

รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

Human Resource Development of Elderly Care Service Business Model in Bangkok

ธศุฑฐาพัฒน์ ยุคตานนท์¹

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) studied the situation and problems of Human Resource Development of Elderly Care Service Business Model in Bangkok (2) Development of Elderly Care Service Business Model in Bangkok. The approach of this research was a mixed methods of the qualitative and quantitative research. The quantitative research was conducted by studying the samples of 59 persons The qualitative research conducted by in-depth interviewing the participants for 19 key informants who were academic personnel. Then, the results of the research was synthesized into the Basic Model and proposed to the 9 experts and focus group 10 learners. The research findings were as follows ; (1) The situation of Human Resource Development of Elderly Care Service Business in Bangkok the overall at the high level and the problem overall at the high level. (2) The model of Human Resource Development of Elderly Care Service Business in Bangkok of three elements: (1) Organization management (2) The Standard Elderly Care Service (3) personnel development ; in-house training (4) Evaluation

Keywords: Model; Human Resource Development

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร และ (2) พัฒนารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ ในกรุงเทพมหานคร วิธีวิจัยเป็นผสมผสาน เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 59 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 19 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์เชิงลึก 9 คน และสนทนากลุ่มผู้เรียน จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัย พบว่า 1. สภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.52) ส่วนปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$,

S.D. = 0.56) 2. รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มี 4 องค์ประกอบ คือ 1. การจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพ 2. มาตรฐานการบริการดูแลผู้สูงอายุ 3. กระบวนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร 4. การประเมินคุณภาพของบุคลากร

คำสำคัญ: รูปแบบ, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บทนำ

การพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ยังไม่สามารถให้บริการในเชิงพาณิชย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญที่เป็นปัญหา คือ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และทักษะการจัดการบริการสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยการพยาบาล ผู้ดูแลผู้สูงอายุ รวมทั้งนักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ และนักกิจกรรมบำบัด (สุวรรณชัย โลหะวัฒนกุล, 2558)

บุคลากรภายในสถานดูแลผู้สูงอายุ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ในการดำเนินธุรกิจของสถานดูแลผู้สูงอายุ ได้แก่ ผู้บริหาร พยาบาล ผู้ช่วยดูแลผู้สูงอายุ นักกายภาพบำบัดนักอาชีวบำบัด นักโภชนาการ พนักงานธุรการ แม่บ้านทำความสะอาดแม่ครัว เป็นต้น ซึ่งบุคลากรทุกฝ่ายจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาและปลูกฝังให้มีการดูแลผู้สูงอายุอย่างถูกต้อง ด้วยใจรัก และจากปัญหาทางสังคมในขณะนี้ ทุกครอบครัวของผู้สูงอายุต้องมีการป้องกันปัญหาความเสี่ยงต่าง ๆ จากข่าวที่มีการร้องเรียนการปฏิบัติงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุบางแห่งว่า ไม่มีคุณภาพ พนักงานดูแลส่วนใหญ่เป็นแรงงานต่างด้าว เช่น พม่า ลาว เพราะคิดว่า ค่าแรงถูก ซึ่งมักจะทำให้เกิดปัญหาตามมาเสมอ ทำให้หลายคนลังเลที่จะเข้าไปใช้บริการ (บุษกร ภูแส, 2559)

การขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ ท้นกับการเปลี่ยนแปลงขององค์ความรู้ด้านต่าง ๆ และเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อระบบธุรกิจ ทำให้ไม่สามารถที่จะเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ กลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันได้ขององค์การผ่านการพัฒนาพนักงานและบุคลากรต่าง ๆ ในองค์การสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย ได้เริ่มมุ่งไปที่การเพิ่มผลิตภาพของแรงงานไทย (จิตติมา อัครธิตพิงค์, 2556: 6) และจากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหานี้ ซึ่งเน้นทัศนคติ ทรัพยากรบุคคล (2557) พบว่า ความสามารถในการเติบโตของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในอนาคต จะส่งผลให้เกิดความต้องการบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุมากขึ้น จึงควรมีการพัฒนาคุณภาพการบริการทั้งการดูแลทางสุขภาพและจิตใจ สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและอบอุ่นเสมือนอยู่บ้าน เนื่องจากยังไม่มีรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีองค์ประกอบเหมาะสม ที่จะสามารถพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุ และสร้างองค์กรธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการลูกค้า

