

THE DEVELOPMENT OF THE ELDERLY CARE BUSINESS IN THE 5G DIGITAL ERA IN ACCORDANCE WITH THE EXPECTATIONS OF CAREGIVERS FOR THE ELDERLY IN BANGKOK METROPOLIS AND ITS ENVIRONS

Rojanasak Saengthasirivilai¹

¹Ramkhamhaeng University Bangkok 10240, Thailand.

Sponsored by

PATTAYA FLOATING MARKET Co.,Ltd

ABSTRACT

In this research inquiry, the researcher examines the types of services that caregivers for the elderly expect in the development of the elderly care business in the 5G digital era in various aspects. The researcher investigates problems in, and obstacles to, conducting the elderly care business and considers the factors of success in this business in addition to indicating how the development of the elderly care business in the 5G digital era can be in consonance with the expectations of care givers for the elderly in Bangkok Metropolis and its environs. The researcher adopted a methodology in which both quantitative and qualitative methods of research were employed. In the quantitative phase of research, the researcher collected germane data by distributing a questionnaire with 381 completed copies returned to the researcher (95 percent return rate). In the qualitative phase of research, 18 operators engaged in the business of providing care for the elderly were interviewed. The research instruments were a questionnaire and an interview form. Data were analyzed statistically. In the quantitative phase of research, it was found that the caregivers for the elderly required that the elderly care business pay heed to the following factors: The personnel providing services should be honest while carrying out duties. Facilities should be properly ventilated. A preventive system should ensure the safety of the elderly. Tools, equipment, and facilities should adhere to standards. Communication with the elderly and their relatives should include information concerning treatment plans. Recreational activities should include those geared toward religious practices. The quality of services provided should be further developed. In the

qualitative phase of research, the researcher found that criteria should be determined in respect to those who may use services. Financing should be planned and financial assistance by the public sector should be encouraged. The tax paid by operators should be reduced. The law regarding establishment and service standards should be explicitly developed. The government should support the use of new technology. In regard to the factors of success of the elderly care business in the 5G digital era, management systems and operations should be standardized. Training should be provided for enhancing the skills of the personnel in assisting the elderly in everyday activities. Technology should be widely used in management just as in the equipment used in taking care of the elderly. Attention must be paid to the need of the elderly to be treated kindly. The researcher recommends the use of technology in the management in the interest of safety. Closed circuit television (CCTV) and emergency notifications should be provided. Additional equipment should be provided for the care of the elderly when walking, sleeping, and especially in the case of the prevention of falls. A global positioning system (GPS) should be used for navigation, especially in tracking wandering elders. Following devices should be tagged. Robots can also be used in the care of the elderly.

Keywords: Technology 5 G/Government/Public/Private Sector

* Author e-mail address: mr.rojanasak.com

พัฒนารูจกบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวัง ผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โรจนศักดิ์ แสงศิริวิไล¹

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

สนับสนุนโดย

บริษัทตลาดน้ำสีภาค (พทยา) จำกัด

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการแบบใดที่ผู้ดูแลสูงอายุ มีความคาดหวังพัฒนารูจกบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ในด้านต่างๆเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินรูจกบริการดูแลผู้สูงอายุ, เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของรูจกบริการดูแลผู้สูงอายุ และนำเสนอพัฒนารูจกบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 381 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจำนวน 18 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถามและสัมภาษณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติ การวิจัยด้านปริมาณ พบว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความต้องการให้รูจกบริการดูแลผู้สูงอายุให้ความสำคัญดังนี้ บุคลากรผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่, สถานที่การมีอากาศถ่ายเทสะดวก, มีความปลอดภัยจัดระบบการป้องกัน, เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมีมาตรฐาน, การสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติมีการวางแผนการบำบัดรักษา, มีการจัดกิจกรรมสันทนาการด้านศาสนา, การพัฒนาคุณภาพและบริการ, ด้านวิจัยเชิงคุณภาพ ควรกำหนดเกณฑ์อายุที่จะเข้าใช้บริการ, วางแผนการเงินและสนับสนุนเงินเชื่อจากภาครัฐ และลดภาษีผู้ประกอบการ, มีกฎหมายจัดตั้งและกำหนดมาตรฐานการบริการ, และรัฐบาลให้การสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ และด้านปัจจัยแห่งผลสำเร็จรูจกบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ควรมีระบบการบริหารจัดการและการจัดดำเนินงานอย่างมาตรฐาน, มีการฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะบุคลากรช่วยเหลือผู้สูงอายุด้านกิจวัตรประจำวัน, ด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการรวมทั้งอุปกรณ์ดูแลผู้สูงอายุ, และความเอาใจใส่ ความเอื้ออาทร ผู้วิจัยนำเสนอแนะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิด, แจ้งฉุกเฉิน, อุปกรณ์เสริมที่ช่วยในการเดิน นอน หรือป้องกันการหกล้ม, การใช้ GPS ในการนำทาง, การติดแท็กอุปกรณ์ติดตาม, และการใช้หุ่นยนต์ดูแลผู้สูงอายุ

คำสำคัญ : เทคโนโลยี 5G/ รัฐบาล/ภาครัฐ/รูจกบริการดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชน

บทนำ

คนไทยกำลังก้าวเข้าสู่ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงอย่างมากในโลกดิจิทัลที่เต็มไปด้วยความสับสนวุ่นวาย เพราะเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ ที่เข้ามาท้าทายธุรกิจแบบดั้งเดิม ทำให้ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัว เพื่อพลิกโฉมรูปแบบธุรกิจให้ทันต่อสถานการณ์ จึงจะเป็นการดีหากผู้บริหารมีการเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งที่รออยู่ข้างหน้า ด้วยการสร้างโอกาสใหม่แทนที่จะรอวันตกขอบโลก เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่กำลังจะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในรูปแบบใหม่ เกิดจากการเชื่อมโยงกันระหว่างเทคโนโลยีโดยมี 5G เป็นตัวเชื่อมและประสานสอดคล้องเทคโนโลยีต่างๆ จะเข้ามาเป็นผู้เปลี่ยนเกมทั้งในชีวิตประจำวัน ภาคธุรกิจและประชาชนต้องเตรียมปรับตัวรับมือกับ 5G ที่จะเข้ามาพร้อมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิ 1. อินเทอร์เน็ต ออฟ ธิงส์ หรือไอโอที (Internet of things) เป็นอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่งที่สิ่งของสามารถเชื่อมต่อสิ่งของนับล้านๆ ตัว ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างต่างๆ อย่างสำคัญ 2. ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence) หรือเอไอ (AI) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ 3. เทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality หรือ VR) และ 4. เทคโนโลยีความจริงแบบแต่งเติม (Augmented Reality: AR) ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคสังคมผู้สูงอายุ (Aging society) โดยมีสัดส่วนผู้สูงอายุมากกว่า 70 ปีขึ้นไปในสัดส่วน 20% ของประชากรทั้งหมด การเป็นสังคมผู้สูงอายุเป็นการชี้ให้เห็นว่าประเทศกำลังขาดแคลนแรงงาน ที่สำคัญกว่านั้นประเทศยังต้องการแรงงานจำนวนมากในการดูแลผู้สูงอายุ นั่นจึงทำให้เกิดการพัฒนาระบบ AI (Artificial intelligent) หรือระบบปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถตัดสินใจได้หลายคนเข้าใจว่า AI คือ หุ่นยนต์ ซึ่งในความเป็นจริงระบบ AI คือ ระบบที่ทำให้หุ่นยนต์เคลื่อนไหวได้ ระบบ AI จึงสามารถสั่งงานให้ระบบต่างๆ สามารถทำงานได้ตามที่ AI ตัดสินใจไม่ว่าจะเป็นการดูแลผู้สูงอายุ การตรวจสอบสุขภาพของ

