

การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ

Knowledge Management for Elderly Care Providers

สิทธิชัย ธรรมเสนห์ (Sittichai Thammasane) *

Received: October 10, 2020

Revised: November 28, 2020

Accepted: December 24, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ศึกษารูปแบบการดำเนินการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของผู้ประกอบการในประเทศไทย ศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย ศึกษาถึงความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยทำการสังเคราะห์จากความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน ที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และสังเคราะห์ความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน ที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย และส่งรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย พร้อมทั้งแบบประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

ให้แก่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 10 คน เพื่อประเมินและปรับปรุงรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทยให้มีความเหมาะสมมากขึ้น ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย การศึกษาเชิงประจักษ์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีชื่อว่า CSCIN Model ประกอบด้วย 1) C = การยกระดับสมรรถนะในการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ 2) S = การส่งเสริมให้เกิดการแข่งขัน และแลกเปลี่ยนความรู้ 3) C = กระบวนการจัดการความรู้ 4) I = การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ และ 5) N = การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, รูปแบบการจัดการความรู้, ผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ

Abstract

This research aimed to study a current situation about the elderly care business of Thai entrepreneurs, understand business operations of Thai elderly care providers, and observe service expectation from the target group of elderly care businesses to synthesize a knowledge management model for business operations of Thai elderly care providers by using a survey to collect data from 400 participants who are the target group of elderly care businesses for analyzing service expectation, and by synthesizing knowledge and understanding about business operations of 10 Thai elderly care providers from in-depth interviews. Data were validated for

* พนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
University Staff, Suan Sunandha Rajabhat University

accuracy and completeness., then quantitative analysis was performed by using statistical software, including frequency distribution, percentage, average, standard deviation, and content analysis was conducted for qualitative data. And analysis results were later used to formulate a knowledge management model for business operations of Thai elderly care providers which was sent to 10 experts together with the evaluation form for the model to be assessed and further improved. Research findings are synthesis of knowledge management model for business operations of Thai elderly care providers, the empirical study developed is called CSCIB Model which consists of 1) C = Competency improvement for managing elderly care businesses, 2) S = Sharing and exchange, 3) C = Cycle of knowledge, 4) I = Innovations of Service, and 5) B = Building an entrepreneur's network.

Keywords: Knowledge Management, Knowledge Management Model, Elderly Care Providers

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างสังคมที่สำคัญที่สุดในศตวรรษที่ 21 คือ การเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุ โดยปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเติบโตอย่างรวดเร็วของจำนวนผู้สูงอายุซึ่งเกิดจากหลายปัจจัย เช่น อัตราการเกิดของประชากรทั่วโลกมีแนวโน้มลดลง ประชากรมีอายุยืนขึ้นเนื่องจากการรักษาพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยมีตัวเลขเทียบเท่ากับประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศซึ่งถือว่ามีอัตราการเติบโตเป็นอันดับสามในทวีปเอเชียรองมาจากประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่น โดยประเทศไทยนั้นได้เข้าใกล้สังคมสูงวัยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2559 จำนวนผู้สูงอายุในไทยจะมีมากถึง 11.3 ล้านคนจากประชากรทั้งหมด 67.66 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 16.7 ของประชากรทั้งหมดและจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวในปี พ.ศ. 2565 และในปี พ.ศ. 2573 ประเทศไทยจะมีสัดส่วนประชากรสูงวัยเพิ่มขึ้นอยู่

ที่ร้อยละ 26.9 ของประชากรไทย (สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ, 2563) จากข้อมูลการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย ปี 2558 -2573 จะเห็นว่าภาพรวมประเทศไทยอยู่ในสถานการณ์“สังคมสูงวัย” (aged society) และในอีก 10 ปีข้างหน้า จะเริ่มเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (completed aged society) โดยการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุทั่วโลกทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจใหม่ซึ่งเรียกกันว่าเศรษฐกิจสูงวัย หรือ Silver Economy ซึ่งถือเป็นระบบเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการและความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุเป็นหลัก Silver Economy ถือเป็นตลาดใหม่ที่จะนำมาซึ่งรายได้มหาศาลต่อเศรษฐกิจโลกในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า ดังนั้นแล้วประเทศไทย จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของผู้สูงอายุเป็นหลัก โดยผสมผสานนวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และความรู้ความเข้าใจที่ตอบสนองกลุ่มประชากรอาวุโสซึ่งจะกลายเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีศักยภาพอันดับต้น ๆ ในตลาดโลก ซึ่งเมื่อกล่าวถึงสินค้าและบริการแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของผู้สูงอายุเป็นหลัก ธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ก็เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีแนวโน้มที่จะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากข้อมูลการสำรวจของกระทรวงพาณิชย์ (2562) พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ คือ 1) บ้านพักคนชรา (residential Home) 2) สถานบริการช่วยเหลือในการดำรงชีวิต (Assisted Living) 3) สถานพยาบาล (Nursing Home) 4) สถานดูแลระยะยาวในโรงพยาบาล (Long-term Care Hospital) และ 5) สถานดูแลระยะสุดท้าย (Hospice Care) โดยมีจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้น 800 ราย แบ่งเป็น นิติบุคคล จำนวน 341 ราย คิดเป็นสัดส่วน 42.63% หุจดทะเบียนรวม 2,136.39 ล้านบาท และบุคคลธรรมดา จำนวน 459 ราย คิดเป็นสัดส่วน 57.37% ซึ่งเมื่อนำจำนวนสถานบริการผู้สูงอายุในปัจจุบัน มาทำการเปรียบเทียบกับสถานการณ์ของผู้สูงอายุ ที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) อย่างเต็มรูปแบบในอีก 1-2 ปีข้างหน้า โดยคาดว่าในปี 2563 ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุที่มีอายุเกิน 60 ปี ราว 13 ล้านคน และในปี 2573 จะมีผู้สูงอายุเกินกว่า 18 ล้านคน หรือ 27% ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ (ที่มา:

