

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการทราบว่าสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีความสามารถด้านนวัตกรรมบริการเป็นอย่างไร มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการตลาด และปัจจัยด้านองค์การหรือไม่ จึงใคร่ขอขอบพระคุณท่าน ด้วยความจริงใจที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบและส่งกลับแบบสอบถามฉบับนี้ด้วยความรวดเร็ว ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏในแบบสอบถามนี้จะใช้เพื่อการวิจัยและประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น นำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร และข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับที่สุด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามซึ่งวัดความสามารถด้านนวัตกรรมบริการ

หากท่านมีคำถามหรือสงสัยในคำถามของแบบสอบถามนี้กรุณาได้ชี้แนะผู้วิจัยไว้ในส่วนสุดท้าย ถ้ามีคำถามข้อใดที่ท่านไม่ทราบตัวเลข คำตอบที่แน่นอน ขอความกรุณาใช้วิธีการประมาณโดยอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงให้มากที่สุด และหากท่านต้องการผลการศึกษานี้ โปรดระบุชื่อ-ที่อยู่เพื่อผู้วิจัยจะได้จัดส่งเอกสารสรุปผลการวิจัยให้เมื่อการวิจัยได้เสร็จสิ้น

ขอแสดงความนับถือ

อาจารย์ ดร. จิระพงศ์ เรืองกุล

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ

คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

โทรศัพท์: 098-251-4223, อีเมล: jack.dj37@hotmail.com

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างหน้าข้อความหรือเติมข้อความตามความเป็นจริง

- ประเภทสถานบริการ

<input type="checkbox"/> โรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการดูแลระยะยาว	<input type="checkbox"/> สถานะบริหารสำหรับผู้สูงอายุ
<input type="checkbox"/> บ้านพักคนชรา (ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ)	
- ตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	<input type="checkbox"/> ผู้จัดการ
<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)	
- ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับสถานบริการ _____ ปี

ส่วนที่ 2 แบบวัดขีดความสามารถด้านนวัตกรรมบริการ

ขอให้ท่านให้คะแนนเกี่ยวกับการดำเนินการในองค์การของท่านตามประเด็นที่กำหนด โดยใช้การแปลความหมายของค่าคะแนน ดังนี้

- 1 = มีความต้องการที่จะทำเรื่องนั้นให้ได้
- 2 = กำลังพัฒนา และดำเนินการในเรื่องนั้น
- 3 = ทำเรื่องนั้นได้ค่อนข้างดี แต่ยังคงปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 4 = ทำเรื่องเรื่องนั้นได้ดีแล้ว
- 5 = ทำเรื่องนี้ได้ดีเยี่ยมจนเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงาน/องค์การอื่น

ประเด็น	1	2	3	4	5
ขีดความสามารถขององค์กร					
1. มีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์ความคิด/ไอเดียใหม่ๆ เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุ					
2. เรียนรู้และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้บริการผู้สูงอายุอยู่เสมอ					
3. ทดลองกระทำสิ่งใหม่ เพื่อให้การให้บริการผู้สูงอายุดีขึ้นอยู่เสมอ					
4. พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจสำหรับการให้บริการผู้สูงอายุ					
5. มีเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมในการให้บริการผู้สูงอายุที่ชัดเจน					
6. มีโครงสร้างการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาการบริการผู้สูงอายุให้ดีที่สุด					
7. ให้การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการผู้สูงอายุอย่างเต็มที่					
8. ใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุ					
9. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องคือเป้าหมายสำคัญในการให้บริการผู้สูงอายุ					
10. มุ่งมั่นและได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ					
11. พนักงานได้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และได้นำมาปรับปรุงการให้บริการผู้สูงอายุ					
12. มีกลุ่มคุณภาพ (QC) เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผู้สูงอายุ					
ขีดความสามารถด้านการตลาด					
1. สามารถวิเคราะห์แนวโน้ม (trend) ทางการตลาดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ					
2. ตื่นตัวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทางการตลาดผู้สูงอายุ					
3. สามารถคาดการณ์เหตุการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุได้ก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นจริง					
4. มีความเข้าใจในสิ่งที่จะต้องตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของตลาดผู้สูงอายุได้					
5. ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ทันที่					
6. ดำเนินการเชิงรุกเพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้สูงอายุได้อย่างดี					
7. นำความคิดเห็นของผู้สูงอายุมาใช้ปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ					
8. ดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด เนื่องจากเป็นคนสำคัญของธุรกิจอย่างแท้จริง					
9. มีพันธมิตร (เช่น ผู้จัดส่งวัสดุ อุปกรณ์ บริการเสริม) คอยสนับสนุนการให้บริการผู้สูงอายุได้ตามความต้องการ					
10. พัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรให้เหนียวแน่นมาโดยตลอด					
11. สามารถทำงานร่วมกับพันธมิตรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุได้ดีมาโดยตลอด					
12. สามารถระดมทรัพยากรจากพันธมิตรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี					