ผู้สูงอายุ และการทำงานทดแทนแรงงานที่ขาดหายไป ดังนั้นกลุ่มผู้สูงอายุจึงกลายเป็นตลาดเป้าหมายสำคัญของภาคธุรกิจที่ต่างพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุจัดเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการซึ่งเริ่มเป็นที่ต้องการมากขึ้นและยังมีจำนวนไม่มากนักเมื่อเทียบกับจำนวนผู้สูงอายุในปัจจุบัน ไทยจัดเป็นประเทศที่ 2 ในกลุ่มอาเซียนที่ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ต่อจากสิงคโปร์ ขณะที่ประเทศอื่นๆ ในอาเซียนที่กำลังก้าวตามมาได้แก่ เวียดนาม บรูไน มาเลเซีย เมียนมา และอินโดนีเซีย จากสถานการณ์ข้างต้น ส่งผลให้กลุ่มผู้สูงอายุกลายเป็นตลาดเป้าหมายสำคัญของกลุ่มธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่มีส่วนช่วยแบ่งเบาการดูแลของบุตรหลาน จากการศึกษาสภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ลูกหลานมีความจำเป็นมีอาชีพต้องปฏิบัติ ไม่สามารถมีเวลาดูแลผู้สูงอายุได้ เพราะฉะนั้นการพาคนดูแลจากศูนย์ต่างๆ หรือพาพ่อแม่ไปใช้บริการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเป็นทางเลือกหนึ่งที่ผ่อนคลายเป็นส่วนช่วยแบ่งเบาการดูแลของบุตรหลาน ในยุค 5G นั้นจะเกิดบริการล้ำสมัยมากมายไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลอัจฉริยะที่สามารถให้การรักษา หรือทำการผ่าตัดทางไกล เมืองอัจฉริยะที่การจราจรถูกสั่งการด้วย AI ไปจนถึงรถยนต์ไร้คนขับที่ใช้การรับส่งข้อมูลจากเซนเซอร์ และดูแลผู้สูงอายุ จากบทความ ผศ.ดร. พัชรสุทธิ สุจริตตานนท์, (2562) อาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกล่าวว่าทั่วโลกกำลังคึกคักเตรียมรับการเข้ามาของยุค 5G อย่างเต็มรูปแบบ ภายใน 2-3 ปีข้างหน้าผู้คนทั่วโลกมากกว่า 5 พันล้านคนจะสามารถติดต่อสื่อสารแบบเสมือนจริงด้วยการมองเห็นแบบสามมิติ ด้วยความเร็วสูงแบบกิกะบิตต่อวินาที เทคโนโลยีการสื่อสารแบบไร้สายในระบบ 5G จะเข้ามามีบทบาทในการปรับเปลี่ยนอุตสาหกรรมสื่อธุรกิจการค้าการเงิน การธนาคารยานยนต์และการขนส่ง การแพทย์ การสาธารณสุข และแม้แต่การใช้ชีวิตประจำวัน เพราะอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่เหล่านี้จะมี

ความเป็นอัจฉริยะ มีระบบช่วยจดจำและมีข้อมูลพฤติกรรมของเราอยู่ในระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคมทั่วทั้งโลก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาการให้บริการแบบใดที่ผู้ดูแลสูงอายุ มีความคาดหวังพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ในด้านต่าง ๆ
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ
- 4) เพื่อนำเสนอพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ยุคดิจิทัล 5G ประกอบด้วย ดังนี้ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, 2) ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่, 3) ด้านความปลอดภัย, 4) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก, 5) ด้านการสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติ, 6) ด้านการจัดกิจกรรมสันทนาการ, 7) ด้านการพัฒนาคุณภาพธุรกิจบริการ, 8) ด้านบุคลากร, กรอบแนวคิด **ด้านเชิงปริมาณ** การเก็บข้อมูลโดย แจกแบบสอบถามผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ใช้บริการ ดังนี้ ด้านพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ

ส่วนด้านเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสัมภาษณ์

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ดังนี้

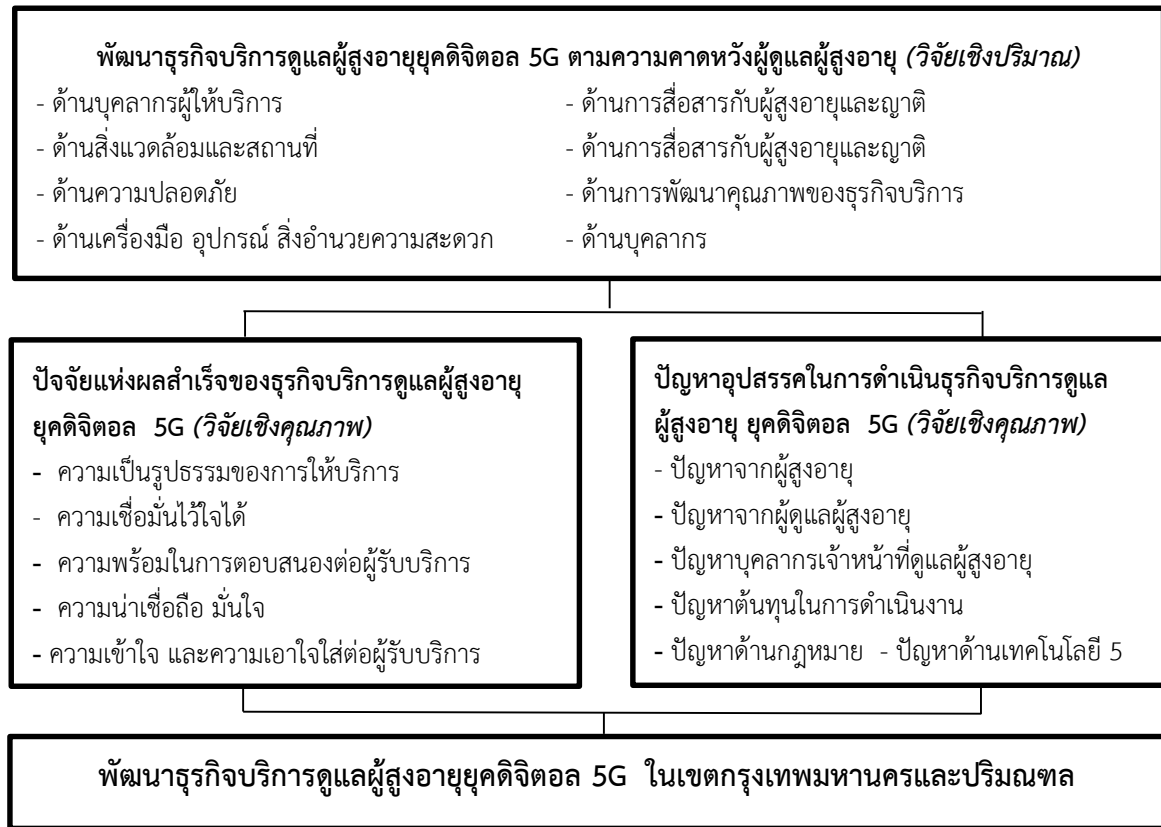
(1) ด้านปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ

บริการดูแลผู้สูงอายุ ยุคดิจิทัล 5G

ประกอบด้วย (1)