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือวางแผนจัดการพัฒนากำลังคนขององค์กรให้มีคุณค่าและเป็นทรัพยากรทางการบริหารการลงทุนที่คุ้มค่า และมั่นคงของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resource development: HRD) ซึ่งเป็นกิจกรรมทั้งปวง ที่มีลักษณะเป็นการเพิ่มพูนความสามารถ การเรียนรู้อ การสอนการให้ความรู้ทุกประเภท ไม่ว่าจะลักษณะหรือวิธีการแบบใด การใช้คนให้ตรงกับงาน ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ความคิดภายใต้การบริหาร การอำนวยความสะดวก และการทำให้บุคคลเข้าใจในองค์กร เข้าใจงานเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีความรับผิดชอบ รวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กร และนอกองค์กร อย่างกว้างขวาง ทุกแง่ ทุกมุม การจัดโครงสร้างองค์กร ภารกิจขององค์กร และการฝึกอบรม(จิตติมา อัครธิติพงศ์ ,2556) การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในองค์กรจะ

ประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร ซึ่งจะต้องพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ หมายถึง เอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรมและการนำความรู้มาใช้ในการทำงาน บรรยากาศภายในองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการฝึกอบรม ได้แก่ ความยอมรับในนวัตกรรม (innovation) และเทคโนโลยีขององค์กร ความเต็มใจในการลงทุนเพื่อการฝึกอบรมของฝ่ายบริหาร การสนับสนุนให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในองค์กร การให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้ที่นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เป็นต้น (วิจิตร อาระกุล, 2540)

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาแนวคิดการจัดการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2556) ได้กล่าวถึง ธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ ว่า หมายถึง สถานบริการที่ไม่ใช่โรงพยาบาล มีการให้บริการที่พำนัก บริการยาแก่ผู้สูงอายุที่ไม่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์ อย่างเป็นทางการเป็นประจำ โดยทั่วไปจะครอบคลุม การให้บริการที่พักค้างคืน บริการอาหารการดูแลความสะอาดเสื้อผ้าและที่พักรวมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้นอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้ให้การรักษายา หากมีความเจ็บป่วยจะบริการนำส่งต่อแผนกคนไข้ของโรงพยาบาลใกล้เคียงเพื่อรับการรักษายาต่อไป ส่วน มาตรฐานการบริการในสถานดูแลผู้สูงอายุ บุชกร ภูแล (2559) ได้เสนอแนวคิดมาตรฐานการบริการในสถานดูแลผู้สูงอายุ ว่าการที่ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาและให้ความสำคัญกับหน้าที่ทางธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ มีความรู้ทางด้านจัดการธุรกิจ เพื่อสามารถ

บริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และเป็นระบบตามมาตรฐานของสถานดูแลผู้สูงอายุ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีแผนการประเมิน คุณภาพของบุคลากร การตรวจสอบและพิจารณา คุณสมบัติบุคลากร ดังนี้ 1.มีความรู้ด้านการดูแล สุขภาพของผู้สูงอายุ 2.การตัดสินใจวางแผนการ ดำเนินงานและจัดกิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสม และ ช่วยการตัดสินใจในกรณีฉุกเฉิน 3.มีประสบการณ์ ในการดูแลผู้สูงอายุ 4. มีความเข้าใจในสภาวะ ร่างกายและสภาวะจิตใจของผู้สูงอายุ 5.สามารถ รับรู้ได้ในเบื้องต้นถึงความต้องการของผู้สูงอายุที่ อาจมีข้อจำกัดทางด้านสื่อสาร 6. มีความ อดทน ใจเย็น สุภาพ อ่อนโยน และอภัยคัยดี 7.มี ความเคารพรักผู้สูงอายุดูจญาติมิตร การมีกิริยา สุภาพ อ่อนโยน และอภัยคัยดีต่อผู้สูงอายุ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมพล นวะระกะ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุ ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดความ ต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยมีตัวแปรอิสระที่ สำคัญ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์ รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ใช้การ ทดสอบแบบจำลองโลจิสติก ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่กำหนดความต้องการได้รับสวัสดิการของ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ในภาพรวมมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุมี

สวัสดิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น มีข้อเสนอแนะ ว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ควร พิจารณาสภาพของสูงอายุด้านค่าใช้จ่ายในการ ใช้บริการ พิจารณาถึงรายได้ อายุ เพื่อให้การ จัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ เหมาะสมตรงตาม ความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