ประเด็น	1	2	3	4	5
ขีดความสามารถทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์					
1. สามารถดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการผู้สูงอายุเข้ามาร่วมงาน					
2. สามารถคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาร่วมงาน					
3. สามารถคัดเลือกพนักงานที่มีทักษะการให้บริการผู้สูงอายุเข้ามาร่วมงาน					
4. พัฒนาพนักงานให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ตรงกับความต้องการ					
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน เราได้พิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับการให้บริการผู้สูงอายุ					
6. เสริมสร้างประสบการณ์ทำงานให้กับพนักงาน (job experience) เพื่อให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ดีที่สุด					
7. มีระบบที่ทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเพื่อการให้บริการผู้สูงอายุ					
8. เปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อให้บริการผู้สูงอายุ					
9. เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานเด่นๆ ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
10. ระบบการจ่ายค่าตอบแทนยึดผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ (performance- base pay)					
11. จ่ายค่าตอบแทน หรือให้รางวัลพนักงานที่เป็นธรรม					
12. รักษาพนักงานที่มีความสามารถสูงในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุให้คงอยู่ในองค์กรได้					
ขีดความสามารถด้านนวัตกรรมบริการ					
1. นำสิ่งใหม่ๆ และเป็นประโยชน์มาปรับใช้สำหรับการให้บริการผู้สูงอายุ					
2. จัดโครงการ กิจกรรมใหม่ๆ คอยให้บริการผู้สูงอายุอยู่เสมอ					
3. ปรับเปลี่ยนวิธีการ/แนวทางที่ดีกว่าเพื่อให้บริการผู้สูงอายุอยู่เสมอ					
4. ปรับเปลี่ยนการให้บริการได้ตามความต้องการของผู้สูงอายุ					
5. หากเปรียบเทียบกับคู่แข่ง องค์กรของท่านมีการให้บริการผู้สูงอายุที่ใหม่ๆ กว่า					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาวัตกรรมการบริการ

ชื่อและที่อยู่เพื่อจัดส่งเอกสารสรุปผลการวิจัย

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ - นามสกุล: นายจิระพงศ์ เรืองกุน

ประวัติการศึกษา: พ.ศ. 2547 วท. บ. (รังสีเทคนิค) เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2547 ศศ. บ. (รัฐศาสตร์) เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2551 รป. ม. (การจัดการทุนมนุษย์) เกียรตินิยม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2559 รป. ด. (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ตำแหน่งปัจจุบัน: อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สาขาวิชาการที่สนใจ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

งานวิจัยที่แล้วเสร็จ: 1) กลไกเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างระบบผลการปฏิบัติงานสูงกับผลการปฏิบัติงานโรงพยาบาล

2) อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ และองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3) การจัดการความรักความใคร่ในที่ทำงานขององค์กรในประเทศไทย

4) ความเป็นมืออาชีพของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์รองรับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมบริการภายหลังการเปิดประชาคมอาเซียน

หน่วยงาน: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

172 ถ. อีสระภาพ แขวงวัดกัลยาณ์ เขตธนบุรี กทม. 10600