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำมาสร้างปัญหาจากผู้สูงอายุ, (2) ปัญหาจากผู้ดูแลผู้สูงอายุ, (3) ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ, (4) ปัญหาต้นทุนในการดำเนินงาน, และ (5) ปัญหาด้านกฎหมาย **และ (2) ด้านความสำเร็จธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G** ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ, 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้, 3) ความพร้อมในการตอบสนองต่อผู้รับบริการ, 4) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ, 5) ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ, และนำข้อมูลที่ได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำเสนอพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดการวิจัย “พัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จะใช้ทำการศึกษา ซึ่งจะเป็นการทบทวนตัวแปร เพื่ออธิบายให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้นตามวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย (1) **แนวคิดทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ** ประกอบด้วย สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ, เกณฑ์การแบ่งช่วงอายุ, การเตรียมความพร้อมการดูแลผู้สูงอายุ, ผู้สูงอายุกับการเรียนรู้ด้านต่างใน และการทำให้

ผู้สูงอายุมีความสุข, (2) **ศึกษาลักษณะธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ** ประกอบด้วย รูปแบบธุรกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุ, แนวคิดการจัดการบริการผู้สูงอายุโดยเอกชน, การจัดตั้งธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ, (3) **ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ** โดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องศึกษาจากเอกสาร บทความวิชาการ งานวิจัยอื่นๆที่ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการธุรกิจ ด้านการตลาดและส่วนประสมทางการตลาด ด้านเทคโนโลยีนวัตกรรม ด้านเทคโนโลยีสื่อสาร 5 จี และนำมาสร้างแบบสอบถามและข้อคำถามการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ ในการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ด้านงานวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ, (2) ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่, (3) ด้านความปลอดภัย, (4) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก, (5) ด้านการสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติ, (6) ด้านการจัดกิจกรรมสันทนาการ, (7) ด้านการพัฒนาคุณภาพธุรกิจบริการ, และ (8) ด้านบุคลากร, **สำหรับด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ** ประกอบด้วย (4) **ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ** โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีด้านคุณภาพบริการ ดังนี้ (1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ, (2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้, (3) ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า, (4) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ, (5) ความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ, ด้านความพึงพอใจและแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง, (5) **ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G** มีดังนี้คือ (1) ปัญหาจากผู้สูงอายุ, (2) ปัญหาจากผู้ดูแลผู้สูงอายุ, (3) ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ, (4) ปัญหาต้นทุนในการดำเนินงาน, (5) ปัญหาด้านกฎหมาย. และ(6) ปัญหาด้านเทคโนโลยี 5G หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มานำเสนอพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ที่มีแนวทางการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ **การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)** ผู้วิจัยมีการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีและนำไปสร้างทำโครงสร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินจากที่ปรึกษางานวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิ หาค่าความตรงใช้เทคนิค Item Objective Congruence (IOC) และ นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินไปทดลองใช้ (Try out) ในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 30 ราย และนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งแบบสอบถามงานวิจัยนี้ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.957 หลังจากนั้นเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามกลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ใช้บริการในสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ ส่วนการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), **สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research)** เป็นวิธีการที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกความเป็นจริงของธุรกิจของผู้ให้ข้อมูลต่างๆ ได้ดีด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้รูปแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือการสัมภาษณ์เจาะลึก ซึ่งมีการเตรียมข้อคำถามไว้เรียบร้อยแล้วและเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (open - ended question) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์และระบุประเด็นเนื้อหาที่จะสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้ภายหลังจากการสัมภาษณ์ได้นำมาวิเคราะห์และสรุปเนื้อหาในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับตัวแปรในกรอบแนวคิด เพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

(1) **พัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 4.0 ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล** ผลการวิจัยทางเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มาใช้บริการจำนวน 430 ชุด เพื่อสอบถามความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้มีความสำคัญที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณได้แบบสอบถามกลับคืนมาในลักษณะสมบูรณ์จำนวน 381 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.00

ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม , ตอนที่ 2. พัฒนารูทกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ดูแลผู้สูงอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 61.95 มีอายุ 41-

50 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 65.35 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.97 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.72 มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.21 มีรายได้ต่อเดือน (รวมรายได้พิเศษ) น้อยกว่า 30,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.57 มีจำนวนผู้สูงอายุที่ผ่านดูแล 1 คน จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.76 และส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 51.97

ตอนที่ 2 ตารางค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพัฒนารูทกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุ ทั้ง 8 ด้าน (ภาพประกอบที่ 2)

พัฒนารูทกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุ	ผู้ดูแลผู้สูงอายุ			
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.24	0.81	มาก	1
2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่	3.79	0.62	มาก	5
3 ด้านความปลอดภัย	3.88	0.62	มาก	4
4 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.69	มาก	2
5 ด้านการสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติ	3.72	0.62	มาก	6
6 ด้านการจัดกิจกรรมสันทนาการ	3.93	0.80	มาก	3
7 ด้านการพัฒนาคุณภาพธุรกิจบริการ	3.52	0.63	มาก	8
8 ด้านบุคลากร	3.56	0.79	มาก	7
รวม	3.85	0.64	มาก	

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณผลการวิเคราะห์ข้อมูลพัฒนารูทกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุ ทั้ง 8 ด้าน กลุ่มตัวอย่างพบว่าโดยภาพรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมการบริการทั้งหมดแต่ละด้านพบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีระดับความคาดหวังการบริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่าการบริหารจัดการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ มีความคาดหวังระดับมากทุกด้าน โดยมีความคาดหวังระดับมากอันดับที่หนึ่ง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.24, ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.00, ด้านการจัดกิจกรรมสันทนาการ ค่าเฉลี่ย 3.93, ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.88, ด้านสิ่งแวดล้อม และสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.79, ด้านการ

สื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติ ค่าเฉลี่ย 3.72, ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.56, และด้านการพัฒนาคุณภาพธุรกิจบริการค่าเฉลี่ย 3.52 หากพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้มีความสำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ, **ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่** พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้มีความสำคัญคือ การมีอากาศถ่ายเทสะดวก, **ด้านความปลอดภัย** พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้มีความสำคัญคือ การจัดระบบการป้องกันและควบคุมโรค ติดเชื้อ, **ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้มีความสำคัญคือ มาตรฐานของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้บริการผู้สูงอายุ, **ด้านการสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติ** พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้มีความสำคัญคือ การประเมินและวางแผนการบำบัดรักษาเป็นระยะเพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ, **ด้านการจัดกิจกรรมสันทนาการ** พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้มีความสำคัญคือ การจัดให้มีกิจกรรมทางด้านศาสนา ฟิสิกิบำบัด ฟิสิกิสมานธิ เรื่องธรรมะ, **ด้านการพัฒนาคุณภาพธุรกิจบริการ** พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้มีความสำคัญคือ การรักษาความลับ, และ**ด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการ

ดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้มีความสำคัญคือ มีการจัดหาพนักงานที่มีทักษะคุณสมบัติเหมาะสม

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นผู้ที่มีรับผิดชอบโดยตรงมีความรู้และประสบการณ์ สรุปดังรายละเอียดต่อไปนี้

