวัตกรรมจะช่วยส่งเสริมความสามารถของภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น Chen (2023) กล่าวว่านโยบายนวัตกรรมจะช่วยให้องค์กรต่าง ๆ เติบโตและเป็นประโยชน์กับหน่วยงานสาธารณะในการจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อิทธิพลตัวแปรทรัพยากรมนุษย์มีผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานครโดยผ่านนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.12 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Jotabá et al. (2022) ที่แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่พัฒนาตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีนวัตกรรมมาสนับสนุนจะสามารถเผชิญกับตลาดที่มีการแข่งขันสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ Lu et al. (2015) ที่กล่าวว่า นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์มีส่วนช่วยในการพัฒนาแรงจูงใจด้านนวัตกรรมให้กับพนักงาน ส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้กับองค์กร

อิทธิพลตัวแปรทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.40 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Lepir et al. (2017) การกำหนดคุณภาพการให้บริการและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจของสถาบัน เป็นกลยุทธ์ที่เน้นการพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในตลาดบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ

Khan (2018) ที่ให้ความเห็นว่า กลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนองค์กรให้เติบโตขึ้นได้อย่างยั่งยืน

อิทธิพลตัวแปรนวัตกรรมการบริหารธุรกิจมีผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.44 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ Nunes and Russo (2019) การสร้างโมเดลธุรกิจใหม่ ๆ ด้วยนวัตกรรมจะสามารถเพิ่มศักยภาพและโอกาสใหม่ ๆ ต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาด และสอดคล้องกับ Carvalho et al. (2019) ให้ความเห็นไว้ว่า การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลในการดูแลสุขภาพที่ดีจะสามารถเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นความรู้ที่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้

สรุปผล

ในการวิจัยครั้งนี้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 340 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 56.47 เพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 43.53 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 37.35 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.35 มีอายุต่ำกว่า 29 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.83 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.47 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 51.17 รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.24 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 และการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88 ระยะเวลาของการเปิดธุรกิจของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาของการเปิดธุรกิจของผู้สูงอายุ 1 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือระยะเวลาของการเปิดธุรกิจของผู้สูงอายุ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.94 ระยะเวลาของการเปิดธุรกิจของผู้สูงอายุ 6 – 10 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.59 และระยะเวลาของการเปิดธุรกิจของผู้สูงอายุ มากกว่า 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.47 และตำแหน่งในการบริหารเป็นหัวหน้า มากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 63.24 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และผู้จัดการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.24 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สมการเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงเชิงสาเหตุ (Independent Variable) ที่ส่งผลทางตรง (Direct Effect) ต่อตัวแปรแฝงเชิงผล (Dependent Variable) ในแบบจำลองที่พัฒนาและปรับแก้แล้ว (Adjust Model) แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ นโยบายของบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมการบริหารธุรกิจมีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพธุรกิจของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05

ผลการวิเคราะห์สมการเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งผลโดยรวม (Total Effect) ต่อตัวแปรแฝงภายใน (Reduced equations) ที่ได้ทำการศึกษาในแบบจำลองที่พัฒนาและปรับแก้แล้ว (Adjust Model) แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแฝงภายนอกได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ นโยบายของบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมการบริหารธุรกิจมีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพธุรกิจของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 หลังจากที่ได้ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาแบบจำลองการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เรียกว่า LIPR Model : L = Entrepreneurial Leadership, I = Business Management Innovation, P = Company Policy, R = Human Resources

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะในเชิงวิชาการ ควรให้กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรุงเทพมหานคร และภาคเอกชน สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่งเสริม สนับสนุนนวัตกรรมในการบริการธุรกิจ สำหรับช่วยสร้างความแตกต่างและเสริมศักยภาพให้กับองค์กร ทั้งด้านการให้บริการและสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการสนับสนุนด้านทรัพยากรมนุษย์โดยปลูกฝังบุคลากรรู้สึกถึงจิตสำนึกที่มีต่อองค์กรและสร้างคุณภาพการให้บริการให้กับผู้สูงอายุด้วยความเข้าใจ รับรู้ถึงความต้องการของผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุรู้สึกเสมือน การได้รับการดูแลจากลูกหลาน จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ เชื่อมมั่น ประทับใจ จนเกิดความพึงพอใจจนเป็น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อสังคม และผู้นำของผู้ประกอบการควรจะต้องมีวิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมายให้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการที่ชัดเจน มองถึงเป้าหมายทั้งในปัจจุบันและความต้องการของตลาดในอนาคต เพื่อ สร้างความได้เปรียบอย่างทางการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนให้กับองค์กร