กนิษฐา บุญธรรมเจริญ และศิริพันธุ์ สาสัตย์ (2551) ได้วิจัยระบบการดูแลระยะยาว: การ วิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อ ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบบริการการดูแล ระยะยาวของประเทศต่าง ๆ จำนวน 10 ประเทศ เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะต่อการพัฒนาและวาง นโยบายการบริการการดูแลระยะยาวที่เหมาะสม กับบริบทของประเทศไทย พบว่า พัฒนาการและ แนวคิดในการจัดระบบการดูแลระยะยาวของ ประเทศต่าง ๆ นั้น ภาครัฐมีบทบาทในระดับต่างกัน ขึ้นอยู่กับแนวคิดพื้นฐานทางสังคมของแต่ละ ประเทศ การจัดบริการมีความครอบคลุมทั้งความ ต้องการการดูแลส่วนบุคคลและความเป็นอยู่ทั้งใน สถานบริการและในชุมชน สิทธิประโยชน์อาจอยู่ใน รูปแบบของเงินสด รวมทั้งการให้การสนับสนุน ผู้ดูแลในครอบครัวในด้านการเงิน แหล่งที่มาของ การเงินการคลังของระบบประกอบด้วยภาษีทั่วไป การจ่ายเงินสมทบจากสามฝ่าย และจากผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะในการจัดบริการดูแลระยะยาวสำหรับ ประเทศไทย คือ การพัฒนาระบบควรต้องมีความ เหมาะสมกับวัฒนธรรมและคุณค่าของสังคมไทย การบริการควรเน้นให้ครอบครัวมีบทบาทหลักใน การดูแล ขณะที่รัฐมีบทบาทในการเป็นผู้สนับสนุน ให้ความรู้ และเป็นตัวแทนดูแลกำกับคุณภาพของ

บริการและการดูแล โดยมีระบบที่รองรับสำหรับผู้ที่ไม่สามารถดูแลได้

พวงนรินทร์ คำปุก (2558) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องในการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลห้วยม อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินโครงการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลห้วยม อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย การติดตามประเมินผลยังมีจุดอ่อนในกระบวนการทำงานที่ค่อนข้างขาดการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบซึ่งผู้บริหารต้องตรวจและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นและรายงานผลย้อนกลับ (Feedback) หากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังต้องกลับไปพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2556) ได้วิจัยกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ “การฝึกอบรมและพัฒนา (Training And Development)” และวิธีปฏิบัติด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมายจำเพาะ ในการทำงานให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การประสบความสำเร็จ ผู้นำทั้งหลายภายในองค์การควรมีส่วนร่วมในโปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ประเมินและพูดนโยบายที่ครอบคลุมความหลากหลายอย่างชัดเจน ข้อขัดแย้ง ในการทำสิ่งดังกล่าว ให้แสดงภาวะผู้นำที่จะกำจัดการกีดกันทุกรูปแบบ ผลลัพธ์ก็คือ การส่งเสริมผลิตภาพ กำไร และการตอบสนองต่อตลาดโดยทำให้องค์การและแรงงานมีการเคลื่อนไหว มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมภาวะผู้นำ และการก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ประชากร ได้แก่ บุคลากรภายในสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ผู้แทนโรงเรียนสอนดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร 24 โรงเรียน กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 59 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) บุคลากรภายในสถานดูแลผู้สูงอายุ 9 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ตำแหน่งละ 1 คน คือ ผู้บริหาร พยาบาล ผู้ช่วยดูแลผู้สูงอายุ นักกายภาพบำบัด นักอาชีวบำบัด นักโภชนาการ พนักงานธุรการ แม่บ้านทำความสะอาด และแม่ครัว

2) ผู้แทนโรงเรียนสอนดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร 2 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง คือ ผู้บริหาร 1 คน และครู 1 คน

3) กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ จำนวน 48 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้สูงอายุ ที่พึ่งพาตนเองได้ จำนวน 24 คน และญาติหรือบุตรหลานของผู้สูงอายุที่ใช้บริการของสถานประกอบการ 24 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ใช้กลุ่มให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 19 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550) จำนวนทั้งสิ้น 9 คน ได้แก่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล 1 คน พยาบาลของโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่ให้บริการดูแลผู้สูงอายุ 4 คน ผู้บริหารสถานบริบาลผู้สูงอายุ 3 คน และผู้บริหารระดับฝ่ายหรือกอง กองส่งเสริมมาตรฐานการศึกษา กลุ่มมาตรฐานการศึกษา กลุ่มงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) กระทรวงศึกษาธิการ 1 คน