ด้านปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G

สำหรับด้านปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ผู้วิจัยศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจบริการ ดังนี้คือ (1) ปัญหาจากผู้สูงอายุ, (2) ปัญหาจากผู้ดูแลผู้สูงอายุ, (3) ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ, (4) ปัญหาต้นทุนในการดำเนินงาน, (5) ปัญหาด้านกฎหมาย และ (6) ปัญหาด้านเทคโนโลยี 5G ผู้วิจัยสรุปผลดังรายละเอียดต่อไปนี้ (1) ปัญหาจากผู้สูงอายุ ต้องมีการกำหนดเกณฑ์ผู้สูงอายุที่จะเข้าใช้บริการต้องส่งประวัติการรักษา แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับโรคประจำตัว ระบุความต้องการในการรักษาหรือดูแล เพื่อสะดวกต่อการให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม เฉพาะราย ไม่รับผู้สูงอายุที่มีอาการป่วยหนักมากเกินไป และต้องไม่มีปัญหาทางด้านจิตเวช, (2) ปัญหาจากผู้ดูแลผู้สูงอายุที่เกิดจากผู้ดูแลผู้สูงอายุต้องการให้ดูแลพ่อแม่ของตัวเองให้ดีกว่าที่เห็น และจากกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันมากมาอยู่ด้วยกันทำให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มและทำให้การบริหารงานลำบาก, (3) ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงควรเป็นไปตามเกณฑ์กำหนดอัตราส่วนระหว่างพยาบาลไม่เกิน 1:25 และอัตราส่วนระหว่างผู้ช่วยดูแลผู้สูงอายุไม่เกิน 1:3 ให้มีความเหมาะสมเพียงพอการให้บริการ, (4) ปัญหาต้นทุนในการดำเนินงาน

การดำเนินธุรกิจต้องเตรียมแผนการเงิน (Financial Plan) และควรมีการสนับสนุนสินเชื่อผู้ประกอบการในลักษณะเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ตลอดจนยกระดับมาตรฐานการบริการให้เพิ่มสูงขึ้น รวมถึงมาตรการลดหย่อนทางภาษีให้กับผู้ประกอบการ, (5) ปัญหาด้านกฎหมายพบว่าปัจจุบันยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายและหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดตั้งและควบคุมดูแลมาตรฐานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงควรให้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดตั้ง ควบคุมตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสถานประกอบการและมาตรฐานการบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ, เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ เฉพาะในด้านผู้สูงอายุทำหน้าที่ดำเนินงาน, และ (6) ปัญหาเทคโนโลยี 5G ในการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ปัจจุบันธุรกิจทั่วโลกจะใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพแข่งขันทางธุรกิจด้วยปัญญาประดิษฐ์ หรือเอไอ ซึ่งปัญหาด้านนี้รัฐบาลต้องให้การสนับสนุนด้านเงินทุน ด้านเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (เอไอ) เพื่อเกิดการสร้างงาน สร้างเงิน สร้างอาชีพ เช่น ด้านการดูแลผู้สูงอายุ การรักษาพยาบาลที่นำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ ตลอดจนการรักษาทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การผ่าตัด โดยไม่ต้องให้หมอเดินทางไปผ่าตัดในสถานที่ห่างไกล หรือในกรณีเร่งด่วนที่สามารถผ่าตัดหรือทำการรักษาคนไข้ได้เสมือนอยู่ในห้องผ่าตัดก็จะไม่เกิดขึ้นท้ายที่สุดแล้ว ประชาชนคือผู้ที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด

ด้านปัจจัยแห่งผลสำเร็จของธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G

ด้านปัจจัยแห่งผลสำเร็จของธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ประกอบด้วย

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ, 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้, 3) ความพร้อมในการตอบสนอง

ต่อผู้รับบริการ, 4) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ, 5) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ, ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ สรุปได้ว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ควรมีระบบการบริหารจัดการและการจัดดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม และมีมาตรฐานรวมทั้ง เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา, ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ควรมีกรอบเพื่อเสริมทักษะบุคลากรผู้ให้บริการที่มากกว่าการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุในด้านกิจวัตรประจำวันทั่วไป การบริการทุกครั้งมีความสม่ำเสมอ และถูกต้องเหมาะสม, ด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า ต้องเอาจริงเอาจังด้านเทคโนโลยีด้านปัญญาประดิษฐ์ (เอไอ) มาสนับสนุนเช่น การบริหารจัดการ, การเก็บบันทึกข้อมูลการดูแลผู้สูงอายุ, ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความสะอาดกสบาย เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/และสุภาพอ่อนโยน การรักษาความลับ การประสานญาติหรือผู้รับผิดชอบผู้สูงอายุ, ด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการต้องศึกษาความต้องการผู้สูงอายุจัดให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสพูดคุยและพบปะกับครอบครัวและเพื่อนๆอย่างสม่ำเสมอ มีความเอื้ออาทรเอาใจใส่ การจัดกิจกรรม การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุและญาติ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง “พัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ตามความคาดหวังผู้ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

- (1) เพื่อศึกษาการให้บริการแบบใดที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีความคาดหวังพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ในด้านต่าง, (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ, (3) เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ, (4) เพื่อนำเสนอพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ตามความคาดหวังของผู้ดูแล

สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

(1) ศึกษาการให้บริการแบบใดที่ผู้ดูแลสูงอายุมีความคาดหวังพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ในด้านต่างๆ ทางด้านความคาดหวังพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ที่ผู้ดูแลสูงอายุต้องการให้ธุรกิจบริการให้ความสำคัญ ผู้วิจัยอภิปรายผลแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สรุปผลการวิจัยพบว่าผู้ดูแลสูงอายุที่ใช้บริการมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้ความสำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ให้บริการ และพื้นฐานจิตใจที่อ่อนโยน อุดม และสามารถรับสภาพกับผู้สูงอายุได้, สอดคล้องกับงานวิจัย Stanton,W.J., Etzel, M. J., & Walker,B.J. (2004). กล่าวว่าการกระบวนการในการใช้คนในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยการคัดเลือกการฝึกอบรมการจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับงานวิจัย Chahal,H.,& Bala,M.(2010). กล่าวถึง ความรู้สึกทางจิตใจหรือทัศนคติต่อบริการของผู้ใช้บริการ หากสิ่งที่ได้รับมากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะสามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการได้ และส่งผลทำให้เกิดความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ สรุปผลการวิจัยพบว่าผู้ดูแลสูงอายุที่ใช้บริการมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้ความสำคัญ คือสถานที่ควรมีอากาศถ่ายเทสะดวก สถานที่ โครงสร้างอาคารระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ที่เน้นอำนวยความสะดวก และปลอดภัย เพื่อความสบาย สุขภาพกาย ใจ, **ด้านความปลอดภัย** สรุปผลการวิจัยพบว่าผู้ดูแลสูงอายุที่ใช้บริการมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G

ให้ความสำคัญ คือการจัดระบบการป้องกันและควบคุมโรค ติดเชื้อ ในการดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนเน้นด้านการป้องกันอุบัติเหตุ ดังนั้นสถานบริการควรคำนึงถึงการออกแบบให้เหมาะสมกับสรีระและข้อจำกัดทางกายภาพของผู้สูงอายุ มีวิธีการป้องกันเมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุการณ์, สอดคล้องกับงานวิจัย Sigrid Nakrem (2011) ศึกษาความสำคัญของการวัดคุณภาพของการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุมีด้วยกันอย่างน้อย 4 ด้าน คือ คุณภาพของที่พักอาศัย คุณภาพบุคลากร คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางสังคม ดังนั้นจึงจำเป็นเน้นทั้งคุณภาพของสถานที่และการบริการที่ตอบสนอง รวมถึงมีสุขภาพกายและจิตที่ดี สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์นุชจรีเพ็งปการ (2556) ผู้ประกอบการ B-Well Healthcare ได้สัมภาษณ์ถึงการทางด้านพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุในการพักผ่อนและมีพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ออกแบบอย่างถูกสุขลักษณะเน้นความสะอาด น่ายุอาศัย มีอากาศถ่ายเทสะดวก อุปกรณ์ที่จะใช้จะต้องวางไว้ในพื้นที่ที่เหมาะสม

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการวิจัยพบว่าผู้ดูแลสูงอายุที่ใช้บริการมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้ความสำคัญ คือมาตรฐานของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้บริการผู้สูงอายุและสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา, สอดคล้องกับงานวิจัย Bovee,C.,Thill, J., Dovel, G.,&Wood, M. (1995). ได้อธิบายถึงเครื่องมืออุปกรณ์ คือ สิ่งที่เสนอการบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ต้องมีรรถประโยชน์ (utility) มีคุณค่า (value) ในสายตาของลูกค้า

ด้านการสื่อสารกับผู้สูงอายุและญาติ สรุปผลการวิจัยพบว่าผู้ดูแลสูงอายุที่ใช้บริการมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

ยุคดิจิทัล 5G ให้ความสำคัญ คือการประเมินและวางแผนการบำบัดรักษาเป็นระยะเพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัย Stern,S.(1997). ศึกษาถึงความพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้าจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้า คือการให้พนักงานที่ให้บริการควรจะสื่อสารกับลูกค้าในลักษณะที่ทำให้ลูกค้าอบอุ่นใจได้ ควรแสดงความเปิดเผย จริงใจ และพร้อมให้ความช่วยเหลือลูกค้าเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเต็มใจแสดงความรู้สึกความคิดเห็นร่วมกัน และลูกค้าอยากใช้บริการ ความใส่ใจ ความเอื้ออาทร ความอบอุ่น และความรู้สึกปกป้องซึ่งมีผลให้ลูกค้ารู้สึกดี การให้ความสะดวกสบาย และการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง

ด้านการจัดกิจกรรมสันทนาการ สรุปลผลการวิจัยพบว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ใช้บริการมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้ความสำคัญ คือการจัดให้มีกิจกรรมทางด้านศาสนา ฝึกวิปัสสนา ฝึกสมาธิ เรื่องธรรมะ นอกจากนี้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลายในโครงการ เพื่อความสนุกสนาน พรรษา ได้สังคม และจะมีส่วนช่วยทำให้ผู้สูงอายุมีชีวิตชีวา สอดคล้องกับงานวิจัย Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2004). ได้กล่าวถึงกระบวนการให้บริการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและการปฏิบัติเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ

ด้านการพัฒนาคุณภาพธุรกิจบริการ สรุปลผลการวิจัยพบว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ใช้บริการมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้ความสำคัญ คือการรักษาความลับ นอกจากนี้ผู้บริหารต้องใช้คุณธรรมประจำใจ เน้นคุณภาพมากกว่าจะหวังเพียงรายได้หรือกำไรเป็นผู้ที่มีจริยธรรม มีจรรยาบรรณของวิชาชีพ ต้องตระหนักให้ถือว่าเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

กับชีวิตคน ผู้บริหารต้องมีปรัชญาในการทำธุรกิจคือต้องมองว่าผู้สูงอายุจะต้องได้รับการดูแลอย่างดีตลอดชีวิต มองคุณค่าของเขาสอดคล้องกับอัญชลีย์ ชูตระกูล (2544) กล่าวว่าบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องอาศัยการพัฒนาคุณภาพและการให้บริการที่ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึงตลอดจนการจัดสถานที่และสภาพสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อผู้สูงอายุมาใช้บริการอย่างมีคุณภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัย พงุฒินันท์ เหลืองไพบูลย์ (2555) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการจะเกิดประสิทธิภาพได้ต้องอาศัยคุณภาพเป็นเครื่องมือช่วย เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้สูงอายุที่รับบริการ

ด้านบุคลากร สรุปลผลการวิจัยพบว่าผู้ดูแลผู้สูงอายุที่ใช้บริการมีความคาดหวังที่ต้องการให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G ให้ความสำคัญ คือมีการจัดหาพนักงานที่มีทักษะคุณสมบัติเหมาะสม และมีการฝึกอบรมพัฒนาอยู่ตลอดเวลา และควรมีพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ประจำคอยดูแลผู้สูงอายุอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัย Sigrid Nakrem (2011) ได้ศึกษาความสำคัญของการวัดคุณภาพของการดูแลในสถานบริบาล พบว่าคุณภาพของการดูแลผู้สูงอายุความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่จะต้องอาศัยบุคลากรมืออาชีพที่มีการปฏิบัติอย่างเคารพ รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นและกระบวนการตัดสินใจร่วมกันในการวางแผนการดูแลผู้สูงอายุของทีมบุคลากรเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ

(2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ,

ด้านปัญหาอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งผลการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยอภิปรายผลแต่ละด้าน ดังนี้

(1) ปัญหาจากผู้สูงอายุ สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุต้องพิจารณา ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการตั้งแต่นั้นตอนการเข้าใช้บริการเกณฑ์การพิจารณา รับ ผู้สูงอายุที่จะมาใช้บริการ มีหลักเกณฑ์ในการเลือกผู้สูงอายุที่ชัดเจน เหตุผลส่วนใหญ่ที่ลูกหลานมาใช้บริการ เพราะไม่มีเวลา และไม่มีความรู้ในการดูแลโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีเป็นอัมพาตเพราะต้องให้อาหารทางสายยาง บางรายต้องใส่เครื่องช่วยหายใจ หลังจากออกจากโรงพยาบาล ซึ่งจำเป็นต้องมีผู้ดูแลเป็นพิเศษ ประกอบกับญาติและผู้ดูแลต้องออกไปทำงานหลายครอบครัว จึงตัดสินใจใช้บริการธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ผู้ดูแลผู้สูงอายุต้องส่งประวัติการรักษา แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับโรคประจำตัว ระบุความต้องการในการรักษาหรือดูแล เพื่อสะดวกต่อการให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมเฉพาะราย ไม่รับผู้สูงอายุที่มีอาการป่วยหนักมากเกินไป และต้องไม่มีปัญหาทางด้านจิตเวช สิ่งทีกล่าวมาข้างต้นทำให้การบริการดูแลผู้สูงอายุ ต้องให้ความสำคัญ และระมัดระวังกับผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัย Smith, S.K. (1994). ผลการวิจัยว่า ผู้สูงอายุเหล่านี้ต้องการอะไร จากการสำรวจพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่คำนึงถึงเรื่องการดูแลสุขภาพการเงิน และเรื่องที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้คือช่องว่างของธุรกิจที่เกิดขึ้นซึ่งทำให้นักธุรกิจต้องให้ความสนใจกับพฤติกรรมต่างๆของผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ผู้สูงอายุจะเห็นคุณค่าของการให้บริการมากกว่าราคาและคนเหล่านี้เห็นคุณค่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลชอบการบริการแบบเห็นหน้าเห็นตา

(2) ปัญหาจากผู้ดูแลผู้สูงอายุ สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุต้องพิจารณา ความสำคัญปัญหาที่เกิดจากญาติที่ต้องการให้ผู้ดูแล พ่อแม่ของตัวเองให้ดีกว่าที่เห็นเพราะคาดหวังไว้สูงกว่าที่ได้รับจาก

สถานบริการ และปัญหาจากกลุ่มลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมากมาอยู่รวมกัน ทำให้เกิดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และทำให้การบริหารงานลำบาก ซึ่งปัญหานี้คงแก้ไขได้ด้วยการสื่อสาร และพยายามสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น และเพิ่มการเอาใจใส่ ในการดูแล และใช้หลักของความยืดหยุ่น ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัย Harris, E. K. (2010). ได้ศึกษาวิจัยการบริการลูกค้า ในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามักมีความคาดหวังสูงต่อผลที่จะได้รับในกิจกรรมการบริการ ลูกค้ามีความคาดหวังในการบริการที่ได้รับการพัฒนา ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ทำให้งานบริการลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วแต่องค์กรเองก็ต้องหันมาพัฒนาบุคลากรผู้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการกับลูกค้า

(3) ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุต้องพิจารณา บุคลากรที่เชี่ยวชาญการดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น ดังนั้นเพื่อก่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงควรเป็นไปตามเกณฑ์กำหนดอัตราส่วนระหว่างพยาบาลไม่เกิน 1:25 และอัตราส่วนระหว่างผู้ช่วยดูแลผู้สูงอายุไม่เกิน 1:3 ให้มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการผู้สูงอายุที่มาใช้บริการมีการพัฒนาศักยภาพ โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่เป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในด้านการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอถึงการพัฒนาด้านบุคลิกลักษณะและวิธีการดูแลให้มีมาตรฐานสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย Lovelock, C., & Wright, L. (2002). ได้กล่าวถึงบุคลากรว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการพนักงานสามารถสร้างการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการให้กับลูกค้า และลูกค้ามักจะพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการจากการ

ประเมินสิ่งที่เขาได้รับรู้ในบริการที่ได้รับบริการ เช่นเดียวกับ Stanton William J. and Others (2004) กล่าวว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ และมีทัศนคติที่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งสามารถในการแก้ไขปัญหาและสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

(4) ปัญหาต้นทุนในการดำเนินงาน

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ต้องพิจารณาต้นทุนในการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะค่าบริการที่มีราคาแพง เนื่องจกต้นทุนในการบริการค่อนข้างสูง จึงทำให้ค่าบริการสูงตามไปด้วย ดังนั้นควรส่งเสริมศักยภาพของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุผ่านรูปแบบการสนับสนุนสินเชื่อในลักษณะของเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษ รวมถึงมาตรการลดหย่อนทางภาษีเพื่อลดอุปสรรคและเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัย Armstrong, G., & Kotler, P. (2009). กล่าวว่า ต้นทุน (Cost) ของลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า ของการบริการกับราคา ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาได้รับลูกค้าจะตัดสินใจใช้บริการ ประกอบด้วย (1) คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของการบริการว่าสูงกว่าราคา, (2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง, (3) การแข่งขัน เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งรายอื่น และ(4) ปัจจัยอื่นๆ เช่น สภาวะเศรษฐกิจ เทศกาล ที่มีผลต่อการดำเนินงาน

(5) ปัญหาด้านกฎหมาย

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ต้องพิจารณา เรื่องกฎหมายรัฐควรจัดให้มีหน่วยงานที่จะให้บริการและให้คำปรึกษาในด้านกฎหมายแก่ผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกและหน่วยงานที่

รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดตั้งและควบคุมดูแลมาตรฐานธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ โดยออกกฎหมายเกี่ยวกับสถานดูแลผู้สูงอายุในภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมให้ภาคเอกชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุ โดยกฎหมายดังกล่าวจะต้องกำหนดมาตรการในการควบคุมสถานประกอบการ และมาตรฐานของสถานประกอบการ มีการขึ้นทะเบียนจัดตั้งสถานประกอบการเพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อเป็นข้อกำหนดและแนวทางในการปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการสถานดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้การดำเนินการให้บริการมีระบบความเป็นมาตรฐานเดียวกัน รัฐควรออกกฎหมายให้ผู้สูงอายุสามารถเข้ารับบริการในสถานบริการภาคเอกชนเอกชน โดยที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุสามารถเบิกจ่ายได้จากภาครัฐในวงเงินที่รัฐกำหนดการให้การดูแลผู้สูงอายุ และรัฐควรการจัดเก็บภาษีรายได้ต่อผู้สูงอายุที่มีอายุเกินกว่า 65 ปี และควรจะยกเว้นภาษีเงินฝากในกรณีที่ผู้สูงอายุฝากเงินในสถาบันการเงินโดยกำหนดวงเงินที่จะได้รับการยกเว้นเพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีรายได้สามารถที่จะดำรงชีวิตได้อย่างไม่เดือดร้อน

(6) ปัญหาเทคโนโลยี 5G

ปัจจุบันพบว่าประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) การเป็นสังคมผู้สูงอายุเป็นการชี้ให้เห็นว่าประเทศกำลังขาดแคลนแรงงาน ที่สำคัญว่านั้นประเทศยังต้องการแรงงานจำนวนมากในการดูแลผู้สูงอายุ นั่นจึงทำให้เกิดการพัฒนา ระบบ AI (Artificial Intelligent) หรือระบบปัญญาประดิษฐ์ ที่ช่วยดูแลผู้สูงอายุ และการตรวจสอบสุขภาพของผู้สูงอายุ นอกจากนี้การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุต้องพิจารณาเทคโนโลยี 5G ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการดำเนินธุรกิจและขับเคลื่อนให้เกิดรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงธุรกิจในยุค 5G ไม่เหมือนการเปลี่ยนแปลงในยุค 1G-4G เพราะ 5G จะขับเคลื่อนเทคโนโลยีอื่นๆ ให้ประสานการทำงานร่วมกัน เช่น IoT

และปัญญาประดิษฐ์ (AI) เมื่อหลอมรวมกันสิ่งที่จะผลักดันให้เกิด 5G คือรัฐบาลต้องใช้งบลงทุนเข้ามาช่วย เกิดการสร้างงาน สร้างเงิน สร้างอาชีพ 5G ปัจจุบันในประเทศต้องอาศัยแรงงานคนเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตแต่เมื่อ 5G เกิดขึ้นจะส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องแบกรับต้นทุนการผลิตสินค้าในราคาสูงกว่าประเทศอื่นๆ เมื่อเป็นเช่นนั้น ภาคการแข่งขันจะตกต่ำลงไปอย่างแน่นอนและได้รับผลกระทบเช่นกัน และด้านดูแลและการรักษาพยาบาลที่เทคโนโลยีใหม่ๆจะไม่เกิดขึ้นส่งผลต่อผู้ประกอบการธุรกิจผู้สูงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัยสมาคมจีเอสเอ็ม หรือ GSMA เผยรายงาน “The Mobile Economy: Asia Pacific 2017” ชี้ตลาดในเอเชียกำลังเร่งพัฒนาเทคโนโลยีมือถือ 5G เพื่อหวังนำมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจ โดยประเทศไทยเป็นตัวอย่างที่ดีที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการสนับสนุนกลยุทธ์เพื่อปรับเปลี่ยนสู่ความเป็นสังคมดิจิทัล ผ่านกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการวางแผนส่งเสริมพัฒนา

(3) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ผู้วิจัยอภิปรายผลแต่ละด้าน ดังนี้

(1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุต้องต้องพิจารณาระบบการบริหารจัดการและการจัดดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม และมีมาตรฐาน เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ ควรมีการวางแผนการจัดการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดทำระบบการประเมินและติดตามผล และคัดสรรบุคคลเข้าทำงานกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการ

ดำเนินงานที่มีความคล่องตัวและต่อเนื่องในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก มีอากาศถ่ายเทสะดวก ความปลอดภัย การออกแบบให้เหมาะสมกับสรีระและพิจารณาถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการได้มาตรฐานสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับ Bovee, Courtland, John Thill, George Dovel, and Marian Wood (1955) ได้อธิบายถึงการให้บริการ คือสิ่งที่เสนอการบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและความเป็นรูปธรรมการบริการ ต้องมีอัตราประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย (1) ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์และความแตกต่างทางการแข่งขัน, (2) พิจารณาจากองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ คือ ประโยชน์ คุณภาพ ราคาสินค้า, (3) การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ เป็นการวางผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อสร้างความแตกต่างและมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย, และ(4) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าคู่แข่งการบริการ

(2) ด้านความเชื่อมั่นไว้ใจได้ สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุต้องต้องพิจารณาตั้งแต่การดูแลสุขภาพพื้นฐานอนามัยเบื้องต้นจนถึงการทำหัตถการโดยมีแพทย์เฉพาะทางให้การรักษาตามความเชี่ยวชาญ และบุคลากรทางการแพทย์สาขาอื่นๆ ให้การดูแลผู้สูงอายุได้ถูกต้องเหมาะสมตามระดับความต้องการ ผู้ใช้บริการในสถานดูแลผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในภาวะเปราะบาง ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ดังนั้นควรฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะบุคลากร เช่น การดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่ต้องให้อาหารทางสายยาง เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุตามระดับความต้องการ และถูกต้องเหมาะสมทุกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัย Sampson, S. E. (2000). ได้ศึกษาเกี่ยวกับ

Customer-supplier Duality and Directional Supply Chains in Service Organizations ผลการศึกษาธุรกิจจะต้องสร้างความเชื่อมั่น น่าเชื่อถือในธุรกิจการให้บริการ ต้องทำให้ผู้สูงอายุเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจได้ต่อผู้ประกอบการ

(3) ด้านความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุต้องพิจารณาการนำเทคโนโลยีมาช่วยในหลาย ๆ ด้าน เช่น การบริหารจัดการ, การเก็บบันทึกข้อมูลการดูแลผู้สูงอายุ บันทึกประวัติสุขภาพ, การรับประทานยาตามหมอสั่งและตารางนัดพบแพทย์ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ นอกจากนี้ต้องมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาในยามฉุกเฉินที่ผู้สูงอายุมีอาการป่วย ซึ่งต้องได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในการบริการสอดคล้องกับงานวิจัย Oliver, R.L.(2010). กล่าวว่าการตอบสนองความต้องการอย่างทันเวลาของผู้ใช้บริการจากการตัดสินใจบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติตามความต้องการของผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจในและบริการ

(4) ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุต้องพิจารณา การดูแลผู้สูงอายุรู้สึกได้รับการบริการที่มีความสะดวกสบาย มั่นใจ มีความพร้อมก่อนและหลังการรับบริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี/และสุภาพอ่อนโยน การรักษาความลับ ทำให้ผู้สูงอายุใช้บริการมีความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกมั่นใจหรือเชื่อมั่นต่อการบริการสอดคล้องกับ Kenneth, J. D.(1992).กล่าวถึง “การบริการ” คือการทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ (Make them feel they are important)เราจึงต้องสนใจว่าลูกค้าผู้สูงอายุเหล่านั้นต้องการอะไรผู้บริหารงานธุรกิจบริการ

ต้องมองลูกค้าซึ่งอยู่ภายนอก (Look Outward) โดยมองจากข้างนอกเข้ามา (Outside In หรือ Customer Pull) การให้บริการที่ดีต้องมีคุณภาพทั้งด้านวิชาการ (Technical) และรูปแบบ (Functional)

(5) ด้านความเข้าใจ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุต้องพิจารณาศึกษาถึงช่วงวัยผู้สูงอายุที่มาใช้บริการว่าต้องการอะไรบ้าง ความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นหลัก และความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการแต่ละคน และสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง การจัดให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสพูดคุยและพบปะกับครอบครัวและเพื่อนๆอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเกิดความรู้สึกรอบอุ่นและใกล้ชิดกับบุคคลรอบข้าง คำนึงถึงจิตใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี มีความเอื้ออาทรเอาใจใส่ การจัดกิจกรรม การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุและญาติสอดคล้องกับงานวิจัย Broadhead et al. (1983) ได้กล่าวถึง การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า “เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ตีระหว่างบุคคล มีการยอมรับพฤติกรรมของบุคคลอื่น และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และมีผลทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการในขณะที่เดียวกันบุคคลควรจะมีอัธยาศัยดี ให้การต้อนรับผู้สูงอายุและญาติเป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ชวนพูดคุย และทักทายผู้สูงอายุและญาติอยู่เสมอๆ ทำงานด้วยใจและมีใจให้บริการ

(4) เพื่อนำเสนอพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ตามความคาดหวังของผู้ดูแลสูงอายุยุคดิจิทัล 5G ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากผลการศึกษา “พัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ตามความคาดหวังของผู้ดูแลสูงอายุยุคดิจิทัล 5G ในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริณิถน” พบว่าปัจจุบันคนไทยพบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมากจากความก้าวหน้าของนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่กำลังจะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจในรูปแบบใหม่ เกิดจากการเชื่อมโยงกันระหว่างนวัตกรรมเทคโนโลยีคลาวด์ คอมพิวเตอร์, และ AI โดยมี 5G เป็นตัวเชื่อมและประสานสอดคล้องเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้จะเข้ามาเป็นผู้เปลี่ยนเกมทั้งในชีวิตประจำวันและสังคม การเปลี่ยนแปลงในธุรกิจมุ่งไปสู่การพัฒนาาระบบดิจิทัล 5G บวกกับการให้บริการทุกรูปแบบบนระบบคลาวด์จะช่วยให้เกิดการบริการใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนในอดีต รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชัน On-demand ขององค์กร มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจและองค์กร ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่าย สร้างธุรกิจที่ปรับขนาดและปรับตัวได้อย่างรวดเร็วพร้อมรับมือกับสิ่งใหม่ๆ ที่จะเข้ามาในอนาคตโดยไม่ต้องแบกรับต้นทุนจม เพราะองค์กรสามารถใช้งานโครงข่าย 5G ที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยนำเสนอพัฒนาธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ตามความคาดหวังของผู้ดูแลสูงอายุยุคดิจิทัล 5G ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริณิถน ดังนี้ นำเทคโนโลยี 5G มาช่วยในหลาย ๆ ด้าน ดังนี้ **ด้านการบริหารจัดการ** เก็บบันทึกข้อมูลการดูแลผู้สูงอายุ, การบันทึกประวัติสุขภาพ, **ด้านบุคลากร** เช่น ระบบจัดหาคน (Supply Chain) ระบบการฝึกอบรม (Training), **ด้านความสะดวกเพื่อความปลอดภัยของผู้สูงอายุ** เช่น การใช้ GPS ในการนำทางผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุหลงลืม, การนำหุ่นยนต์สำหรับอุ้ม หุ่นยนต์เพื่อการเอนเตอร์เทนหรือหุ่นยนต์สำหรับแจ้งเตือนเวลาการรับประทานยาหรือพบแพทย์, อุปกรณ์ตรวจจับการเคลื่อนไหวจากไฟ LED ปกติ ที่เราใช้ให้ความสว่างในตอนกลางคืนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ, ระบบกล้องวงจรปิดในการดูแล, ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน, นอกจากนี้สถานประกอบการติดอุปกรณ์ที่ช่วยในการดูแล