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 ด้านนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ (BMI) ควรให้มีการสนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายต่อความร่วมมือกัน ระหว่างธุรกิจดูแลผู้สูงอายุและ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ภาคเอกชน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และพัฒนานวัตกรรม ร่วมกันในด้านเทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น แอปพลิเคชันสำหรับการจัดเก็บข้อมูลผู้สูงอายุ ระบบ การจองเข้ารับบริการออนไลน์ เป็นต้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนควรให้การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ตรงกับความต้องการที่หลากหลายและส่งเสริมการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ

2.2 ด้านทรัพยากรมนุษย์ (HRS) กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรุงเทพมหานคร และ ภาคเอกชน ควรให้การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม พัฒนาทักษะ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุให้กับบุคลากรของ ธุรกิจผู้สูงอายุ ให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และออกใบรับรองหรือวุฒิบัตรวิชาชีพเฉพาะ เพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการ ให้ความสำคัญต่อการจัดสวัสดิการที่ดีและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อ ต่อการพัฒนาตนเอง เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ วางแนวทางส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุมี ประสบการณ์สูงจะสามารถนำมาถ่ายทอดความรู้และทักษะให้กับบุคลากรรุ่นใหม่ได้เป็นอย่างดี

2.3 ด้านภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ (ELS) ภาคเอกชน ควรเพิ่มศักยภาพให้กับผู้นำโดยพัฒนา ความสามารถต่อการมีวิสัยทัศน์และสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้ ควรให้มีการสร้างเครือข่าย ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ นวัตกรรม และการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

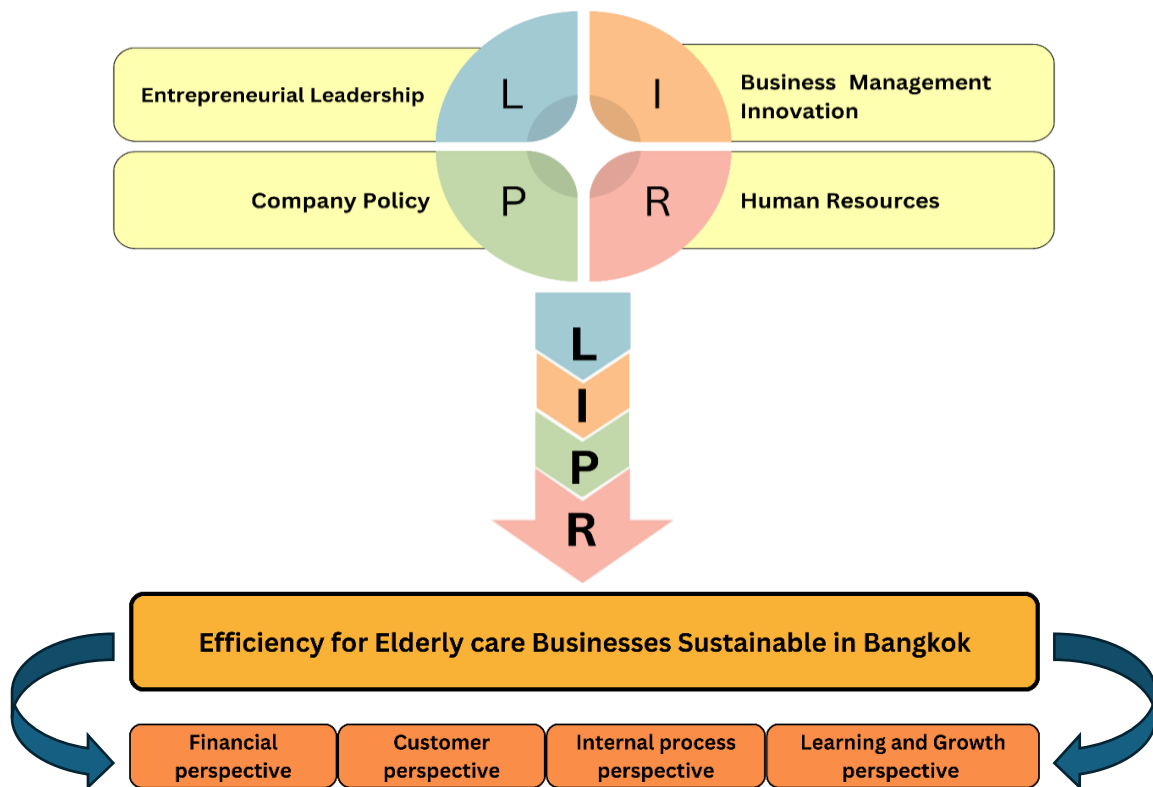
3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ นโยบายของบริษัท ทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมในการ บริหารธุรกิจในการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร และอิทธิพลที่ส่งผล ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กันหรือไม่ สามารถสร้างแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุให้มีความยั่งยืน เพิ่มขึ้นได้ด้วยวิธีการใด