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) จะเห็นได้ว่าธุรกิจดูแลผู้สูงอายุยังคงขาดแคลน และโตไม่ทันตามความต้องการของตลาด ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จึงควรมีการส่งเสริมเพื่อพัฒนาธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศให้มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ได้รับการดูแลที่ดีขึ้น (กระทรวงพาณิชย์, 2563) นอกจากนี้ถือเป็นโอกาสที่ดีของไทยในการสร้างรายได้เข้าประเทศจากธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่ชาวต่างชาติมักจะเดินทางเข้ามาใช้ชีวิตช่วงบั้นปลาย เนื่องจากไทยมีความพร้อมและมีความได้เปรียบหลายด้าน เช่น คนไทยมีหัวใจรักบริการ ค่าใช้จ่ายมีความสมเหตุสมผล มีสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนที่หลากหลาย นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีสถานบริการทางการแพทย์และสถานบริการสุขภาพที่ครบครัน ซึ่งจากองค์ประกอบที่ครบถ้วนนี้ทำให้ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของไทยสามารถตอบโจทย์ผู้สูงอายุจากทั่วทุกมุมโลกได้ครบทุกมิติ (กระทรวงพาณิชย์, 2563)

อย่างไรก็ดีการที่ประเทศไทยจะก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในระดับภูมิภาคได้จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะเฉพาะ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยการพยาบาล นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ และนักกิจกรรมบำบัด รวมทั้ง ต้องมีสถานบริการและการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานสากล ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะเข้ามาดูแลเรื่องมาตรฐานการบริหารจัดการฯ โดยเน้นการส่งเสริมพัฒนาให้มีมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจ (กระทรวงพาณิชย์, 2563) ซึ่งในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การสร้างองค์ความรู้ของผู้ประกอบการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) คือ วิธีการที่รวบรวมพัฒนา และการแบ่งปันองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งผลที่ได้จากวิธีการนี้จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายจากการใช้องค์ความรู้ที่ได้มา การจัดการองค์ความรู้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรให้ขับเคลื่อนไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมี

ประสิทธิภาพ (มนต์ชัย เทียนทอง, 2551) จากที่มาและความสำคัญของปัญหาในด้านการจัดการ และการขาดแคลนผู้ประกอบการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานในภาคธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย และความสำคัญของการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษา “การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบในการยกระดับมาตรฐาน รวมถึงพัฒนาศักยภาพของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในและต่างประเทศได้มากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ รูปแบบการดำเนินการและความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ
3. เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยทำการสังเคราะห์จากความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ และความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี (Mixed approached research) ซึ่งเป็นการนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research approach) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research approach) มาใช้ร่วมกันเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครอบคลุม

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (ได้จากการสุ่มอย่างง่าย)

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้ประกอบธุรกิจบริการผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และเทคนิคการสุ่มแบบสโนว์บอล (Snowball technique)

2. การวิจัยเชิงปริมาณ: ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง (Population and samples)

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ในการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการของผู้ใช้บริการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ ผู้สูงอายุ และบุตรหลาน / ญาติที่ใกล้ชิดของผู้สูงอายุที่ใช้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1997) ซึ่งผลการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาเท่ากับ 400 หน่วย โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ จำนวน 200 คน และกลุ่มบุตรหลาน / ญาติที่ใกล้ชิดของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ จำนวน 200 คน ในส่วนของการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย ทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมกราคม - เดือนสิงหาคม 2563 รวมทั้งสิ้น 8 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ในครั้งนี้มุ่งศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุในปัจจุบันของประเทศไทย รูปแบบการดำเนินการธุรกิจและความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย รวมถึงศึกษาถึงความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ เพื่อสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุในปัจจุบันของประเทศไทย

ทำการสำรวจข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของผู้ประกอบการของประเทศไทย และความรู้ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิกของสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย ตั้งแต่ปี 2555 จนถึงปัจจุบัน จำนวน 10 คน

2. การศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ จำแนก จัดหมวดหมู่และสรุปสภาพและปัญหา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาถึงความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้รูปแบบในการจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยที่เหมาะสม และเมื่อนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ จะสามารถพัฒนารูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการ

จากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากผู้ให้บริการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ทั้งผู้สูงอายุที่เป็นผู้เข้ารับบริการ และบุคลากรที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกสถานบริการผู้สูงอายุให้ญาติผู้ใหญ่ของตนเองมาใช้บริการ โดยจะต้องเป็นผู้ให้บริการธุรกิจบริการผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เท่านั้น โดยใช้วิธีการคำนวณเพื่อหากลุ่มตัวอย่าง (sample size) กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran (1953, p.25) พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เท่ากับ 384 ตัวอย่าง และเพื่อให้ได้จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมดมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

วิธีการสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือตามนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และสังเคราะห์เอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ และนำไปกำหนดกรอบแนวคิดขอบเขตการวิจัย ออกแบบข้อคำถามให้ครอบคลุมลักษณะของผู้ใช้บริการ และความคาดหวังในการใช้บริการ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน คือ 1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป 2) ความคาดหวังในการใช้บริการ จากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ และ 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of item Objective Congruence: IOC) คำนวณค่าตามสูตร (Hemphill & Westie, 1950) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาทดสอบความเชื่อมั่นโดยการทดลองนำไปใช้ (pre-test) จำนวน 40 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถาม

สามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการ และเป็นคำถามเหมาะสมหรือไม่ เพื่อนำมาวิเคราะห์ คำนวณหาค่าความเชื่อถือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha - coefficient) ของ Cronbach (1990)

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการส่งแบบสอบถาม และการเข้าสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

1. การส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง โดยทำการส่ง Link แบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ร่วมกับการขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามตามสถานบริการผู้สูงอายุต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จนครบ 400 ตัวอย่าง

2. จัดเตรียมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อใช้การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับกรณีวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ด้วยสถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive statistics analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าความแปรปรวน (variance) และนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

- ขั้นตอนที่ 3 สังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

1. ในขั้นตอนนี้จะเป็นการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลการศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุในปัจจุบันของประเทศไทย ในขั้นตอนที่ 1 และข้อมูลจากการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ในขั้นตอนที่ 2 โดยทำการสังเคราะห์และบูรณาการร่วมกับกรอบแนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Marquardt (2002) ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน รวมทั้งกรอบแนวคิดทฤษฎีการสร้างความรู้ของ Nonaka

and Takeuchi (1994) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์มาสร้างเป็นแบบสอบถามรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการที่ปรึกษาคุณิพนธ์เพื่อตรวจสอบรายละเอียด แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อมูล จากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาทดสอบความเชื่อมั่นโดยการทดลองนำไปใช้ เพื่อนำมาวิเคราะห์คำนวณหาค่าความเชื่อถือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของ Cronbach (1990)

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการส่งแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1. การส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยทำการส่ง Link แบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ร่วมกับการขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามตามสถานบริการผู้สูงอายุต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จนครบ 400 ตัวอย่าง

2. นำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบโดยการใช้ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Analysis) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการพิจารณาค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยการประมาณ (RMSEA)

3. การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของการวัด (R-Square : R2) เป็นการทดสอบความน่าเชื่อถือได้

ของการวัด โดยจะต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งเป็นค่าที่เชื่อถือได้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลตามขั้นตอนการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาสถานการณ์เกี่ยวกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุในปัจจุบันของประเทศไทย

1.1 รูปแบบการดำเนินการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของผู้ประกอบการของประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการผู้สูงอายุของผู้ประกอบการของประเทศไทยมีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นสถานดูแลผู้สูงอายุทั้งหมด 800 ราย โดยเป็นการจดทะเบียนโดยบุคคลธรรมดา 631 ราย และจดทะเบียนโดยนิติบุคคลอีก 169 ราย โดยผู้ประกอบการแต่ละรายจะมีลักษณะของบริการและกลุ่มลูกค้าแตกต่างกันออกไป โดยพบว่า การประกอบธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนมากเป็นรูปแบบของบ้านพักผู้สูงอายุ ซึ่งกลุ่มลูกค้ามักจะเป็นกลุ่มผู้ติดเตียงไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ซึ่งลักษณะของผู้ให้บริการในธุรกิจดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทยสามารถแบ่งคร่าว ๆ เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) การให้บริการโดยผู้ดูแลระดับวิชาชีพ 2) การให้บริการโดยผู้ดูแลที่ผ่านการฝึกอบรม และ 3) การให้บริการโดยผู้ดูแลทั่วไปจากการศึกษาพบว่า การประกอบธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในไทยมีจุดแข็ง คือ ความต้องการบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยที่กำลังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามอย่างไรก็ตามจุดอ่อนที่สำคัญคือ การขาดมาตรฐานและกฎหมายที่กำกับดูแลธุรกิจนี้โดยตรง เช่น ยังไม่มีการกำหนดรายละเอียดการขออนุญาตประกอบกิจการ ยังไม่มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ดูแล (care giver) และยังไม่มีการกำหนดแนวทางการควบคุมหรือบทลงโทษต่าง ๆ เป็นต้น สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือ ผู้ที่มีเงินทุนและสนใจในธุรกิจนี้สามารถเข้ามาประกอบธุรกิจได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีวุฒิการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องและไม่จำเป็นต้องขอ

ใบอนุญาต ทำให้หลายฝ่ายเกิดความกังวลต่อคุณภาพ และความปลอดภัยของการให้บริการ

1.2 การศึกษาสภาพการจัดการความรู้ในการ ดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของ ประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงความรู้ในการดำเนิน ธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของ ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันผู้ประกอบการ มีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ด้านที่สำคัญ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการ (Service Providers) พบว่า ปัจจุบันผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจ และความพร้อมในด้านบุคลากร โดยพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่สามารถกำหนดคุณสมบัติ ของผู้ให้บริการหรือพนักงานได้อย่างเหมาะสม แต่ ความรู้ที่ผู้ประกอบการยังขาดความรู้ ความเข้าใจ คือ การบริหารจัดการบุคลากร โดยขาดการดูแลเรื่องความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือผู้ให้บริการใน สถานประกอบการ และหลักธรรมาภิบาลในการดูแล พนักงานในการจ้างงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานอยู่กับ องค์กรอย่างยั่งยืนมากขึ้น

2. ด้านองค์การธุรกิจบริการ (Service Organization) พบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้ ความ เข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนในดำเนินนโยบายในการ บริหารงาน การบริหารจัดการการดำเนินงานรูปแบบและ คุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับสูง โดยสามารถ ควบคุมสถานประกอบการ และดูแลควบคุมคุณภาพใน การบริการได้ แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ขาดความรู้ใน ด้านการตลาด ด้านการเงินด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และที่สำคัญที่สุด คือ ขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการ เงินทุนซึ่งเป็นความรู้ที่สำคัญในการบริหารธุรกิจ

3. ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Service Environments) พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ยังมีการออกแบบพื้นที่การใช้สอย รวมถึงอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุได้ไม่ ถูกต้องตามมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับบ้านพักผู้สูงอายุ จำนวน 6 มาตรฐาน ที่กำหนดโดยสำนักส่งเสริมและ พิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) (2563) ซึ่งส่งผลกระทบต่อความ น่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์เกี่ยวกับคุณภาพการ

ให้บริการของสถานประกอบการนั้น ๆ นอกจากนั้นยัง ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการด้วย

ในส่วนของการศึกษาสภาพการจัดการความรู้ใน การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ของประเทศไทย โดยการทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย จำนวน 10 ท่าน ตามทฤษฎีของ Marquardt (1996) ซึ่ง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน พบว่า

1) การสร้างความรู้ (knowledge creation) ผล การศึกษาพบว่า ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ ธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย สรุปได้ว่า บุคลากรในสถานประกอบการบริการผู้สูงอายุมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ รับผิดชอบ โดยในการบริหารจัดการองค์กรนั้น ผู้ประกอบการมีการประชุมงานอย่างต่อเนื่องระหว่าง แผนก เพื่อสร้างความรู้ใหม่ให้กับองค์กร

2) การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (knowledge storage and retrieval) พบว่า การสืบค้นข้อมูลส่วนใหญ่ จะมีให้สืบค้นเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ของตนเองโดยเฉพาะ และพบว่าผู้ประกอบการยังไม่ ค้นเคย ไม่มีความเชี่ยวชาญในการจัดเก็บ และสืบค้นหา ข้อมูลที่ต้องการสำหรับนำมาใช้ประกอบในการดำเนิน ธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาส่วนหนึ่งมาจากการที่ ประเทศไทยยังขาดหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับ ธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่มีความเชี่ยวชาญโดยตรงเฉพาะ ด้าน และขาดการสื่อสารให้กับผู้ประกอบการทราบ ว่า หากต้องการทราบข้อมูลเพื่อประกอบการพัฒนาธุรกิจ ของตนเอง ควรดำเนินการติดต่อสอบถาม หรือค้นคว้า หาข้อมูลได้จากหน่วยงาน หรือแหล่งข้อมูลใด

3) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) พบว่า ในการดำเนินธุรกิจสถานบริการผู้ สูงอายุของประเทศไทยในปัจจุบัน พบว่า ผู้ประกอบการ และบุคลากรในองค์กรขาดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผล หรือ กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร และ ภายนอกองค์กร เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีเจตคติ ว่าการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่น หรือองค์กร อื่น ๆ จะทำให้ความรู้ที่ตนมีอยู่นั้นถูกลอกเลียนแบบ ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของตนเอง ซึ่ง ขาดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ภายในและภายนอก องค์กรของธุรกิจบริการผู้สูงอายุนั้น ปัจจุบันขาด

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ ส่งผลให้ขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร ยังประสบปัญหาในเรื่องของสถานที่หรือเวลาไม่เอื้ออำนวย เช่น บุคลากรทำงานแบ่งเป็น 3 กะ จึงไม่สามารถมีเวลาที่จะเข้าประชุมพร้อมกันได้ทุกคน

4) การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge utilization) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุส่วนใหญ่ความรู้เรื่องการพัฒนานวัตกรรมความรู้ใหม่ ๆ และขาดงบประมาณ รวมถึงทีมงานที่จะสนับสนุนการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้แนวทางในการวางแผนการจัดการความรู้ความเป็นผู้ประกอบการเพื่อยกระดับมาตรฐานธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย แต่อย่างไรก็ดีเพื่อให้ได้แนวทางการจัดการความรู้ให้ผู้ประกอบการมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจบริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพครอบคลุม และเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการจัดการความรู้ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายมีรายละเอียดดังที่นำเสนอในลำดับต่อไป

2. ความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ ผลการศึกษามีรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการศึกษาความคาดหวังในการใช้บริการจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

ความคาดหวังในการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับความคาดหวัง	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์/ การบริการ	4.71	0.41	มากที่สุด	1
ด้านราคา	4.40	0.54	มากที่สุด	5
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	0.92	มาก	6
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.04	0.66	มาก	7

ความคาดหวังในการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผลระดับความคาดหวัง	ลำดับ
ด้านบุคลากร	4.61	0.55	มากที่สุด	2
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.41	0.66	มากที่สุด	4
ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ	4.55	0.50	มากที่สุด	3

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีความคาดหวังในการใช้บริการในด้านผลิตภัณฑ์ / การบริการมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ในการเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุ นั้น ปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง คือ รูปแบบการให้บริการที่มีมาตรฐานตามระดับสากล มีความปลอดภัยต่อผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ และการได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการที่ได้มาตรฐาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการสถานประกอบการมีความคาดหวัง และให้ความสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการสถานบริการผู้สูงอายุ จะต้องมีการจัดการความรู้ ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์กรแต่ละคน เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการที่ได้มาตรฐานในระดับเท่าเทียมกัน และได้มาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ดังนั้นสิ่งสำคัญ คือ ภายในองค์กรจะต้องมีกระบวนการจัดการความรู้ที่เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ และมีความต่อเนื่องเพื่อปลูกฝัง และส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และอันดับที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่ผู้ใช้บริการคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่จะต้องมีการออกแบบพื้นที่การใช้สอย รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ ได้ไม่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) (2563) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันผู้ประกอบการยังขาดความรู้ในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการพึงมี คือ การสร้างองค์

ความรู้ในการจัดการธุรกิจที่เป็นรูปธรรม ง่ายต่อความเข้าใจ และการนำไปใช้จริงในสถานประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

3. การสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

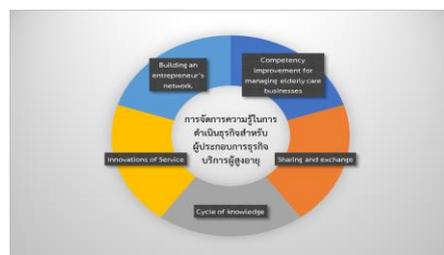
ผลการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มี 5 องค์ประกอบ คือ 1) การยกระดับสมรรถนะในการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ 2) การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ 3) กระบวนการจัดการความรู้ และ 4) การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ และ 5) การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ จากนั้นผู้วิจัยนำองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบที่ได้ไปทำการสร้างแบบสอบถาม และทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย จำนวน 400 คน และการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบโดยใช้ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Analysis) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาพบว่า

3.1 การตรวจสอบการแจกแจงข้อมูลของแต่ละข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ ต้องเป็นการแจกแจงแบบโค้งปกติ เมื่อการประมาณค่าพารามิเตอร์แบบ Maximum-likelihood estimation ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยใช้เกณฑ์ตามค่าความเบ้ (skewness) ไม่เกิน 2 และค่าความโด่ง (kurtosis) ไม่เกิน 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษานี้พบว่า ค่า Skewness (-.987–.320, $|M|=1.85$) และ ค่า kurtosis (-.799–.636, $|M|=3.36$) เป็นไปตามเกณฑ์

3.2 การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล (Kaiser-Meyer-Olkin: KMO) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม ถ้าข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันมากหรือมีความสัมพันธ์กันอย่างน้อยก็สำคัญจะสามารถใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้ โดยค่า KMO ควรมีค่าเข้าใกล้ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่าค่า KMO = 0.88

3.3 ทดสอบสมมติฐานแสดงความสัมพันธ์กันระหว่างข้อคำถามแต่ละ ใช้วิธี Bartlett's Test of Sphericity โดยแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ < .05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่า $\chi^2 = 4143.53$, $p < .001$ จึงใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้

3.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ของโมเดลรูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบอันดับที่สอง พบว่า ผู้นำหน้าองค์ประกอบ 5 ด้าน มีค่าเป็นบวก มีขนาดสูงตั้งแต่ 0.73 ถึง 0.95 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ค่าผู้นำหน้าองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตแต่ละด้าน มีขนาดต่ำถึงสูง ตั้งแต่ 0.15-0.65 เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) มีค่า = 24.27 ค่า $df = 23$ เมื่อพิจารณาค่า χ^2 / df มีค่า = 1.06 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ คือ มีค่าน้อยกว่า 2 ไม่มีนัยสำคัญ โดยมีค่า $p = .38548$ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า 0.985 และ 0.973 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือต้องมีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากที่สองเฉลี่ย (RMSEA) = 0.011 ซึ่งระดับการยอมรับคือ น้อยกว่า 0.08 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มี 4 องค์ประกอบ มีชื่อเรียกว่า CSCIB Model ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย

จากภาพประกอบ 1 รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

1. C = การยกระดับสมรรถนะในการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ (Competency improvement for managing elderly care businesses) โดยกระบวนการนี้จะเป็นการสร้างองค์ความรู้เฉพาะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย องค์ความรู้สำคัญ 3 ประการ คือ ด้านที่ 1 องค์ความรู้ด้านการจัดการบุคลากร การส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน และหลักธรรมาภิบาลในการดูแลพนักงานในการทำงาน ด้านที่ 2 คือ ด้านองค์การธุรกิจบริการ (Service Organization) โดยเน้นองค์ความรู้ เรื่องการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินทุน ด้านที่ 3 คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Service Environments) เป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความรู้ด้านการออกแบบและการจัดการพื้นที่ให้บริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับบ้านพักผู้สูงอายุ จำนวน 6 มาตรฐาน ที่กำหนดโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) (2563)

2. S = การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ (Sharing and exchange) กระบวนการนี้ จะเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเก็บความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการแต่ละแห่ง ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นได้มาตรฐานขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น โดยมีการส่งเสริมสนับสนุนการนำความรู้ที่สร้าง หรือจดบันทึกไว้แล้วออกมาเผยแพร่ให้รับรู้ทั่วไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสมอย่างเป็นทางการทั่วองค์กร และภายนอกองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการจัดกิจกรรมที่สอนห้องภายในองค์กร เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ที่ส่งเสริมหรือสร้างเงื่อนไขให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) ระหว่างองค์กร ไม่มีการปิดบังความรู้ มีการยกระดับความรู้ให้ลึกซึ้งหรือเชื่อมโยงยิ่งขึ้น

3. C = กระบวนการจัดการความรู้ (Cycle of knowledge) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

3.1 การสร้างความรู้ (knowledge creation) โดยมีวิธีการสร้างและพัฒนาความรู้ใหม่จากทักษะและความเชี่ยวชาญ โดยมีการกำหนดให้มีการทำกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น การประชุมร่วมกัน อาทิตย์ละครั้งในองค์กร และการอบรมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3.2 การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (knowledge storage and retrocaval) จะต้องมีการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ โดยการจัดเก็บข้อมูลไว้ในคลังข้อมูล (data warehouse) โดยการวิเคราะห์ประมวลผล คัดกรองข้อมูล เพื่อให้ได้ความรู้ที่น่าสนใจ ได้แก่ กฎระเบียบ ข้อควรปฏิบัติ โดยจะต้องมีการพัฒนาข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศ และมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบระเบียบง่ายต่อการสืบค้นจากภายในองค์กร และภายนอกองค์กร

3.3 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) จะต้องมีการส่งเสริมให้เกิดเครือข่าย และความร่วมมือในการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการแต่ละแห่ง ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นได้มาตรฐานขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น โดยต้องมีการสร้างเจตคติให้เกิดแก่ผู้ประกอบการแต่ละแห่งว่าการแบ่งปันความรู้ ไม่ใช่การเปิดเผยข้อมูลทางธุรกิจให้คู่แข่งทางการตลาดทราบ แต่เป็นการร่วมกันแบ่งปันแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจให้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น

3.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge utilization) พบว่า มีการนำความรู้มาใช้ใหม่เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจแก้ไขปัญหา และการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับนโยบายองค์กรที่ประกอบการตัดสินใจเลือกแนวทางใดแนวทางหนึ่งในหลายทางเลือก หรือใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ แล้วเกิดการเรียนรู้ร่วมกันจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร และเมื่อมีการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง จะต้องมีการสังเกตและเก็บข้อมูลจากกิจกรรมนั้น นำไปแปรเป็นสารสนเทศ

