

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	5
ขอบเขตของโครงการวิจัย	5
นิยามศัพท์	6
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ผู้สูงอายุ	7
นวัตกรรม	14
นวัตกรรมบริการ	20
สถานบริการสำหรับผู้สูงอายุ	28
กรอบแนวคิดการวิจัย	33
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	34
การออกแบบการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
การรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
รูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาว	50
องค์ประกอบขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสถานบริการดูแลระยะยาว	62
แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสถานบริการดูแลระยะยาว	75

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการวิจัย	92
อภิปรายผลการวิจัย	96
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	117
แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย	118
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	121

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการ	26
3.1 กรณีศึกษารูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาว	37
3.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
3.3 รายการวัดตัวแปรและผลงานนักวิชาการที่นำมาอ้างอิง	41
3.4 ค่า IOC จากการพิจารณาแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละตัวแปร	44
3.5 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์	45
3.6 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ใช้ระบุนัยสำคัญของตัวแปรตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง	47
3.7 เกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์	47
4.1 บริการผู้สูงอายุที่บ้านของโรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2	53
4.2 ลักษณะของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในบ้านพักผู้สูงอายุเดอะซีเนียร์	54
4.3 รูปแบบการให้บริการกายภาพบำบัดของเดอะซีเนียร์	55
4.4 ระดับขีดความสามารถขององค์กร (n=145)	63
4.5 ระดับขีดความสามารถทางการตลาด (n=145)	65
4.6 ระดับขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ (n=145)	66
4.7 ระดับขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ (n=145)	67
4.8 องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถขององค์กร	69
4.9 องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถทางการตลาด	71
4.10 องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์	73
4.11 องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ	74
4.12 ผลการประเมินรูปแบบการให้บริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาว	76
4.13 ผลการประเมินแนวทางการยกระดับขีดความสามารถขององค์กร	82
4.14 ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการดูแลผู้สูงอายุ	84
4.15 ผลการประเมินแนวทางการยกระดับขีดความสามารถทางการตลาด	86
4.16 ผลการประเมินแนวทางการยกระดับขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์	88
5.1 รูปแบบบริการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร	92

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบของนวัตกรรมบริการ	21
2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย	33
3.1 องค์ประกอบการออกแบบการวิจัยนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร	34
4.1 กิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุบ้านบางแค	61
4.2 การให้บริการผู้สูงอายุในลักษณะองค์รวม	77
4.3 อุปกรณ์สำหรับการจัดกิจกรรมเพื่อฝึกสมองผู้สูงอายุ	79
5.1 องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ	94
5.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในการยกระดับขีดความสามารถขององค์การ	98
5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้สูงอายุ นวัตกรรมบริการ และปัจจัยนำเข้าเพื่อยกระดับนวัตกรรมทางการตลาด	100
5.4 การดึงดูด การพัฒนา และการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อน นวัตกรรมบริการผู้สูงอายุ	101