3.2 เพื่อสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครให้มีความยั่งยืน ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม เกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ เช่น ตัวแปรด้านความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้รับบริการ เพราะจากการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญว่าการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานครนั้น ยังต้องการกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่มีความชัดเจน เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพและเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน จนเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ

3.3 ควรศึกษาในประเทศที่มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จเกี่ยวกับการสร้างประสิทธิภาพธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีความยั่งยืน เพื่อนำข้อค้นพบมาสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและความยั่งยืนพร้อมรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปัจจุบัน

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 2 LIPR Model (L = Entrepreneurial Leadership, I = Business Management Innovation, P = Company Policy, R = Human Resources) เป็นแนวทางในการสร้างแบบจำลองการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร

Figure 2 LIPR Model (L = Entrepreneurial Leadership, I = Business Management Innovation, P = Company Policy, R = Human Resources) It is a guideline to create model for enhancing the efficiency of elderly care business sustainable in Bangkok

จากแบบจำลองการสร้างประสิทธิภาพให้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพล ดังต่อไปนี้ 1) ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ในการพัฒนาธุรกิจ ศักยภาพในการจัดการธุรกิจ ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ และศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม 2) นโยบายของบริษัท (Company Policy) ประกอบด้วย แผนพัฒนาองค์กร กลยุทธ์การจัดการองค์กร และกลยุทธ์ในการแข่งขัน 3) ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources) ประกอบด้วย มีความรู้ความสามารถในธุรกิจ มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน และมีทักษะในการปฏิบัติงาน 4) นวัตกรรมในการบริหารธุรกิจ (Business management innovation) ประกอบด้วย นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการ ด้านการจัดการองค์กร และด้านการให้บริการ ทำให้ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการจัดการให้กับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุให้เติบโตและสร้างโอกาสในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเติบโตอย่างยั่งยืน

References

- Alkhaldi, R.Z., & Abdallah, A.B. (2020). Lean management and operational performance in health care: Implications for business performance in private hospitals. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(1), 1–21. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-09-2018-0342>
- Anaya, L., Dulaimi, M., & Abdallah, S. (2015). An investigation into the role of enterprise information systems in enabling business innovation. *Business Process Management Journal*, 21(4), 771–790. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2014-0108>
- Arundel, A., Bloch, C., & Ferguson, B. (2019). Advancing innovation in the public sector: Aligning innovation measurement with policy goals. *Research Policy*, 48(3), 789–798. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2018.12.001>
- Baden-Fuller, C., & Haefliger, S. (2013). Business models and technological innovation. *Long Range Planning*, 46(6), 419–426. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lrp.2013.08.023>
- Bashir, M., Naqshbandi, M.M., & Farooq, R. (2020). Business model innovation: a systematic review and future research directions. *International Journal of Innovation Science*, 12(4), 457–476. <https://doi.org/10.1108/IJIS-06-2020-0081>
- Bollen, K.A. (1989). *Structural equations with latent variables*. John Wiley and Sons.
- Bratton, J., Gold, J., Bratton, A., & Steele, L. (2021). *Human resource management*. Bloomsbury.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen and J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp. 136–162). Sage.

- Carvalho, J. V., Rocha, Á., Vasconcelos, J., & Abreu, A. (2019). A health data analytics maturity model for hospitals information systems. *International Journal of Information Management*, 46, 278–285. DOI:10.1016/j.ijinfomgt.2018.07.001
- Chen, C.-H. (2023). Exploring the indirect effects of innovation policy and innovation culture on business model innovation: a moderated mediation analysis. *International Journal of Innovation Science*. <https://doi.org/10.1108/IJIS-06-2022-0105>
- Chupradit, S., & Gaston-Villaroman, C. O. (2023). Business management strategies of homes for the elderly. *Asian Administration & Management Review*, 6(2). DOI:10.2139/ssrn.4647689
- Department of Older Persons. (2023). *The current aging society and the economy in Thailand*. https://www.dop.go.th/th/statistics_page?cat=1&id=2
- Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2000). *Introducing LISREL*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781849209359>
- Goossen, R. J., & Stevens, R. P. (2013). *Entrepreneurial leadership: finding your calling, making a difference*. InterVarsity Press.
- Harrison, C., Burnard, K., & Paul, S. (2018). Entrepreneurial leadership in a developing economy: a skill-based analysis. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 25(3), 521. <https://doi.org/10.1108/JSBED-05-2017-0160>
- Harrison, C., Paul, S., & Burnard, K. (2016). Entrepreneurial leadership: A systematic literature review. *International Review of Entrepreneurship*, 14(2).
- Herlina, E., Tukiran, M., & Anwar, S. (2021). The effect of entrepreneurial leadership on organizational performance: literature review. *Journal of Management, Accounting, General Finance and International Economic Issues*, 1(1), 25–33.
- Hoelter, J. W. (1983). The analysis of covariance structures: goodness-of-fit indices. *Sociological Methods & Research*, 11, 325–344. <https://doi.org/10.1177/0049124183011003003>
- Jotabá, M.N., Fernandes, C.I., Gunkel, M., & Kraus, S. (2022). Innovation and human resource management: a systematic literature review. *European Journal of Innovation Management*, 25(6), 1–18. DOI:10.1108/EJIM-07-2021-0330
- Kelloway, E. K. (2015). *Using Mplus for structural equation modeling*. Sage.
- Khan, M.Y.H. (2018). Strategic human resource practices and its impact on performance towards achieving organizational goals. *Business Ethics and Leadership*, 2(2), 66–73. DOI:10.21272/bel.2(2).66–73.2018

- Khuong, M.N., Do, T.T., & Nguyen, D.T.H. (2022). The impact of leadership competences, organizational learning and organizational innovation on business performance. *Business Process Management Journal*, 28(2), 1391–1411. DOI:10.1108/BPMJ-10-2021-0659
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). The Guilford.
- Lepir, L., Šćepović, D., & Radonjić, A. R. (2017, May). Challenges of human resource management in the institutions for care of elderly people. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 200(1), 012030. IOP Publishing.
- Lu, K., Zhu, J., & Bao, H. (2015). High-performance human resource management and firm performance: The mediating role of innovation in China. *Industrial Management & Data Systems*, 115(2), 353–382. DOI:10.1108/IMDS-10-2014-0317
- Ministry of Public Health. (2024). *List of licensed establishments*. https://esta.hss.moph.go.th/shop_passed.php
- Nguyen, P. V., Huynh, H. T. N., Lam, L. N. H., Le, T. B., & Nguyen, N. H. X. (2021). The impact of entrepreneurial leadership on SMEs' performance: the mediating effects of organizational factors. *Heliyon*, 7(6). e07326. [https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440\(21\)01429-8](https://www.cell.com/heliyon/fulltext/S2405-8440(21)01429-8)
- Nunes, M.P., & Russo, A.P. (2019). Analysis of business models innovation – a multiple case study. *Innovation & Management Review*, 16(1), 17–35. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0085>
- Promluck, S., Pannida, K., & Yuphadee, R., (2022). *Innovation and marketing of food products for the elderly*. Printable.
- Rao Jada, U., Mukhopadhyay, S., & Titiyal, R. (2019). Empowering leadership and innovative work behavior: a moderated mediation examination. *Journal of Knowledge Management*, 23(5), 915–930. DOI:10.1108/JKM-08-2018-0533
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1775–1786. DOI:10.5267/j.msl.2020.1.001
- Saleeshya, P.G., & Harikumar, P. (2023). An empirical investigation of performance assessment of Indian healthcare industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(7), 2022–2045. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2021-0263>

- Sinambela, E. A., Darmawan, D., & Mendrika, V. (2022). Effectiveness of efforts to establish quality human resources in the organization. *Journal of Marketing and Business Research (MARK)*, 2(1), 47–58. <https://ejournal.metromedia.education/index.php/mark/article/view/43>
- Tanaka, J. S. (1993). Multifaceted conceptions of fit in structural equation models. In K. A. Bollen., & J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp. 10–39). Sage.
- Wang, H. H., & Tsay, S. F. (2012). Elderly and long-term care trends and policy in Taiwan: Challenges and opportunities for health care professionals. *The Kaohsiung Journal of Medical Sciences*, 28(9), 465–469. <https://doi.org/10.1016/j.kjms.2012.04.002>
- Zheng, S., Appolloni, A., Lin, H., & Ding, X. (2023). Configuration analysis of the innovation pathway of gerontechnological enterprises under the market organization–technology perspective. *European Journal of Innovation Management*, 27(S3).
DOI:10.1108/EJIM-03-2023-0209