และความรู้ สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นวัฏจักรแห่งการเรียนรู้ที่หมุนเวียนไม่รู้จบ

4. I = การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ (Innovation for Service) เป็นการนำองค์ความรู้ที่รวบรวมไว้ มาพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ (Innovation for Service) ในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทยมีศักยภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการตลาดในประเทศอื่น ๆ ได้

5. B = การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ (Building an entrepreneur's network) เป็นกระบวนการในการส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปัน และพัฒนาความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยเป็นการรวมตัวกัน เพื่อทำการวิเคราะห์ปัญหา หรืออุปสรรคในการเรียนรู้ เข้าถึงแหล่งข้อมูล สมาชิกกลุ่ม สืบหาปัญหาการทำงาน การนำเสนอวิธีการจัดการจากผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ และแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ผ่านเครือข่ายผู้ประกอบการ

อภิปรายผล

รูปแบบการจัดการความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย มี 4 องค์ประกอบ โดยมีชื่อเรียกว่า CSCIB Model โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. C = การยกระดับสมรรถนะในการจัดการธุรกิจบริการผู้สูงอายุ (Competency improvement for managing elderly care businesses) โดยกระบวนการนี้ จะเป็นการสร้างองค์ความรู้เฉพาะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย องค์ความรู้สำคัญ 3 ประการ คือ ด้านที่ 1 องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการบุคลากร การส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน และหลักธรรมาภิบาลในการดูแลพนักงานในการทำงาน ด้านที่ 2 คือ ด้านองค์การธุรกิจบริการ (Service Organization) โดยเน้นองค์ความรู้ เรื่อง การตลาด การเงิน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินทุน ด้านที่ 3 คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ (Service Environments) เป็นการ

ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความรู้ด้านการออกแบบ และการจัดการพื้นที่ให้บริการที่ต้องตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) (2563) โดยหลักการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Malhotra (2001, p.18 - 22) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้ เป็นเรื่องสำคัญในการปรับองค์กรให้สามารถอยู่รอด และแข่งขันได้ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบูรณาการในการผสมผสานความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ และความสามารถของคนเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม

2. S = การส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ (Sharing and exchange) กระบวนการนี้ จะเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการแต่ละแห่ง ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ได้มาตรฐานขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น หลักการนี้สอดคล้องกับ Senge (1994) ที่กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้จากแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การเสวนาในกลุ่ม และระหว่างกลุ่มว่า นอกจากสมาชิกในทีมได้เรียนรู้การวิเคราะห์ปัญหา การระดมสมองในการตีโจทย์ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ร่วมกันแล้ว ยังช่วยให้องค์กรได้ความรู้ใหม่ที่เพิ่มขึ้น

3. C = กระบวนการจัดการความรู้ (Cycle of knowledge) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

3.1 การสร้างความรู้ (knowledge creation) โดยมีวิธีการสร้างและพัฒนาความรู้ใหม่จากทักษะและความเชี่ยวชาญ โดยมีการกำหนดให้มีการทำกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งหลักการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพรริดา วิเชียรปัญญา (2547) ที่กล่าวว่า ในการสร้างความรู้ใหม่เป็นแรงผลักดันที่ยั่งยืนและความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ซึ่งทุกคนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้หลากหลายวิธี เช่น การถ่ายทอดความรู้จากคนหนึ่งสู่อีกคนหนึ่ง เป็นต้น

3.2 การจัดเก็บและสืบค้นความรู้ (knowledge storage and retrocaval) จะต้องมีการพัฒนาระบบการ

จัดการความรู้ โดยการจัดเก็บข้อมูลไว้ในคลังข้อมูล โดยจะต้องมีการพัฒนาข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศ และมีการจัดเก็บข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบระเบียบง่ายต่อการสืบค้นจากภายในองค์กร และภายนอกองค์กร โดยหลักการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของพรริดา วิเชียรปัญญา (2547) ที่กล่าวว่า การจัดเก็บและค้นคืนความรู้ (knowledge storage and retrieval) จะต้องมีการออกแบบโครงสร้างและการจัดเก็บความรู้ ต้องเป็นระบบที่สามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีการนำเอาสารสนเทศเป็นที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ดีที่สุด

3.3 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (knowledge sharing) จะต้องมีการส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายและความร่วมมือในการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ในการดำเนินธุรกิจ และการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานประกอบการแต่ละแห่งให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น โดยหลักการนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของจตุพร จุ้ยใจงาม (2557) ที่กล่าวว่า เครื่องมือที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะต้องมีเครื่องมือที่ทำให้สมาชิกมีส่วนร่วมหรือกระตุ้นใจ ให้มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความคิด ความรู้และประสบการณ์ที่ตนเองมีอยู่อย่างเปิดเผยจริงใจด้วยวัตถุประสงค์ที่จะทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดกระบวนการเรียนรู้ ด้วยความมั่นใจว่าความรู้และประสบการณ์ที่ถ่ายทอดออกไปนั้นจะเกิดประโยชน์ต่อสมาชิกในกลุ่มเรียนรู้ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