ผู้สูงอายุเช่น อุปกรณ์ช่วยการเดินขึ้น-ลงโดยใช้ระบบไฟฟ้า, อุปกรณ์ช่วยพยุงผู้สูงอายุเวลาล้ม โดยเป็นถุงลมนิรภัยติดอยู่ข้างลำตัว เป็นต้น และอุปกรณ์เพื่อปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสิ่งหนึ่งที่ผู้สูงอายุมักประสบคือ ความโดดเดี่ยวจากความคิดถึงลูกหลาน หรือไม่ค่อยมีโอกาสในการพูดคุยกับผู้อื่น การได้พูดคุยหรือพบเจอสังคมจึงเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความสุขและสุขภาพที่ดีขึ้นได้ ดังนั้นเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาด้านนี้ได้จึงเปรียบเสมือนยาชั้นดีที่ช่วยเยียวยาจิตใจของผู้สูงอายุ เช่น อุปกรณ์ที่ประกอบด้วยหน้าจอสัมผัสที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่าย เช่น สไปกี้, เฟซบุค, วิดีโอหรือรูปภาพของครอบครัว หรือที่สำคัญการโทรศัพท์หาลูกหลานได้อย่างง่ายดาย, **การส่งเสริมศักยภาพของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ** ผ่านรูปแบบการสนับสนุนสินเชื่อให้กับผู้ประกอบการในลักษณะของเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยพิเศษตลอดจนยกระดับมาตรฐานการบริการให้เพิ่มสูงขึ้น. **ด้านกฎหมาย** ควรให้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ ทำหน้าที่ดำเนินงานในการจัดตั้ง ควบคุม ตรวจสอบ และรับรองมาตรฐานสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุรูปแบบต่างๆ รัฐควรจัดให้มีหน่วยงานที่จะให้บริการและให้คำปรึกษาในด้านกฎหมายแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวกและความเป็นธรรมทางกฎหมาย เช่น ทำนิติกรรมต่างๆหรือการทำพินัยกรรมสิทธิ์, **ด้านภาษี** รัฐควรมีข้อยกเว้นการจัดเก็บภาษีรายได้ต่อผู้สูงอายุ และควรจะยกเว้นภาษีเงินฝากในกรณีที่ผู้สูงอายุฝากเงินในสถาบันการเงินโดยกำหนดวงเงินที่จะได้รับการยกเว้น เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีรายได้สามารถที่จะดำรงชีวิตได้อย่างไม่เดือดร้อน รวมถึงมีมาตรการควบคุมการดำเนินธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุอย่างมีจริยธรรม ต้องไม่เบียดเบียนลูกค้า ไม่ค้ำกำไรเกินควร ไม่

เปียดเบียนพนักงาน ให้ค่าแรงอย่างเป็นธรรม ทำ
ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่เอาัดเอาเปรียบผู้ถือหุ้น
ไม่เปียดเบียนคู่แข่ง ไม่เปียดเบียนสังคม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผู้วิจัยเสนอแนะดังนี้ 1. วิจัยศึกษาการ
พัฒนาระบบ AI (Artificial Intelligent) หรือ
ระบบปัญญาประดิษฐ์ใช้กับธุรกิจบริการดูแล
ผู้สูงอายุโดยเน้นรูปแบบความร่วมมือระหว่าง
ภาครัฐกับภาคเอกชน ในมิติต่างๆ รวมถึงประเด็น
เกี่ยวกับการมุ่งดำเนินกิจการเพื่อสังคม, 2. ศึกษา
ระบบ AI ผสานระบบ Big Data ความต้องการ
และประเมินความต้องการจนนำไปสู่การ
ตอบสนองความต้องการของผู้สนทนาในเวลานั้น
ประเทศที่มีปัญหาเรื่องของผู้สูงอายุ จำเป็น

อย่างยิ่งที่ต้องมีระบบ AI ผสานระบบ Big Data
เนื่องจากช่วยลดปัญหาแรงงานไม่เพียงพอ ลด
ปัญหาแรงงานผิดกฎหมายและลดความผิดพลาด
ที่เกิดจากมนุษย์, 3. วิจัยศึกษาปัญหาการเชื่อมโยง
ข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลส่วนบุคคลบนเครือข่าย
อินเทอร์เน็ตในยุค 5G นี้จะทำให้เราสูญเสียความ
เป็นส่วนตัวไหม เมื่อฐานข้อมูลประชากรของเรา
ได้ถูกบันทึก จดจำ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์
ผ่านการเชื่อมต่อกับเครือข่ายการสื่อสารทั่วโลก
การมีเซ็นเซอร์คอยตรวจจับความต้องการของเรา
อยู่และ 4. ควรทำวิจัยเรื่องค่านิยมและทัศนคติ
ของธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุยุคดิจิทัล 5G เข้า
มาใช้บริการมีความคิดที่แตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

- นุชจรี เฟื่องปการ. (2556, 13 กันยายน.). เจ้าของสถานประกอบการ B-Well Healthcare. สัมภาษณ์.
 พัชรสุทธิ สุจริตตานนท์. (2562). 5G กับประเด็นสังคม. เข้าถึงได้จาก
www.https://www.chula.ac.th/cuinside/14783/
- พฤตนิรันท์ เหลืองไพบูลย์. (2555). *การพัฒนาศักยภาพและการเตรียมความพร้อมในเชิงธุรกิจของสถาน
 ฑูและผู้สูงอายุภาครัฐ*. รายงานการศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตรนักบริหารการทูตสถาบัน
 การต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการกระทรวงการต่างประเทศ.
- อัญชลีย์ ชุตตระกุล. (2544). *การจัดบริการแนวใหม่สำหรับผู้สูงอายุที่รอเข้ารับการสงเคราะห์ ประเภทเสี่ย
 ค่าบริการของสถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค*. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
 มหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร และนโยบายสวัสดิการสังคมคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์,
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2009). *Marketing: An introduction* (9th ed.). Upper Saddle
 River, NJ: Prentice Hall.
- Bovee, C., Thill, J., Dovel, G., & Wood, M. (1995). *Advertising excellence*. New York: McGraw-Hill.
- Broadhead, W. E., Kaplan, B. H., James, S. A., Wagner, E. H., Schoenbach, V. J., Grimson, R.,
 Heyden, S., Tibblin, G., & Gehlbach, S. H. (1983). The epidemiologic evidence for a
 relationship between social support and health. *American Journal of Epidemiology*,
 117, 521-537.
- Chahal, H., & Bala, M. (2010). Confirmatory study on brand equity: A special look at the
 impact of attitudinal. *The Journal of Business Perspective*, 14(2), 1-12.
- Harris, E. K. (2010). *Customer service: A practical approach* (5th ed.). Upper Saddle River,
 NJ: Pearson.
- Heyden, S., Tibblin, G., & Gehlbach, S. H. (1983). The epidemiologic evidence for a
 relationship between social support and health. *American Journal of Epidemiology*,
 117, 521-537.
- Kenneth, J. D. (1992). When gray is golden: Business in an aging America. *World Future
 Society*, 26(4), 3316-3317.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of service marketing and management* (2th ed.).
 Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed). New
 York: M. E. Sharpe.
- Sampson, S. E. (2000). Customer-supplier duality and bi-directional supply chains in service
 organizations. *International Journal of Service Industry Management*, 11(4), 348-364.
- Smith, S.K. (1994). Older consumers the new majority. *Credit World* Jul / Aug 1994 Vol. 82
 No. 6, ISSN: 0011-1074

Stern,S. (1997). Approximate solution to stochastic dynamic programs. London,UK:
Cambridge University.

Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2004). *Fundamental of marketing*. Singapore:
McGraw-Hill.

Sigrid Nakrem. (2011). “Measuring quality of care in nursing homes - what matters?.” Ph.D.
dissertation, Department of Public Health and General Practice, Faculty of
Medicine,Norwegian University of Science and Technology.