2) การสนทนากลุ่ม ผู้เรียนในโรงเรียนสอนดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน โดยเลือกผู้ที่มีศรัทธาจากโรงเรียนสอนดูแลผู้สูงอายุ 2 แห่ง ที่ได้จากการสุ่มชื่อโรงเรียนโดยสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับสลาก

เครื่องมือวิจัย / วิธีการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (1) ใช้แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) โดยผู้วิจัยต้องการทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร (2) ใช้แบบประชุมสนทนากลุ่ม เพื่อระดมความคิดเห็นของผู้เรียนในโรงเรียนสอนดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่มร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ (3) ใช้แบบวิเคราะห์เอกสาร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

และยกกร่างรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยเป็นผู้ยกกร่าง (4) ใช้แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (สุวิมล ว่องวานิช, 2550)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (item-objective congruence index) แบบสอบถามมีค่า IOC ระหว่าง 0.67 –1.00

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือ โดยนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) เก็บข้อมูลและตรวจแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตนเอง

2) ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยประสานและนัดหมายกำหนดเวลาและทำการสัมภาษณ์ จดบันทึก และบันทึกเสียง

3) เก็บข้อมูล จากการสนทนากลุ่มผู้เรียนจำนวน 10 คน โดยการจดบันทึกและบันทึกวิดีโอ

4) การจัดประชุมสนทนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (focus group) เพื่อประเมินความเหมาะสมและ

ความเป็นไปได้ของรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้รูปแบบ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล 1 คน พยาบาลของโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลที่ให้บริการดูแลผู้สูงอายุ 4 คน ผู้บริหารสถานบริบาลผู้สูงอายุ 3 คน และผู้บริหารระดับฝ่ายหรือกองการศึกษาในระบบ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) กระทรวงศึกษาธิการ 1 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการจัดประชุม และบันทึกการประชุมใช้วิดีโอเทป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percent)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

สรุปผล

1. สภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.45) รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานการบริการดูแลผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.53) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประเมินคุณภาพของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.58) ส่วนปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.53) รองลงมา คือ ด้านการประเมินคุณภาพของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.57) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$, S.D. = 0.57)

2. รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มี 4 องค์ประกอบ คือ 1. การจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพ 2. มาตรฐานการบริการดูแลผู้สูงอายุ 3. กระบวนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร 4. การประเมินคุณภาพของบุคลากร

1. การจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 มีนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน โปร่งใส

1.2 โครงสร้างองค์กรแบบกระจายอำนาจ

1.3 ใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ และฐานข้อมูลในการตัดสินใจ

1.4 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง เน้นการปฏิบัติที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

1.5 แผนการตลาดและการประชาสัมพันธ์

1.6 ความร่วมมือและทำงานเป็นทีม

1.7 ระบบค่าตอบแทนในการทำงานของแต่ละตำแหน่งเป็นธรรม

2. มาตรฐานการบริการดูแลผู้สูงอายุ
ประกอบด้วย

2.1 ขอบข่ายการให้บริการ เช่น ที่พักค้างคืน บริการอาหารการดูแลความสะอาดเสื้อผ้าและที่พัก ความสะอาดของร่างกาย ดูแลสุขภาพเบื้องต้นอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้ให้การรักษายาบาล บริการนำส่งต่อแผนกคนไข้ของโรงพยาบาลใกล้เคียงเพื่อรับการรักษายาบาล

2.2 การบริการอย่างเป็นระบบ โดยมีการตรวจสุขภาพโดยแพทย์เป็นประจำ และมีมาตรฐานการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

2.3 กิจกรรมกายภาพบำบัดเบื้องต้น กิจกรรมสันทนาการต่างๆ และกิจกรรมตามวัฒนธรรมประเพณี

2.4 ระบบการสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติมีประสิทธิภาพ

3. กระบวนการฝึกอบรมพัฒนา
ประกอบด้วย

3.1 การออกแบบหลักสูตรการอบรมพัฒนา

3.2 วิธีการพัฒนา ได้แก่ การอบรม การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) การสอนงาน (Coaching) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) การส่งเสริมการศึกษา (Tuition assistance programs)

4. การประเมินคุณภาพของบุคลากร
ประกอบด้วยการวัดและประเมินคุณสมบัติ 7 ด้าน

4.1 ด้านความรู้ในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ

4.2 การตัดสินใจวางแผนการดำเนินงาน และจัดกิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสม และช่วยการตัดสินใจในกรณีฉุกเฉิน

4.3 สร้างเสริมประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่อง

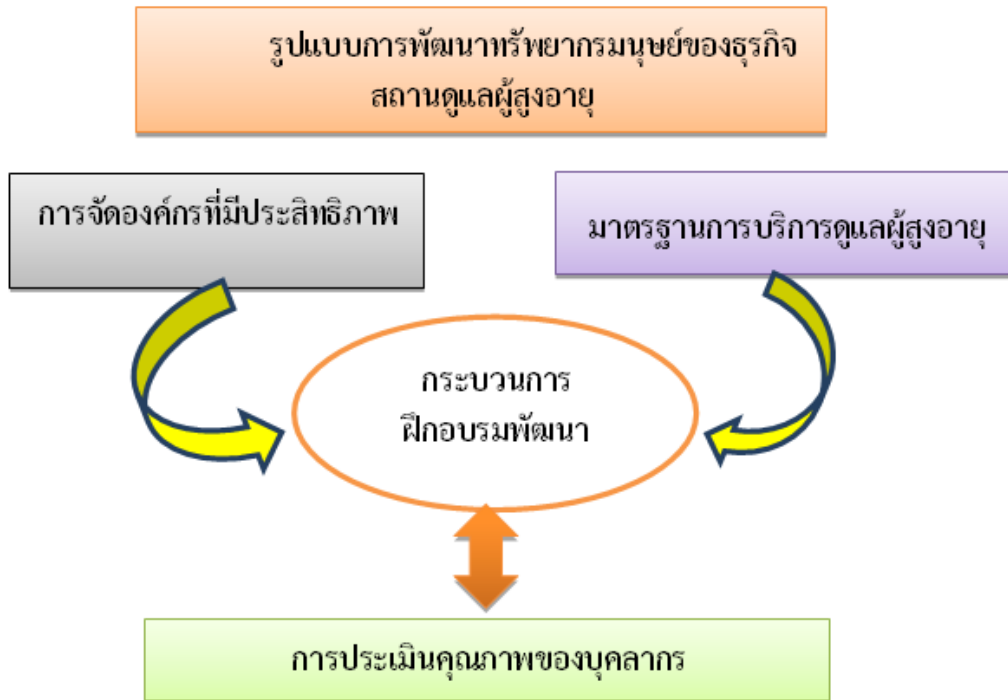
4.4 มีความเข้าใจในสภาวะร่างกายและสภาวะจิตใจของผู้สูงอายุ

4.5 สามารถรับรู้ได้ในเบื้องต้นถึงความต้องการของผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัดทางด้านการสื่อสาร

4.6 มีความอดทน ใจเย็น สุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยดี

4.7 มีความเคารพรักผู้สูงอายุดุจญาติมิตร การมีกิริยาสุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยดีต่อผู้สูงอายุ

แสดงแผนภูมิภาพ รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุใน กรุงเทพมหานคร



อภิปรายผล

ประเด็นอภิปราย มี 2 ประเด็น ดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า สภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุใน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพ อาจเนื่องมาจาก มีสถานการณ์ความจำเป็นและต้องการให้มีรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้มีการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการในการสร้างรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุ มีผู้ดูแลและให้บริการการดูแลหรือบริหารผู้สูงอายุ สอดคล้องกับการวิจัยของสมพล นวะกะกะ (2555) ได้ทำการ

วิจัยเรื่อง ความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยที่กำหนดความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ในภาพรวมมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุมีสวัสดิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและยังสอดคล้องกับกนิษฐา บุญธรรมเจริญ และศิริพันธ์ุ สาสัตย์ (2551) ได้วิจัยระบบการดูแลระยะยาว: การวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบบริการการดูแลระยะยาวของประเทศต่าง ๆ จำนวน 10 ประเทศ เพื่อเป็นข้อมูล

เสนอแนะต่อการพัฒนาและวางนโยบายการบริการ การดูแลระยะยาวที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า พัฒนาการและแนวคิดในการจัดระบบการดูแลระยะยาวของประเทศต่าง ๆ นั้น ภาครัฐมีบทบาทในระดับต่างกันขึ้นอยู่กับแนวคิดพื้นฐานทางสังคมของแต่ละประเทศ การจัดการบริการมีความครอบคลุมทั้งความต้องการการดูแลส่วนบุคคลและความเป็นอยู่ทั้งในสถานบริการ และในชุมชน สิทธิประโยชน์อาจอยู่ในรูปแบบของเงินอุดหนุน รวมทั้งการให้การสนับสนุนผู้ดูแลในครอบครัวในด้านการเงิน แหล่งที่มาของการเงินการคลังของระบบประกอบด้วยภาษีทั่วไป การจ่ายเงินสมทบจากสามฝ่าย และจากผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะในการจัดบริการดูแลระยะยาวสำหรับประเทศไทย คือ การพัฒนาระบบควรต้องมีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมและคุณค่าของสังคมไทย การบริการควรเน้นให้ครอบครัวมีบทบาทหลักในการดูแล ขณะที่รัฐมีบทบาทในการเป็นผู้สนับสนุนให้ความรู้ และเป็นตัวแทนดูแลกำกับคุณภาพของบริการและการดูแล โดยมีระบบที่รองรับสำหรับผู้ที่ไม่สามารถดูแลได้

ส่วนปัญหา ที่พบว่า กระบวนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและการประเมินคุณภาพของบุคลากรอยู่ในระดับมาก นั้น อาจเนื่องมาจากไม่นำผลการประเมินการดำเนินงานมาปรับปรุงพัฒนาแผนงานและกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของพวงนรินทร์ คำปุก (2558) ศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องในการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลหัวงม อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมิน

โครงการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลหัวงม อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย การติดตามประเมินผลยังมีจุดอ่อนในกระบวนการทำงานที่ค่อนข้างขาดการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้บริหารต้องตรวจและติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และรายงานผลย้อนกลับ (Feedback) หากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังต้องกลับไปพิจารณา ปรับปรุงขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

2. สำหรับประเด็นการนำเสนอรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มี 4 องค์ประกอบ นั้น เป็นไปตามทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี (2556) ได้วิจัยกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ “การฝึกอบรมและพัฒนา (Training And Development)” และวิธีปฏิบัติด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีเป้าหมายจำเพาะในการทำงานให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การประสบความสำเร็จ ผู้นำทั้งหลายภายในองค์การควรมีส่วนร่วมในโปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ ประเมินและพูดนโยบายที่ครอบคลุมความหลากหลายอย่างชัดเจน ชัดคำ ในการทำสิ่งดังกล่าว ให้แสดงภาวะผู้นำที่จะกำจัดการดขี่ทุกรูปแบบ ผลลัพธ์ก็คือ การส่งเสริมผลิตภาพ กำไร และการตอบสนองต่อตลาดโดยทำให้องค์การและแรงงานมีการเคลื่อนไหว มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมภาวะผู้นำ และการก่อให้เกิดประสิทธิผลองค์การ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้บริหารควรใช้ข้อมูลสารสนเทศในการติดตามประเมินผลการอบรมพัฒนาบุคลากรและนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจทางการบริหารจัดการ เพื่อการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรในโรงเรียนควรร่วมวิเคราะห์ปัญหา สถานการณ์ และมีส่วนร่วมในการรายงานข้อมูลต่อผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อให้ได้แนวทางการบริหารผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ
2. ศึกษาค้นคว้าความต้องการในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน และท้องถิ่น เพื่อเสนอสารสนเทศกับหน่วยงานภาครัฐในการวางแผนนโยบายรองรับสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.(2556). *การจัดประเภทธุรกิจของนิติบุคคลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า: ตามหลักการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2552*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน.
- กนิษฐา บุญธรรมเจริญ และ ศิริพันธุ์ สาลัดย์. (2551). “ระบบการดูแลระยะยาว: การวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อเสนอแนะเชิงนโยบาย”. *รามาศิษย์พยาบาลสาร*, (14, 385-399).
- จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นันทน์ภัส ทรัพย์โชคชนกุล.(2557). *รูปแบบและกลยุทธการดำเนินงานธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุษกร ภูแล. (2559). *รายงานศึกษาความต้องการผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยตนเองไม่ได้ในอีก 20 ปีข้างหน้า*. มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- พวงนรินทร์ คำปุก .(2558). *ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องในการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลห้วยม อำเภอปาน จังหวัดเชียงราย*. .เชียงราย: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วิจิตร อวระกุล.(2540). *คู่มือการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร: วิ.พรินทร์

สมพล นวะระกะ. (2555). ความต้องการได้รับสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อ่าว
ลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่. ปรินญาจารย์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุวรรณชัย โลหะวัฒนกุล .(2558). รายงานวิสาทกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
ส่งเสริมวิสาทกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)

สุวิมล ว่องวานิช. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร:
ธรรมดาเพรส

Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychological Testing* (3rd ed.). New York: Harper and Row.