

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง: นวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้วิจัย: นายจิระพงศ์ เรืองกุน

หน่วยงาน: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปีที่สำเร็จ: 2562

การวิจัยเรื่องนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 3 ประการได้แก่ 1) เพื่อศึกษารูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของขีดความสามารถนวัตกรรมบริการของสถานประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการตอบวัตถุประสงค์การวิจัยนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเอกสาร และการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกกรณีศึกษาโรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2 เดอะซีเนียร์ ศูนย์โกลเด้นไลฟ์ เนอร์สซิงโฮม และ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค มาเป็นใช้ในการวิจัยเอกสาร ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากสถานบริการระยะยาวจำนวน 145 แห่ง การวิจัยเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพรรณนา และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบบริการของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิตสถานบริบาล และบ้านพักคนชรา โดยมีลักษณะบริการที่ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ขีดความสามารถขององค์การ ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเสริมสร้างนวัตกรรมบริการ โมเดลการวิจัยที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 16.10$, $df = 12$, $P\text{-value} = 0.187$, $\chi^2/df = 1.341$, $CFI = 0.99$, $IFI = 0.99$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.91$, $RMSEA = 0.049$, $SRMR = 0.011$) แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การให้บริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในลักษณะการดูแลแบบองค์รวม มุ่งเน้นการดูแลที่ครอบคลุมมากกว่าความ

เจ็บป่วยหรือความต้องการด้านสุขภาพกาย แต่ต้องครอบคลุมความต้องการด้านจิตใจ และความต้องการด้านจิตวิญญาณการมีตัวตนในสังคมอย่างสมดุล

นอกจากนี้ แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการจำเป็นต้องอาศัยการยกระดับขีดความสามารถองค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ โดยการยกระดับขีดความสามารถองค์กร ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมในการให้บริการผู้สูงอายุที่ชัดเจน การส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ ปรับปรุงวิธีการทำงาน การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผู้สูงอายุ และนำเทคโนโลยีในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุ ขณะที่การยกระดับขีดความสามารถทางการตลาดควรได้ติดตามแนวโน้มทางการตลาดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และวิเคราะห์โอกาส หรือ คาดการณ์เหตุการณ์เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุ เพื่อที่จะนำมาคิดบริการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่วนการยกระดับขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานโดยพิจารณาถึงความเชื่อมโยงกับการให้บริการผู้สูงอายุ การพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจ่ายค่าตอบแทนซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามผลการปฏิบัติงานในเรื่องการให้บริการผู้สูงอายุ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ABSTRACT

Title: Service innovation for the elderly: A case study of institutional long-term care in Bangkok

Researcher: Mr. Jirapong Ruanggoon

Organization: The Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University

Year: 2019

The aims of this research are 3 main reasons: 1) to study the pattern of institutional long-term care in Bangkok 2) to study the components of service innovation capability of institutional long-term care in Bangkok, and 3) to study innovative solutions for entrepreneurs' institutional long-term care in Bangkok. The researchers conducted document research and quantitative research. Kluaynamthai 2 Hospital, The Senior, Golden Life Center Nursing Home and Social Development Center for Elderly People at Baan Bangkhae were used in document research. Quantitative data collected from 145 institutional long-term care. Content analysis, descriptive statistics and confirmatory factor analysis were used to data analysis.

The results showed that the patterns of institutional long-term care in Bangkok include long-term care facilities in the hospital, life support facilities, nursing homes and retirement home. It has a comprehensive range of physical, mental, social and economic services. Organization capabilities, marketing capabilities, and human resources a capability was component of service innovation capabilities. The research model developed is consistent with the empirical data ($\chi^2= 16.10$, $df = 12$, $P\text{-value} = 0.187$, $\chi^2/df = 1.341$, $CFI = 0.99$, $IFI = 0.99$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.91$, $RMSEA = 0.049$, $SRMR = 0.011$). Guidelines for the development of service innovation for institutional long-term care in Bangkok, including the provision of elderly services for long-term care facilities in the form of holistic care. Focus on holistic care rather than illness or physical health needs, but also cover psychological needs, and spiritual needs.

In addition, the development of service innovation requires the enhancing of organizational capabilities, marketing capability, and human resource capabilities. Enhancing organizational capability, including clear goals for innovation in elderly

services, encouraging employees to learn, improving work procedure, improving the quality of the elderly service, and bringing technology to support the changes related to elderly services. The enhancing of marketing capabilities should be followed by market trends regarding the elderly, and analyze opportunities or predicting events about the elderly market in order to bring service thinking to respond to changes that have occurred. Raising the level of human resource capabilities, including the evaluation of employee performance, considering the connection with the elderly service, development of learning exchange systems, and payment of compensation which vary according to the service performance.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี