

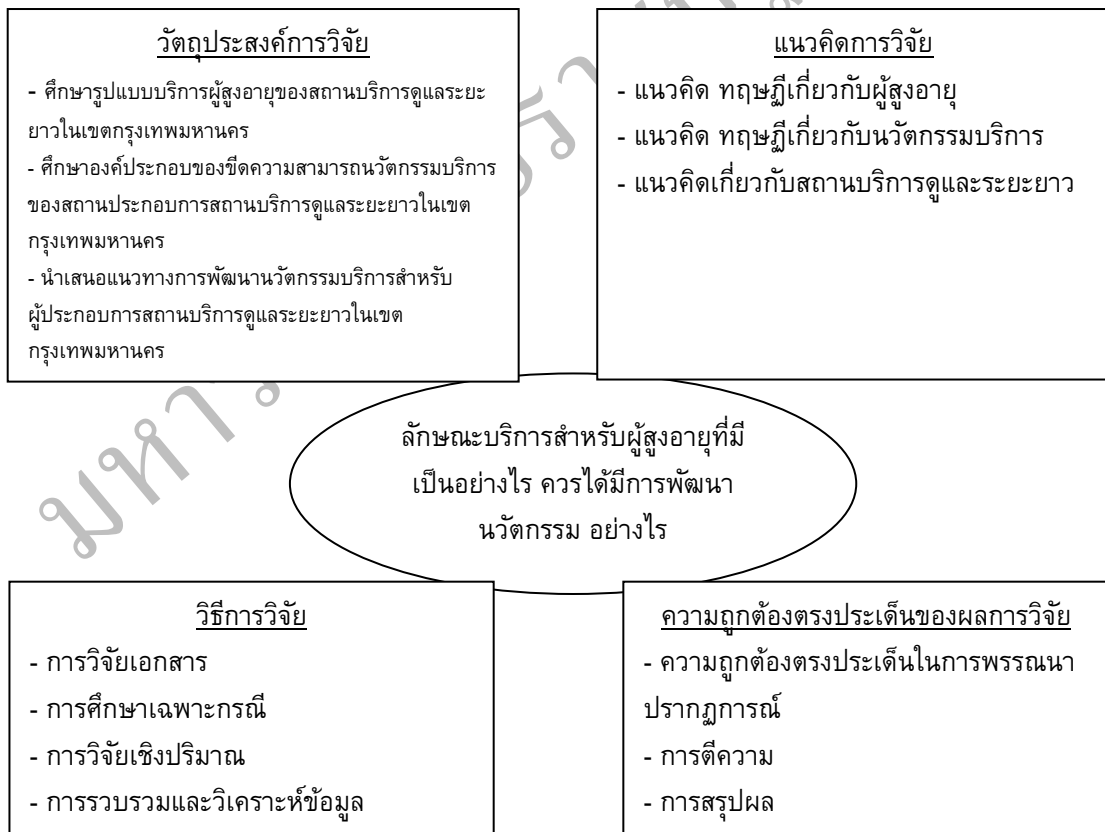
บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

บทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอการออกแบบการวิจัย กำหนดขั้นตอนการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามการวิจัยและให้ได้มาซึ่งผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ในตอนท้ายได้กล่าวถึงประเด็นจริยธรรมของการวิจัย รายละเอียด มีดังนี้

การออกแบบการวิจัย

แนวทางการออกแบบการวิจัย ได้มีการพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ คำถามการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิด วิธีการศึกษา และความถูกต้องตรงประเด็นของผลการวิจัย (Maxwell, 2013: 5; ชาย โพรสิฐิตา, 2554: 104; 2562: 78) ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 องค์ประกอบการออกแบบการวิจัยนวัตกรรมบริการสำหรับผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่มา : Adapted from Maxwell, 2013: 5

คำถามหลักของการวิจัยครั้งนี้คือ ลักษณะบริการสำหรับผู้สูงอายุที่มีเป็นอย่างไร ควรได้มีการพัฒนานวัตกรรม ใดๆ เป็นที่มาของวัตถุประสงค์การวิจัยใน 3 ประการ ได้แก่

1) ศึกษารูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

2) ศึกษาองค์ประกอบของขีดความสามารถนวัตกรรมบริการของสถานประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

3) ศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ดังกล่าวมีขึ้นเพื่อประโยชน์ในแง่ของการได้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของขีดความสามารถนวัตกรรมบริการของสถานประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร และได้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถนวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร อันจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการที่จะประกอบธุรกิจ ในทำนองเดียวกันกับผู้ประกอบการที่มีธุรกิจอยู่แล้วสำหรับการพัฒนานวัตกรรมบริการให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

การกำหนดแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยนั้นผู้วิจัยได้มีสังเคราะห์วรรณกรรมที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานข้อมูลในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ และแนวคิดเกี่ยวกับสถานบริการดูแลระยะยาว การสังเคราะห์วรรณกรรมดังกล่าวนี้นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยที่สอดคล้องกับคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วย

ด้านวิธีการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเอกสาร โดยมุ่งเน้นสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ นำมาพรรณนาให้เห็นข้อค้นพบเกี่ยวกับรูปแบบนวัตกรรมบริการ โดยเลือกทำการศึกษาเฉพาะกรณี (case study research) (Yin, 2014: 16) กล่าวคือ ได้ทำการเลือกศึกษาสถานบริการดูแลระยะยาว ได้แก่ บ้านพักคนชรา สถานบริบาล สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล และสถานที่ให้การช่วยเหลือในการดำรงชีวิต เพื่อทำการค้นหาข้อมูลที่เป็นลักษณะการให้บริการผู้สูงอายุ ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อทำการศึกษาองค์ประกอบของนวัตกรรมบริการ อันนำไปสู่ข้อเสนอแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของวิธีการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะได้กล่าวรายละเอียดในเนื้อหาส่วนถัดไป

ด้านความถูกต้องตรงประเด็นของผลการวิจัย ผู้วิจัยคำนึงถึงความถูกต้องตรงประเด็นในการพรรณนาปรากฏการณ์ โดยยึดหลักความสมบูรณ์ของข้อมูล กล่าวคือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์สำหรับการพรรณนาปรากฏการณ์ที่สะท้อนให้เห็นลักษณะการให้บริการผู้สูงอายุและระดับขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิด ทฤษฎีที่

เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการกำหนดประเด็นคำถาม และรายการข้อคำถามที่จะประเด็นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์เพียงพอ

ในส่วนของความถูกต้องตรงประเด็นในการตีความและให้ความหมายของข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ยืนยันความถูกต้องจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน (data triangulation) นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้คำนึงถึงความยืดหยุ่นของข้อมูลที่ได้มา โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ปรับเปลี่ยนไปตามข้อมูลเชิงประจักษ์ (successive approximation)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเอกสารเพื่อศึกษารูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาองค์ประกอบของขีดความสามารถนวัตกรรมบริการของสถานประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร และผู้เชี่ยวชาญสำหรับประเมินแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยเอกสาร สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 ทำการศึกษารูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร 4 รูปแบบ คือ สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต สถานบริการ และบ้านพักคนชรา เอกสารที่เลือกมาใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

- 1) รายงานงานวิจัย
- 2) บทความจากวารสาร
- 3) รายงานประจำปี
- 4) ข่าวจากหนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์
- 5) ข้อมูลจากเว็บไซต์ของสถานบริการ เฟสบุ๊ค (facebook) ของสถานบริการ

และแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตที่น่าเชื่อถือ

กรณีศึกษาที่เลือกมา ได้แก่

- 1) โรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2
- 2) เดอะซีเนียร์
- 3) โกลเด้นไลฟ์ เนอร์สซิงโฮม
- 4) ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

กรณีศึกษาที่เลือกนั้นคัดเลือกโดยพิจารณาความสอดคล้องกับคำถามการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีเหตุผลประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 กรณีศึกษารูปแบบบริการผู้สูงอายุของสถานบริการดูแลระยะยาว

รูปแบบสถานบริการ	กรณีศึกษา	เหตุผลในการเลือก
สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล	โรงพยาบาลผู้สูงอายุกล้วยน้ำไท 2	โรงพยาบาลผู้สูงอายุที่เชี่ยวชาญด้านการดูแล รักษา และฟื้นฟูผู้ป่วยสูงอายุ ทางโรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับโลก (JCI) แห่งแรกของประเทศไทย และของอาเซียน
สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต	เดอะซีเนียร์	สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต แห่งเดียวในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะของสถานบริการโดยการจัดพื้นที่อยู่อาศัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่ต้องการความช่วยเหลือเฉพาะ
สถานบริบาล	ศูนย์โกลเด้นไลฟ์เนอรัลซิงโฮม	ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่ได้รับรางวัลมาตรฐานสถานบริการดูแลผู้สูงอายุดีเด่น ประจำปี 2560 จากสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย ร่วมกับสมาคมการท่องเที่ยวเชิงแพทย์ไทย และกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
บ้านพักคนชรา	ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค	บ้านพักคนชราที่เปิดให้บริการมาอย่างยาวนาน เดิมคือสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค เป็นสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุแห่งแรกของประเทศไทย ให้การสงเคราะห์ผู้สูงอายุตามนโยบายสวัสดิการสังคมของรัฐ มีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ และการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของขีดความสามารถนวัตกรรมบริการของสถานประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากรสถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล มี 18 แห่ง สถานบริการให้ความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต มี 1 แห่ง บ้านพักคนชรา 7 แห่ง (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2553: 135-136) ส่วนจำนวนประชากรสถานบริบาล และศูนย์ดูแลผู้สูงอายุนั้นมี 135 แห่ง (ฐานข้อมูลสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ Eldercare Thailand, 2561: 1) รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 161 แห่ง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมาเป็นวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่ง Hair et al. (2019: 133) ได้แนะนำว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันต้องการจำนวนตัวอย่างตั้งแต่ 100 ตัวอย่างขึ้นไป โดยขนาดตัวอย่างที่ยอมรับได้นั้นพิจารณาจากจำนวนพารามิเตอร์ หรือตัวแปรสังเกตได้ (observe variable) ตามอัตราส่วน 10:1

ส่วนแนวคิดการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Osborne & Costello (2004: 8) กล่าวว่าไว้ว่า ขนาดตัวอย่างพิจารณาจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรที่สังเกตได้ตามเกณฑ์ 10-20 ต่อ 1 ตัวแปรสังเกตได้ ตัวแปรสังเกตได้ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ชีตความสามารถนวัตกรรม ชีตความสามารถองค์กร ชีตความสามารถทางการตลาด และชีตความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ แต่ละองค์ประกอบมีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4, 12, 12 และ 12 ตามลำดับ ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอจึงอยู่ที่ 120 ตัวอย่าง ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2019: 133) และ 120-240 ตัวอย่าง ตามเกณฑ์ของ Osborne & Costello (2004: 8) ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลมาได้ทั้งสิ้น 145 ตัวอย่าง ดังนั้น ขนาดตัวอย่างดังกล่าวนี้จึงเป็นจำนวนที่เพียงพอต่อความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

3. ผู้เชี่ยวชาญสำหรับประเมินแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการ

ผู้วิจัยได้ยกร่างแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมพิจารณาความเหมาะสมและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

- 1) อาจารย์ ดร. พยัต วุฒิรงค์ ตำแหน่งผู้อำนวยการสถาบันพัฒนานวัตกรรมแห่งเอเชีย (Asia-Pacific Link Global Head of Innovation)
- 2) อาจารย์ ดร. อังพล อภาชนากร ตำแหน่งผู้จัดการพัฒนานวัตกรรม ฝ่ายนวัตกรรมเพื่อสังคม สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ
- 3) อาจารย์ ดร. สิทธิชัย ฝรั่งทอง ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- 4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คม คัมภีรานนท์ ตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรนวัตกรรมการบริหาร วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 5) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายแผนและประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

การรวบรวมข้อมูล

วิธีการรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสารเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สำหรับการตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2

การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร รวบรวมข้อมูลแหล่งข้อมูลที่ได้มีการรวบรวมไว้แล้วหรือเป็นข้อมูลทุติยภูมิเอกสารสำคัญที่ใช้ได้แก่

- 1) รายงานงานวิจัย
- 2) บทความจากวารสาร
- 3) รายงานประจำปี
- 4) ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตที่น่าเชื่อถือ

การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากการตอบทางส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยทำหนังสือออกถึงผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ของโรงพยาบาลที่มีบริการดูแลระยะยาว และผู้จัดการ ของสถานบริบาล บ้านพักคนชรา (ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ) ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาทั้งสิ้น 145 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 90.06 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และอยู่ในเกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณโดยการพิจารณาจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรสังเกตได้ โดยใช้เกณฑ์ 10-20 ต่อ 1 ตัวแปรสังเกตได้ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจึงมีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 98 คน ร้อยละ 67.59 ปฏิบัติงานอยู่ในสถานบริการ เฉลี่ย 9.03 ปี และมาจากการตอบของผู้จัดการ ร้อยละ 51.7 พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 27.6 และผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ร้อยละ 9.0 และอื่นๆ (เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ) ร้อยละ 11.7 ประเภทของสถานบริการนั้นมาจากสถานบริบาลมากที่สุด ร้อยละ 66.20 ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้จัดการ	75	51.7
พยาบาลวิชาชีพ	40	27.6
ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	13	9.0
อื่นๆ	17	11.7
สถานบริการ		
สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล	13	9.0
สถานบริบาล	96	66.2
บ้านพักคนชรา (ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ)	36	24.8

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามที่กำหนดตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับประเภทสถานบริการ ตำแหน่งและระยะเวลาการปฏิบัติงานกับสถานบริการของผู้ตอบ ส่วนที่สอง เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยรายการวัดตัวแปรและผลงานของนักวิชาการที่นำมาอ้างอิง ดังแสดงในตารางที่ 3.3

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 3.3 รายการวัดตัวแปรและผลงานนักวิชาการที่นำมาอ้างอิง