3.4 การประยุกต์ใช้ความรู้ (knowledge utilization) พบว่า มีการนำความรู้มาใช้ใหม่เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับนโยบายองค์กรที่ประกอบการตัดสินใจเลือกแนวทางใดแนวทางหนึ่งในหลายทางเลือก หรือใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ แล้วเกิดการเรียนรู้ร่วมกันจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร และเมื่อมีการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง จะต้องมีการสังเกต และเก็บข้อมูลจากกิจกรรมนั้น นำไปแปรเป็นสารสนเทศและความรู้ สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เป็นวัฏจักรแห่งการ

เรียนรู้ที่หมุนเวียนไม่รู้จบ โดยหลักการนี้สอดคล้องกับ Coulter (2003) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ คือ ผู้ประกอบการจะต้องมีการเป็นผู้นำนวัตกรรมใหม่เข้าสู่ตลาด: ผู้ประกอบการต้องหานวัตกรรมใหม่มาปรับใช้ในองค์กร โดยนวัตกรรมนั้นอาจจะนำมาปรับใช้ในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์ แนวทางการบริหารจัดการ ผลผลิต การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การบริการ และการขนส่ง

4. I = การพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ (Innovation for Service) เป็นการนำองค์ความรู้ที่รวบรวมไว้ มาพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการ (Innovation for Service) ในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทยมีศักยภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน และมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการตลาดในประเทศอื่น ๆ ได้ ซึ่งหลักการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Seale, Anderson, & Kinnersley (2006) ที่กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้เกิดความรู้ใหม่ซึ่งเป็นเป้าหมายของสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเมื่อนำความรู้ไปปฏิบัติจะเกิดการยอมรับและความร่วมมือในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดผลดีทั้งผู้ให้ประสบการณ์ และผู้รับความรู้จากประสบการณ์สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่เรียกว่าเป็นการสร้างสรรค์ความรู้จัดเป็นความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ของกระบวนการสร้างความรู้ของบุคลากรและขององค์กร

5. B = การสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ (Building an entrepreneur's network) เป็นกระบวนการในการส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปัน และพัฒนาความรู้ในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยหลักการนี้สอดคล้องกับการศึกษาของจตุพร จุ้ยใจงาม (2557) ที่กล่าวว่า องค์กรจะต้องมีการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน และพัฒนาการจัดการความรู้อย่างยั่งยืน เพื่อนำไปสู่ความรู้ที่สามารถนำประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เหมาะกับธุรกิจบริการผู้สูงอายุขนาดกลาง และขนาดย่อมที่เป็นเอกชนเท่านั้น ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจบริการผู้สูงอายุขนาดใหญ่ หรือธุรกิจบริการผู้สูงอายุในสังกัดรัฐบาลต้องการนำมาทดลองใช้ ควรมีการศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กร และต้องปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจนั้น ๆ

2. ควรมีการส่งเสริมให้มีการวิจัย และพัฒนาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในประเทศไทยเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2563). *ประเภทของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย*. จาก <https://www.moc.go.th/>
- จตุพร จุ้ยใจงาม. (2557). *การสังเคราะห์รูปแบบการจัดการความรู้ของกิจการเพื่อสังคมการศึกษาเชิงประจักษ์ในบริบทของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรริดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2551). *การจัดการความรู้ในองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ. (2563). *สัดส่วนจำนวนประชากรผู้สูงอายุ*. จาก www.egov.go.th/government-agency
- สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส.) (2563). *นโยบายรัฐบาลด้านผู้สูงอายุ*. จาก http://www.oppo.opp.go.th/pages/law/law_06.html.
- Cochran, W.G. (1997). *Sampling*. Boston: McGraw-Hill.

- Coulter, M. K. (2003). *Knowledge organization: what every manager should know*. London: St. Lucie Press.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers. (202-204)
- Malhotra, Yogesh. (2001). *Why knowledge management system fails? enablers and constraints of knowledge management in human enterprises*. Syracuse University.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the learning organization: A system approach to quantum improvement and global success*. New York: McGraw-Hill.
- _____. (2002). *Building the learning organization: mastering the 5 elements for corporate learning*. Palo Alto, C.A.: Davies-Black.
- Nonaka, Ikujiro & Hirota, Takeuchi (1994). *Classic work: theory of organizational knowledge creation*. London: The MIT Press.
- Seale, C., Anderson, E. & Kinnersley, P. (2006, June) Treatment advice in primary care: a comparative study of nurse practitioners and general practitioners. *Journal of Advanced Nursing*, 54(5): 534-541.
- Senge, P.M. (1994). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. London. Century Business.