ตัวแปร	รายการวัด	ผลงานนักวิชาการที่นำมาอ้างอิง
ขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. นำสิ่งใหม่ๆ และเป็นประโยชน์มาใช้สำหรับการให้บริการผู้สูงอายุ 2. จัดโครงการ กิจกรรมใหม่ๆ คอยให้บริการผู้สูงอายุอยู่เสมอ 3. ปรับเปลี่ยนวิธีการ/แนวทางที่ดีกว่าเพื่อให้บริการผู้สูงอายุอยู่เสมอ 4. ปรับเปลี่ยนการให้บริการได้ตามความต้องการของผู้สูงอายุ 	den Hertog (2000); Grawe, Chen, & Daugherty (2009); den Hertog, Wietze van der Aa, de Jong (2010). AL- Dmour & Ahmad Amin (2012)
ขีดความสามารถขององค์กร	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์ความคิด/ไอเดียใหม่ๆ เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุ 2. เรียนรู้และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้บริการผู้สูงอายุอยู่เสมอ 3. ทดลองกระทำสิ่งใหม่ เพื่อให้การให้บริการผู้สูงอายุดีขึ้นอยู่เสมอ 4. พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจสำหรับการให้บริการผู้สูงอายุ 5. มีเป้าหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมในการให้บริการผู้สูงอายุที่ชัดเจน 6. มีโครงสร้างการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาการบริการผู้สูงอายุให้ดีที่สุด 7. สนับสนุนทรัพยากรเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ 8. ใช้เทคโนโลยีในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้สูงอายุ 9. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องคือเป้าหมายสำคัญในการให้บริการผู้สูงอายุ 10. มุ่งมั่นและได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุ 11. พนักงานได้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และได้นำมาปรับปรุงการให้บริการผู้สูงอายุ 12. มีกลุ่มคุณภาพ (QC) เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผู้สูงอายุ 	Collis (1994); Lee (2001); Tuan & Yoshi (2010); Maier, Moultrie, & Clarkson (2012); Lee & Klassen (2016); Venus Lun et al. (2016)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	รายการวัด	ผลงานนักวิชาการที่นำมาอ้างอิง
ขีดความสามารถทางการตลาด	<ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถวิเคราะห์แนวโน้ม (trend) ทางการตลาดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ 2. ตื่นตัวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทางการตลาดผู้สูงอายุ 3. สามารถคาดการณ์เหตุการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับตลาดผู้สูงอายุได้ก่อนที่เหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นจริง 4. มีความเข้าใจในสิ่งที่จะต้องตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของตลาดผู้สูงอายุได้ 5. ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ทันที่ 6. ดำเนินการเชิงรุกเพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้สูงอายุ 7. นำความคิดเห็นของผู้สูงอายุมาใช้ปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ 8. ดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด เนื่องจากเป็นคนสำคัญของธุรกิจอย่างแท้จริง 9. มีพันธมิตร (เช่น ผู้จัดส่งวัตถุดิบ บริการเสริม) คอยสนับสนุนการให้บริการผู้สูงอายุได้ตามความต้องการ 10. พัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรให้เหนียวแน่นมาโดยตลอด 11. สามารถทำงานร่วมกับพันธมิตรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุได้ดีมาโดยตลอด 12. สามารถระดมทรัพยากรจากพันธมิตรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี 	Morgan, Slotegraaf, & Vorhies (2009); Mu (2015); Kamboja, Goyalb, & Rahmanc (2015); Siyamtinah (2016)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	รายการวัด	ผลงานนักวิชาการที่นำมาอ้างอิง
ขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการผู้สูงอายุเข้ามาร่วมงาน 2. สามารถคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาร่วมงาน 3. สามารถคัดเลือกพนักงานที่มีทักษะการให้บริการผู้สูงอายุเข้ามาร่วมงาน 4. พัฒนาพนักงานให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ตรงกับความต้องการ 5. ประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน เราได้พิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับการให้บริการผู้สูงอายุ 6. เสริมสร้างประสบการณ์ทำงานให้กับพนักงาน (job experience) เพื่อให้สามารถบริการผู้สูงอายุได้ดีที่สุด 7. มีระบบที่ทำให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเพื่อการให้บริการผู้สูงอายุ 8. เปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อให้บริการผู้สูงอายุ 9. เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานเด่นๆ ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง 10. ระบบการจ่ายค่าตอบแทนยึดผลการปฏิบัติงาน (performance- base pay) 11. จ่ายค่าตอบแทน หรือให้รางวัลพนักงานที่เป็นธรรม 12. รักษาพนักงานที่มีความสามารถสูงในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุให้คงอยู่ 	<p>Husilid, Jackson,& Shuler (1997); Khandekar & Sharma (2005); Takeuchi et al. (2007); Chang Yang & Yun Lin (2009); Chung & Liao (2010); Messersmith & Guthrie (2010)</p>

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนั้นได้ทำการตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความใช้ได้ (validity) และหาค่าความน่าเชื่อถือ (reliability) ดังนี้

1) พัฒนาแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรตามนิยามศัพท์ปฏิบัติการที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ ที่นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวัดตัวแปรเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษา

2) แบบสอบถามได้ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบคุณภาพ โดยพิจารณาความใช้ได้เชิงเนื้อหา (content validity) เป็นตัวแทนของเนื้อหาสาระของตัวแปร ครอบคลุม และความชัดเจนของภาษาที่ใช้ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ โดยทำการประเมินค่า IOC (Index of Item- Objective Congruence) ผลการประเมินปรากฏดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ค่า IOC จากการพิจารณาแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนรายการ วัดตัวแปร	ค่า IOC/ข้อ		
		0.00-0.50	0.50-0.69	0.70-1.00
ขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ	4	-	-	4
ขีดความสามารถขององค์กร	12	-	1	11
ขีดความสามารถทางการตลาด	12	1	1	10
ขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์	12	-	2	10

เกณฑ์การพิจารณาค่าความใช้ได้หรือความถูกต้องเชิงเนื้อหานั้น สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง (2560: 138) กล่าวว่า ค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปแสดงว่าข้อคำถามหรือรายการที่ใช้วัดสามารถวัดตัวแปรนั้นได้จริง ขณะที่ ทิพย์สิริ กาญจนวาสิ และศิริชัย กาญจนวาสิ, 2561: 145) ให้ความเห็นว่า ค่าความใช้ได้เชิงเนื้อหาควรมากกว่า 0.70 สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการวัดขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ ขีดความสามารถขององค์กร ขีดความสามารถทางการตลาด และขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีจำนวนรายการวัดตัวแปรมีทั้งสิ้น 40 รายการ

ดังตารางที่ 3.4 จะเห็นว่า รายการวัดตัวแปร (ตัวแปรสังเกตได้) ส่วนใหญ่มีค่า IOC ผ่านเกณฑ์ คือ มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป 35 รายการ ถือได้ว่ารายการชี้วัดของแบบสอบถามมีความสอดคล้องและเหมาะสม) นอกจากนั้น 4 รายการมีค่าอยู่ระหว่าง 0.50-0.69 และต่ำกว่า 0.50 อีก 1 รายการ รายการวัดตัวแปรที่มีค่าไม่ผ่านเกณฑ์นั้น ผู้วิจัยได้ปรับเนื้อหาซึ่งมีอยู่จำนวน 5 ข้อ ตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้คำแนะนำไว้ จากนั้นจึงนำไปทำการทดลองแบบสอบถาม (tryout)

3) ทำการทดลองแบบสอบถาม ซึ่งได้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ นำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือสำหรับข้อคำถามที่มีรายการชี้วัดด้วยมาตรวัดลิเคิร์ตโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลการวิเคราะห์

ดังแสดงในตารางที่ 3.5 พบว่า ตัวแปรที่มีค่าผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (ทิพย์สิริ กาญจนวาสี และศิริชัย กาญจนวาสี, 2561: 145) แสดงว่ารายการชี้วัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 3.5 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ	0.784
ขีดความสามารถขององค์กร	0.909
ขีดความสามารถทางการตลาด	0.767
ขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์	0.889

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น การวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์ระดับขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนของการวิจัยเอกสารนั้นได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา โดยทำการให้รหัสข้อมูล ซึ่งเป็นกระบวนการลดทอนหรือแยกย่อย ข้อมูลให้อยู่ในรูปของแนวคิดหรือสาระโดยสรุป เพื่อให้รู้ว่าข้อความไหนเกี่ยวข้องกับเรื่องใด และเพื่อสะดวกในการจำแนก จัดกลุ่ม และความเร็วในการค้นหา เชื่อมโยง และตีความข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้แยกแยะ จัดกลุ่มข้อมูล และหาความสัมพันธ์ของกลุ่มความหมายที่ได้จากข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการทราบถึงลักษณะบริการดูแลระยะยาว

การวิเคราะห์เนื้อหาได้อ่านเพื่อจับประเด็น จับใจความสำคัญ และสรุปให้เห็นข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์การวิจัย อาศัยเทคนิคหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ประการ ได้แก่

- 1) การวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มแนวคิด
- 2) การปรับเปลี่ยนแนวคิดตามข้อมูลเชิงประจักษ์
- 3) การวิเคราะห์เพื่อแสดงตัวอย่าง

เพื่อตรวจสอบความแม่นยำของข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพิ่มความแม่นยำของผลการวิจัยที่ได้มากยิ่งขึ้น (Creswell, 2009: 191; เบญจมา ยอดดำเนิน-แอ็ดติงค์ และกาญจนา ตั้งชลทิพย์, 2552: 56-58)

2. การวิเคราะห์ระดับขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ

การวิเคราะห์ระดับขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ องค์ประกอบขีดความสามารถนวัตกรรมบริการ ได้แก่

- 1) ขีดความสามารถขององค์กร
- 2) ขีดความสามารถทางการตลาด
- 3) ขีดความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์

สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และการแปรผลเพื่อพรรณนาองค์ประกอบของการพัฒนานวัตกรรมบริการในเบื้องต้น ทำการแปรความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

- 1) คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง องค์ประกอบของการพัฒนานวัตกรรมบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
- 2) คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง องค์ประกอบของการพัฒนานวัตกรรมบริการ อยู่ในระดับมาก
- 3) คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง องค์ประกอบของการพัฒนานวัตกรรมบริการ อยู่ในระดับปานกลาง
- 4) คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง องค์ประกอบของการพัฒนานวัตกรรมบริการ อยู่ในระดับน้อย
- 5) คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง องค์ประกอบของการพัฒนานวัตกรรมบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (observe variables) กับตัวแปรแฝง (latent variables) ยืนยันว่าตัวแปรสังเกตได้มีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงที่สร้างขึ้นหรือไม่ พิจารณาความสำคัญของตัวแปรจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ตามเกณฑ์ของ Hair et al., (2019: 152) ดังตารางที่ 3.6 การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยใช้ข้อมูลที่เก็บมาจากตัวอย่างจำนวน 145 ตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ใช้พิจารณาความสำคัญของตัวแปรไว้ที่ 0.50

ตารางที่ 3.6 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ใช้ระบุหน่วยสำคัญของตัวแปรตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง

น้ำหนักองค์ประกอบ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
.30	350
.35	250
.40	200
.45	150
.50	120
.55	100
.60	85
.65	70
.70	60
.75	50

ที่มา: Hair et al., 2019: 117

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ของตัวแปร ซึ่งหมายถึง ความคงเส้นคงวาของการวัดหรือระดับที่ตัวแปรปราศจากความคลาดเคลื่อน โดยการพิจารณา ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การพหุคูณ (square multiple correlation: R^2) แสดงสัดส่วน ความแปรปรวนของตัวแปรที่อธิบายได้โดยตัวแปรแฝง ค่านี้แสดงให้เห็นว่าตัวแปรนั้นมีอิทธิพล ต่อตัวแปรแฝงมากน้อยเพียงใด ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณตั้งแต่ 0.50 ถือเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูง (Hair et al., 2019: 152; สุกมาส อังสุโชติ และคณะ, 2554: 140)

สำหรับการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (model fit) ผู้วิจัยได้พิจารณาจากสถิติไค-สแควร์ (χ^2 - test) ค่าสัดส่วน χ^2/df ดัชนีวัดระดับความ สอดคล้อง (GFI) ดัชนีความสอดคล้องที่ปรับแก้ (AGFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง เปรียบเทียบ (CFI) ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) และค่าเฉลี่ย ของความคลาดเคลื่อน (SRMR) พิจารณาจากเกณฑ์ดังแสดงในตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 เกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์
χ^2 - test	ไม่มีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)
χ^2/df	< 2.00 สอดคล้องกลมกลืนดี 2.00 – 5.00 สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้

ที่มา: Hair et al., 2019: 642; สุกมาส อังสุโชติ และคณะ, 2554: 29-30

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	
CFI	≥ 0.95	สอดคล้องกลมกลืนดี
	0.90 – 0.95	สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้
GFI	≥ 0.95	สอดคล้องกลมกลืนดี
	0.90 – 0.95	สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้
AGFI	≥ 0.95	สอดคล้องกลมกลืนดี
	0.90 – 0.95	สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้
RMSEA	< 0.05	สอดคล้องกลมกลืนดี
	0.05 – 0.08	สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้
	0.08 – 0.10	สอดคล้องกลมกลืนไม่ค่อยดี
	> 0.10	สอดคล้องกลมกลืนไม่ดี
SRMR	< 0.05	สอดคล้องกลมกลืนดี

4. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ได้นำผลการประเมินประเมินความจำเป็นแนวทางที่ยกวางไว้จากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้ทำการประเมินโดยความจำเป็นของแนวทางออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- 3 หมายถึง จำเป็นอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง จำเป็น
- 1 หมายถึง ไม่จำเป็น

จากนั้นได้นำผลการประเมินมาหาค่าเฉลี่ย และทำการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยซึ่งคำนวณจากค่าเฉลี่ยความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540: 27-28)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{3 - 1}{3} \\
 &= 0.67
 \end{aligned}$$

ความกว้างของอันตรภาคชั้นมีค่าเท่ากับ 0.67 ดังนั้นจึงกำหนดค่าคะแนนการประเมินความจำเป็นแนวทางการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับผู้ประกอบการสถานบริการดูแลระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	2.33 – 3.00	หมายถึง แนวทางนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	1.65 – 2.32	หมายถึง แนวทางนั้นมีความจำเป็น
คะแนนเฉลี่ย	0.00 – 1.64	หมายถึง แนวทางนั้นไม่มีความจำเป็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี