



แนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย Guidelines for Operating Businesses for Elderly in Thailand

วงศ์วัช บญรัตนกุล^{1*}, ธานินทร์ ศิลป์จารุ¹, ศักดิ์ระกัร วรวัฒนปริญญ¹
Wongtawat Boonrattanakul^{1*}, Tanin Siljaru¹, Sakrapee Worawattanaparinya¹

(Received: August 20, 2020; Revised: September 7, 2020; Accepted: September 10, 2020)

บทคัดย่อ

จากสัดส่วนประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ โดยสมบูรณ์ ส่งผลให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายซึ่งเป็นผู้สูงอายุ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย และ 3) เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการ โครงสร้างแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน และเทคนิคการสนทนากลุ่ม โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม โดยสอบถามผู้ประกอบการจำนวน 500 ราย ที่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจำนวน 500 ราย ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา สถิติอ้างอิง และสถิติเชิงตัวแปรพหุ

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย ที่มีค่าร้อยละสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) องค์กรยังไม่มีเป็นสมาชิกของสมาคม หน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 95.8 (2) สินค้าด้านการแพทย์และสุขภาพ เหมาะสำหรับผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 51.8 และ (3) องค์กรใช้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชนในการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 50.6

ส่วนแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดขององค์ประกอบแต่ละด้านเป็นดังนี้ ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี คือ การซื้อเทคโนโลยีบางส่วนหรือทั้งหมดจากภายนอกองค์กรมาประยุกต์ต่อยอด ด้านกระบวนการภายใน คือ การปรับปรุงองค์กรให้

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹Faculty of Business Administration, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

*Corresponding Author: wongtawat.ssp@gmail.com



ยืดหยุ่น เพื่อพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง ด้านการตลาด คือ สินค้าหรือบริการควรใช้งานง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน ด้านทรัพยากร คือ สนับสนุนให้กลุ่มผู้สูงอายุเข้าร่วมลงทุนในธุรกิจ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา คือ ควรกำหนด Career Path ในการทำงานที่ชัดเจน

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างที่ได้พัฒนาขึ้นพบว่า ผ่านตามเกณฑ์การประเมิน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าระดับความน่าจะเป็นของไคสแควร์เท่ากับ 0.087 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์เท่ากับ 1.109 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเท่ากับ 0.951 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.015

คำสำคัญ: แบบจำลองสมการโครงสร้าง การดำเนินธุรกิจ ผู้สูงอายุ

Abstract

According to the continuous increase number of elderly population, Thailand is stepping into aged society, resulting in business sector to adjust itself to meet the changes of the target customers, most of whom are the elderly. This research aimed 1) to study the operational characteristics of businesses for elderly in Thailand, 2) to study the latent variables of the guidelines for operating businesses for elderly in Thailand and 3) to develop the structural equation model of the guidelines for operating businesses for elderly in Thailand. For the qualitative part, the in-depth interview technique was used to collect data from 9 experts, and the focus group was applied to gather information from 7 advisors. For the quantitative part, questionnaires were used to collect data from 500 entrepreneurs engaged in businesses related to the elderly which the samples were selected by multi-stage sampling. The descriptive, inference, and multivariate statistics were used to analyze the data.

The study revealed that the characteristics for operating businesses for the elderly in Thailand, were the top 3 highest percentage score which were 1) organizations still have not been members of any associations of the elderly of Thailand at 95.8 percent 2) medical and health products were needed by the late elderly (80 years and over) at 51.8 percent 3) organizations created innovations for elderly cooperating with private organization at 50.6 percent.

The highest mean score in the aspects of the guidelines for operating businesses for the elderly in Thailand were as follows: *Innovation & Technology*; purchasing some parts of or whole technology from outside to be further applied, *Internal process*; improving organizations to be more flexible in order to be ready for supporting changes, *Marketing*; products should be easy to use and services



should be easy to access, convenient, and not complicated, *Resources*; supporting the elderly to co-invest in businesses and *Learning & Development*; career path should clearly be specified.

The analysis of the developed structural equation model showed that it passed the assessment criteria and was consistent with the empirical data. Its values of Chi-square Probability Level (CMIN-p), Relative Chi-square (CMIN/DF), Goodness of Fit Index (GFI), and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) were 0.087, 1.109, 0.951 and 0.015, respectively.

Keywords: Structural equation model, Operating businesses, Elderly

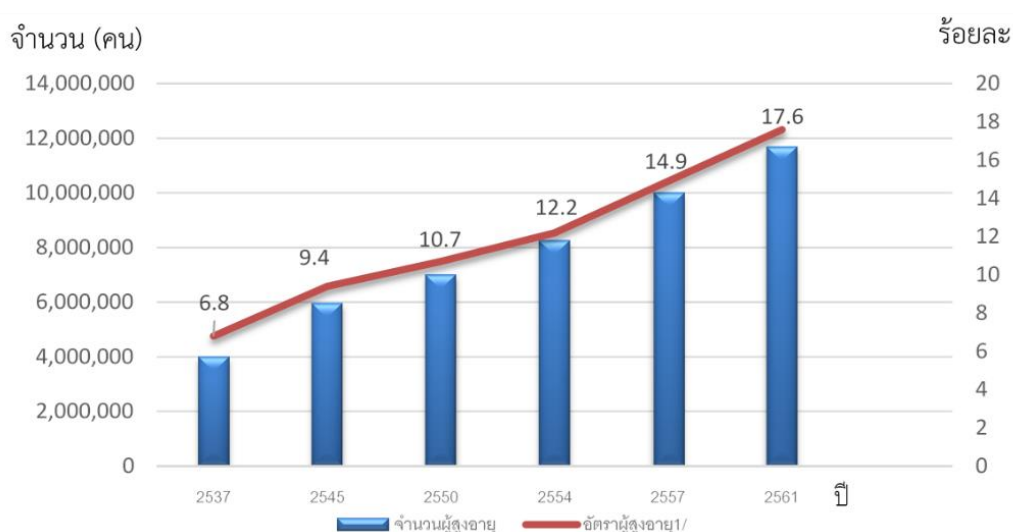
บทนำ

องค์การสหประชาชาติได้ให้นิยาม “ผู้สูงอายุ” หมายถึงประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป และแบ่งสังคมสูงอายุได้เป็น 3 ระดับได้แก่ 1) ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ (Aging society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ 2) ระดับสังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ 3) ระดับสังคมสูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ (Prompak, 2013)

สถานการณ์ของประเทศไทยพบว่า สัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2561 ประเทศไทยมีประชากรไม่นับรวมแรงงานข้ามชาติจำนวน 66 ล้านคน เป็นผู้สูงอายุจำนวน 11.70 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งอยู่ในสังคมสูงอายุระดับที่ 1 คือ ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ (Aging society) และกำลังจะก้าวเข้าสู่ระดับที่ 2 คือ ระดับสังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) ในปี พ.ศ. 2564 ดังนั้นจึงควรเตรียมความพร้อมเพื่อจะรับมือกับสถานการณ์ที่จะเปลี่ยนแปลง เพราะแนวโน้มการคาดการณ์สัดส่วนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 และจะก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) ในปี พ.ศ. 2574 สัดส่วนประชากรสูงอายุจะสูงขึ้นถึงร้อยละ 28 หรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจุบัน 10% จากประชากร 66 ล้านคน จากภาพรวมดังกล่าว ส่งผลให้ตลาดรวมธุรกิจและบริการผู้สูงอายุในไทยปี พ.ศ. 2560 มีมูลค่าประมาณ 1,000 ล้านบาท มีอัตราการเติบโต 15% ต่อปี ซึ่งคาดการณ์ไปอีก 6-10 ปีข้างหน้าตลาดจะโตไปถึง 3,000-4,000 ล้านบาท สังคมสูงอายุ (Aged society) ก่อเกิดปัญหาความเปราะบางด้านสุขภาพตามกลุ่มอายุ การขาดบุคลากรดูแลผู้สูงอายุ สัดส่วนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่าง



รวดเร็วส่งผลให้ลักษณะการพึ่งพิงทางเศรษฐกิจระหว่างประชากรวัยต่าง ๆ เปลี่ยนไป อีกทั้งด้านการแพทย์ที่เจริญก้าวหน้าและยารักษาโรคถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้อัตราการเสียชีวิตลดลง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีอายุยืนยาว จากอายุที่ยืนยาวขึ้นแต่สมรรถภาพทางกายกลับลดลง มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย มีการเจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อ และอาจทำให้เกิดความพิการหรือภาวะทุพพลภาพ ก่อให้เกิดภาวะพึ่งพิงและไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ (Srisuk, 2018) จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรดังกล่าว ข่อมมีผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ต่อเศรษฐกิจและสังคม



หมายเหตุ 1/ อัตราผู้สูงอายุ หมายถึง อัตราส่วนของผู้สูงอายุต่อประชากร 100 คน

ภาพที่ 1 จำนวนและอัตราส่วนของผู้สูงอายุ พ.ศ. 2537 - 2561

ที่มา: National Statistical Office Thailand (2018)

จากภาพที่ 1 พบว่า แนวโน้มประชากรผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537-2561 นั้น มีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้น โดยในปี 2537 มีผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 6.8 เพิ่มขึ้นในปี 2545 เป็นร้อยละ 9.4 ในปี 2550 ร้อยละ 10.7 ในปี 2554 ร้อยละ 12.2 ในปี 2557 ร้อยละ 14.9 และในปี 2561 ร้อยละ 17.6 ตามลำดับ ประเด็นทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้สูงอายุเป็นที่สนใจในหลายประเทศ เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับสัดส่วนกับผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน สาเหตุสำคัญนอกจากคุณภาพทางการแพทย์ที่พัฒนาขึ้นจนส่งผลให้อายุขัยเฉลี่ยของประชากรยืนยาวขึ้น ในทางกลับกันอัตราการเกิดในหลายประเทศกลับลดลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากคนรุ่นใหม่มีบุตรน้อยลงมากเมื่อเทียบกับคนรุ่นก่อน ส่งผลให้สัดส่วนของประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเป็นที่จับตามอง ประเทศที่มีผู้สูงอายุในสัดส่วนสูงสะท้อนถึง



จำนวนแรงงานที่อาจลดลง ส่งผลต่อศักยภาพการผลิตสินค้าและบริการของประเทศ อีกทั้งรัฐบาลยังมีภาระค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจนอาจกระทบต่อฐานะทางการเงินของประเทศ (Thailand Development Research Institute, 2017)

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว จึงควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับภาวะการของผู้สูงอายุที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เช่น ความต้องการในการบริโภคสินค้า รูปแบบในการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป และควรเร่งวางแผนในด้านต่าง ๆ ให้พร้อมรับกับการเป็นสังคมสูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ในภาวะอยู่ดีมีสุข ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมควรจะมีการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับตลาดกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการธุรกิจควรศึกษาลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจากนานาประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ ก่อนประเทศไทย เช่น ญี่ปุ่น อิตาลี โปรตุเกส ฝรั่งเศส เป็นต้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงธุรกิจของตนให้เหมาะสม และศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ของแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเพื่อวางแผนธุรกิจ กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ นโยบาย และแผนธุรกิจ ในการปรับปรุงการผลิตสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานให้เหมาะสมกับช่วงวัย เมื่อกลุ่มผู้บริโภคสินค้าหรือบริการมีการเปลี่ยนแปลง ความต้องการสินค้าหรือบริการก็มีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย อีกทั้งปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากและรวดเร็ว มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งนับว่าเป็นโอกาสที่ดีทางธุรกิจในการยกระดับสินค้าและบริการกลุ่มผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดีที่สุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

การทบทวนวรรณกรรม

สำหรับแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย คณะผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ (Business Management Guidelines) และสังเคราะห์แนวทางการบริหารธุรกิจ (Business Management Guidelines) ที่เหมาะสมกับประเทศไทย นำมาสร้างเป็นตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation & Technology) Kale (2017) ได้ศึกษาแหล่งที่มาของนวัตกรรมและเทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจมาจาก 2 แหล่งด้วยกัน ได้แก่ แหล่งแรก การคิดค้นภายในองค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของแนวคิดใหม่ในสินค้าและบริการ โดยองค์กรมักจัดตั้งหน่วยงานวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) ขึ้นภายในองค์กร และจัดหาผู้ที่มีความสามารถในการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ อาจเป็นการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ นำไปสู่มูลค่าเพิ่มในสินค้าและบริการของ



องค์กร แหล่งที่สอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และรับนวัตกรรมจากภายนอกหรือเรียกนวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) ไม่จำเป็นว่าแนวคิดที่ดีจะต้องมาจากบุคลากรภายในองค์กรแต่เพียงอย่างเดียว โดยลักษณะ คือ เปิดรับแนวคิดใหม่จากภายนอก จะทำให้แนวคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและหลากหลายกว่า รวมถึงอาจจะมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการพัฒนาเองทั้งหมด เนื่องจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจะกระจัดกระจายกันอยู่ในที่ต่าง ๆ ภายนอกองค์กร

2. ด้านการตลาด (Marketing) Lies (2019) กับงานวิจัยเรื่อง Digital Marketing Techniques on their Way to Becoming Social Engineering Techniques in Marketing จาก International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence ได้อธิบายถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของลูกค้ายุคดิจิทัล ที่พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันทางการตลาดสูง เป็นปัจจัยสำคัญให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวด้านกลยุทธ์การตลาด หากต้องการประสบความสำเร็จในสังคมดิจิทัล การตลาด 5.0 ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน มี 3 กลยุทธ์หลัก ได้แก่ ปรับเปลี่ยน (Conversion) ประสบการณ์ (Experience) และข้อมูล (Data) เป็นหัวใจหลักของการตลาด 5.0

3. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) McIvor (2016) กล่าวถึงความสำคัญของกระบวนการภายใน (Internal Process) ว่าเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กร (Improvement Internal Process) หรือการพัฒนาแก้ไข เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานภายในองค์กร ให้ดีขึ้น โดยทำการค้นหาสาเหตุของปัญหา การวิเคราะห์ และ หาแนวทางการแก้ไข รวมถึงมีการจัดทำเป็นวิธีปฏิบัติงานหรือคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานที่ดีในการทำงาน มีการทบทวนความหมายของการปรับปรุงกระบวนการภายในหรือคู่มือปฏิบัติงาน โดยทบทวนกระบวนการทำงานในทุกครั้งที่เกิดปัญหา การปรับปรุงกระบวนการภายในจะสามารถลดความขัดแย้งภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมไปถึงข้อร้องเรียนของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) Karlinsky-Shichor & Zviran (2016) วิจัยเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการความรู้ (Knowledge Management) กรอบแนวคิดในการจัดการความรู้ โดยทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพัฒนาการของแนวคิดของการจัดการความรู้ แสดงถึงส่วนประกอบของการจัดการความรู้ (KM elements) เพื่อนำไปจัดระบบเป็นองค์ประกอบหลัก 3 ด้านของการจัดการความรู้ ได้แก่ ทรัพยากรการจัดการความรู้ กิจกรรมการจัดการความรู้ และอิทธิพลของการจัดการความรู้ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น วิจัยและข้อเสนอแนะ นำผลมาเป็นกรอบความร่วมมือ (Collaborative Framework) โดยการจัดการความรู้จะต้องพึง 3 องค์ประกอบหลักดังนี้ คือ 1) คนหรือบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินการจัดการความรู้ คนเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญที่สุด และเป็นผู้ที่จะนำความรู้ต่าง ๆ ไปใช้ในการพัฒนาองค์กร 2) เทคโนโลยี เป็นตัวช่วย



การค้นหา แลกเปลี่ยน สามารถจัดเก็บข้อมูล ทำให้คนสามารถที่จะนำความรู้ต่าง ๆ ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น 3) กระบวนการจัดการความรู้ การบริหารจัดการในทุก ๆ ขั้นตอนของการจัดการองค์ความรู้ โดยในทุก ๆ ส่วนมีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกันอย่างสมดุล และมีประสิทธิภาพ

5. ด้านทรัพยากร (Resources) Jensen, Cobbs, & Turner (2016): World Academy of Science, Engineering and Technology เรื่อง The Resource-Base View of Organization and Innovation: Recognition of Significant Relationship in an Organization การจัดการเชิงกลยุทธ์โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรและนวัตกรรมขององค์กร แก่นมของทรัพยากรเป็นตัวขับเคลื่อนขีดความสามารถขององค์กรที่จะนำไปสู่ความสามารถเชิงนวัตกรรมการบรรลุผลตามแนวทางที่เหมาะสม ทรัพยากรเป็นจุดแข็งขององค์กรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ทรัพยากรประกอบด้วย คุณลักษณะ 4 ประการคือ ทรัพยากรที่มีคุณค่า (Valuable resource) ทรัพยากรที่หาได้ยาก (Rare resource) ทรัพยากรที่ยากต่อการลอกเลียนแบบ (Imperfectly imitable resources) ทรัพยากรที่ไม่สามารถทดแทนได้ (Non-substitutable)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาแบบจำลองสมการโครงสร้างของแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยตามหลักทฤษฎี ซึ่งสามารถสรุปออกมาเป็นสมมติฐานของงานวิจัยได้ 5 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: H1 องค์ประกอบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านทรัพยากร การทำงานร่วมกันระหว่างนวัตกรรมบนพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ และนวัตกรรมที่ใช้เทคโนโลยีบนพื้นฐานของข้อมูลสามารถเอาชนะปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร (Li, 2017)

สมมติฐานที่ 2: H2 องค์ประกอบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านการตลาด เทคโนโลยีช่วยเพิ่มความสามารถ ความน่าสนใจในการตอบรับสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาด และเป็นตัวขับเคลื่อนหลักของผลิตภัณฑ์ใหม่ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน (Eisend, Evanschitzky, & Calantone, 2016)

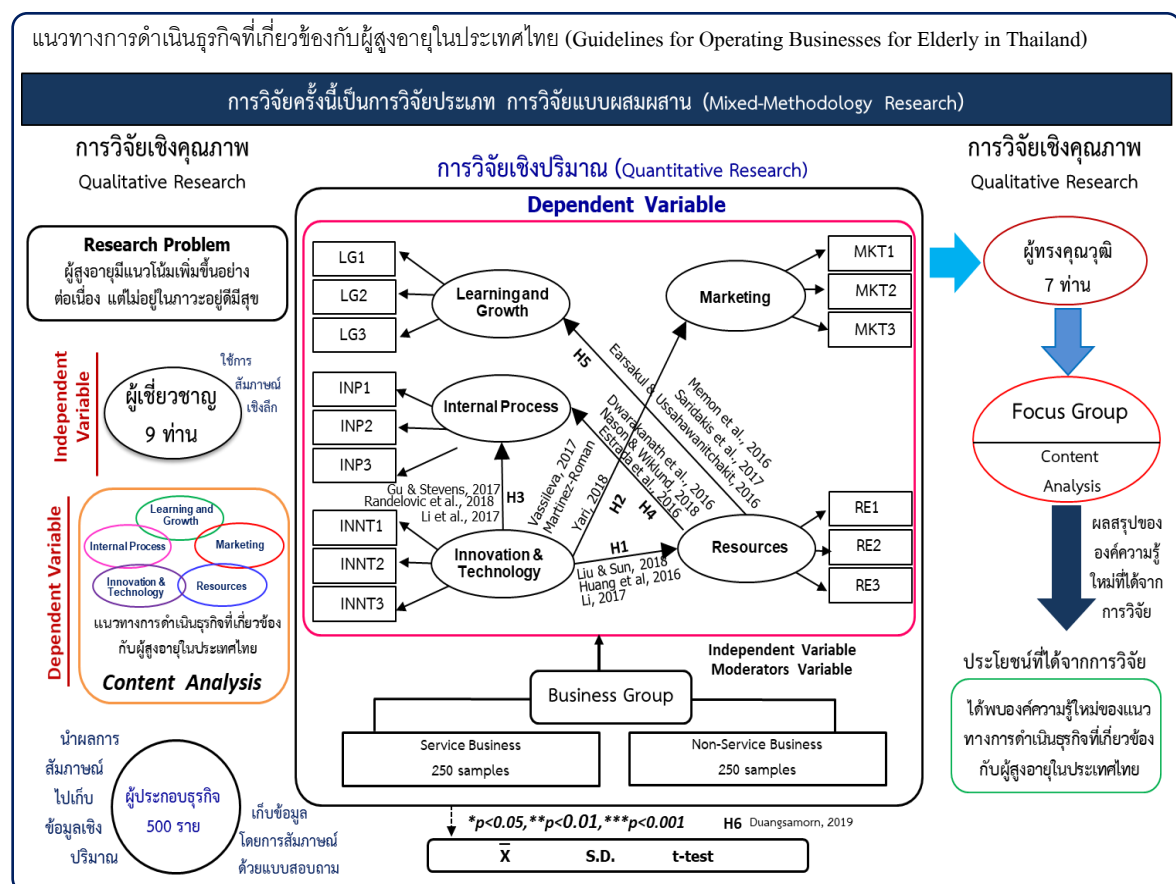


สมมติฐานที่ 3: H3 องค์ประกอบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านกระบวนการภายใน การสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ก่อให้เกิดจากการทำงานร่วมกันในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร จนเกิดความคิดสร้างสรรค์และเกิดผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์ที่ดี (Najafi-Tavani et al., 2018)

สมมติฐานที่ 4: H4 องค์ประกอบด้านทรัพยากรส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านกระบวนการภายใน ทรัพยากรที่ตรงตามเกณฑ์ มีคุณค่า หายาก และไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการภายในองค์กร เพิ่มคุณลักษณะที่โดดเด่น เฉพาะเจาะจง ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (Nason & Wiklund, 2018)

สมมติฐานที่ 5: H5 องค์ประกอบด้านทรัพยากรส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านการเรียนรู้และพัฒนา การเตรียมทรัพยากรเพื่อส่งเสริมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคล (Hidayat & Budiatma, 2018)

กรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัยเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย



วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ (Inductive Research) โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology Research) ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อยืนยันความถูกต้องของตัวแบบงานวิจัยในครั้งนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสร้างแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 ท่าน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์คุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ (Qualifications of Experts) ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญใน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้บริหารระดับสูงจำนวน 3 ท่าน โดยเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ ต้องมีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจไม่น้อยกว่า 10 ปี บริหารองค์กรที่มียอดขายไม่ต่ำกว่า 300 ล้านบาท ต่อปี และจบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท 2) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจำนวน 3 ท่าน เกณฑ์ในการคัดเลือก คือ มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี มีตำแหน่งอยู่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท และ 3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการจำนวน 3 ท่าน โดยเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ จบการศึกษาระดับปริญญาเอก เป็นอาจารย์ในสถาบันการศึกษาซึ่งสอนในระดับบัณฑิตศึกษาขึ้นไป และมีตำแหน่งทางวิชาการ

2. การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งออกแบบโดย 1) ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม ข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย 2) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ จำนวน 5 ท่าน เพื่อดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือด้วยการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) 3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง และ 4) นำผลมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเป็นผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการที่จดทะเบียนพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ ที่ยังดำเนินกิจการอยู่ ซึ่งประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ โดยแบ่งตามหมวดธุรกิจ จำนวน 272,803 ราย (Department of Business Development



Ministry of Commerce, 2019) ใช้เกณฑ์ของงานวิจัยประเภทการวิเคราะห์องค์ประกอบ หรือแบบจำลองสมการโครงสร้าง ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับดีมากไว้จำนวน 500 ตัวอย่าง (Silpcharu, 2020) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) (Silpcharu, 2020) ประกอบไปด้วยขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งประเภทของธุรกิจเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจกลุ่มบริการ และกลุ่มที่ไม่ใช่ธุรกิจบริการ แล้วใช้การสุ่มแบบหลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการจับสลาก (Probability Sampling) เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม เพื่อรับรองตัวแบบ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์คุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิ (Qualifications of Experts) ตามที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือกำหนด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย เป็นรายองค์ประกอบ

2. การวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปทั้งสถิติเชิงพรรณนา สถิติอ้างอิง และสถิติเชิงพหุ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Packages for the Social Science) และโปรแกรม AMOS (Analysis of Moment Structure) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าทางสถิติ

3. การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของงานวิจัย

ผลการวิจัย

1. ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัย ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ลักษณะการดำเนินงานโดยทั่วไปของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย

ลำดับ	ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ	ความถี่ (n)	คิดเป็นร้อยละ
1	ปัจจุบันองค์กรยังไม่มีโครงการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ	210	42.00
2	องค์กรยังไม่เป็นสมาชิกของสมาคม หน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ	479	95.80
3	การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในองค์กร ให้ความสำคัญโดยกำหนดให้เป็นแผนองค์กร (Corporate Plan)	151	30.20
4	องค์กรใช้แหล่งเงินทุนหลัก จากธนาคารและสถาบันการเงินในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ	231	46.20
5	องค์กรใช้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชนในการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ	253	50.60
6	สินค้าหรือบริการตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ	220	44.00
7	การส่งบุคลากรเข้าอบรม สัมมนา กับหน่วยงานภายนอก เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุให้แก่บุคลากรขององค์กร	174	34.80
8	ระบบฐานข้อมูล (Knowledge bases) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ	210	42.00
9	องค์กรใช้วิธีการซื้อนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาเพื่อใช้งาน	164	32.80
10	เงินทุน เป็นทรัพยากรหลักที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมด้านสินค้าหรือบริการสำหรับผู้สูงอายุ	168	33.60
11	กลุ่มผู้สูงอายุ คือ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักของสินค้าหรือบริการสำหรับผู้สูงอายุ	216	43.20
12	การขายทางทีวี เป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมกับสินค้าหรือบริการสำหรับผู้สูงอายุ	117	23.40
13	Line เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการนำเสนอสินค้าหรือบริการไปยังผู้สูงอายุ	155	31.00
14	การนำสินค้ามาใช้แล้วเก็บกลับได้สะดวกถือเป็นกลยุทธ์ด้านบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมกับสินค้าสำหรับผู้สูงอายุ	146	29.20
15	สินค้าด้านการแพทย์และสุขภาพ เหมาะสำหรับผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี)	159	31.80
16	สินค้าด้านการแพทย์และสุขภาพ เหมาะสำหรับผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70-79 ปี)	225	45.00
17	สินค้าด้านการแพทย์และสุขภาพ เหมาะสำหรับผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป)	259	51.80
18	การออกแบบสินค้าของตนเอง (Original Design Manufacturer) เป็นรูปแบบที่เหมาะสมในการผลิตสินค้าหรือบริการสำหรับผู้สูงอายุ	245	49.00
19	ปัจจัยที่เป็นจุดแข็งในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุมากที่สุด คือ สินค้าหรือบริการตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	246	49.20
20	ปัจจัยที่เป็นโอกาสในการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุมากที่สุด คือ ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society)	169	33.80



2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญขององค์ประกอบแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยโดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.18 องค์ประกอบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 ด้านกระบวนการภายในมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23 ด้านการตลาดมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ด้านทรัพยากรมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 และด้านการเรียนรู้และพัฒนาที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยภาพรวม

แนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ภาพรวม	4.18	0.36	มาก
1. ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation & Technology)	4.24	0.40	มาก
2. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)	4.23	0.39	มาก
3. ด้านการตลาด (Marketing)	4.22	0.38	มาก
4. ด้านทรัพยากร (Resource)	4.17	0.42	มาก
5. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth)	4.05	0.48	มาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย รายด้าน

แนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Innovation & Technology)			
1. ชื้อเทคโนโลยีบางส่วนหรือทั้งหมดจากภายนอกองค์กรมาพัฒนา ประยุกต์ ควบรวม ต่อยอด เพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการขององค์กร	4.39	0.69	มาก
2. ใช้เทคโนโลยี คิด ประดิษฐ์อุปกรณ์ติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุแบบ Real Time	4.36	0.66	มาก
3. จัดเวทีประกวดผลงานด้านนวัตกรรม ให้แก่บุคลากรเพื่อกระตุ้นให้เกิดการนำความสามารถที่มีอยู่มาพัฒนานวัตกรรมสินค้าหรือบริการสำหรับผู้สูงอายุ	4.34	0.69	มาก



ตารางที่ 3 (ต่อ)

แนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
ด้านการบริหารภายใน (Internal Management)			
1. ปรับปรุงองค์กรให้ยืดหยุ่น เพื่อพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในการสร้าง ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ	4.39	0.59	มาก
2. จัดกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้พร้อม รองรับกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ	4.38	0.60	มาก
3. ให้อำนาจการตัดสินใจและจัดการงานของแต่ละแผนก ในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้	4.32	0.69	มาก
ด้านการตลาด (Marketing)			
1. สินค้าหรือบริการควรใช้งานง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.41	0.64	มาก
2. คำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการใช้สินค้าและบริการ	4.37	0.65	มาก
3. จำแนกผลิตภัณฑ์ของผู้สูงอายุให้แตกต่างจากคนทั่วไป	4.33	0.68	มาก
ด้านทรัพยากร (Resource)			
1. สนับสนุนให้กลุ่มผู้สูงอายุเข้าร่วมลงทุนในธุรกิจ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือบริหารองค์กร	4.31	0.69	มาก
2. จัดค่าตอบแทนพิเศษ (Incentive) ให้กับบุคลากรตามผลการทำงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	4.30	0.67	มาก
3. จัดเตรียมงบประมาณเพื่อทำ R&D (Research and Development : วิจัยและพัฒนา) เกี่ยวกับผู้สูงอายุ	4.29	0.65	มาก
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning & Growth)			
1. กำหนด Career Path ในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้มองเห็นโอกาสของการเจริญเติบโตในสายงานที่ตนทำอยู่	4.20	0.71	มาก
2. กำหนดแผนพัฒนาบุคลากรโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง (Coaching) ในแต่ละสายงานอย่างเป็นระบบ	4.19	0.71	มาก
3. เชิญผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทางเกี่ยวกับผู้สูงอายุมาให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดการคิดเป็นระบบ (System Thinking)	4.15	0.67	มาก



จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย รายด้านทั้ง 5 ด้าน ที่มีระดับความสำคัญสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ได้แก่ การซื้อเทคโนโลยีบางส่วนหรือทั้งหมดจากภายนอกองค์กรมาพัฒนา ประยุกต์ ควบคุม ด้อยอด เพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีคิดประดิษฐ์อุปกรณ์ติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพผู้สูงอายุแบบ Real time มีค่าเฉลี่ย 4.36 และการจัดเวทีประกวดผลงานด้านนวัตกรรมให้แก่บุคลากรหรือผ่านสถาบันการศึกษาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และความสามารถที่มีอยู่มาพัฒนานวัตกรรมสินค้าหรือบริการสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ

2.2 องค์ประกอบด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ การปรับปรุงองค์กรให้ยืดหยุ่น เพื่อพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา ได้แก่ การจัดกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้พร้อมรองรับกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.38 และให้อำนาจการตัดสินใจและจัดการงานของแต่ละแผนก ในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

2.3 องค์ประกอบด้านการตลาด ได้แก่ สินค้าหรือบริการควรง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมา ได้แก่ การคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการใช้สินค้าหรือบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.37 และการจำแนกผลิตภัณฑ์ของผู้สูงอายุให้แตกต่างจากคนทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

2.4 องค์ประกอบด้านทรัพยากร ได้แก่ สนับสนุนให้กลุ่มผู้สูงอายุเข้าร่วมลงทุนในธุรกิจเพื่อให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 รองลงมา ได้แก่ จัดค่าตอบแทนพิเศษ (Incentive) ให้แก่บุคลากรตามผลการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.30 และจัดเตรียมงบประมาณเพื่อทำ R&D (Research and Development: วิจัยและพัฒนา) เกี่ยวกับผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ

2.5 องค์ประกอบด้านการเรียนรู้และพัฒนา ได้แก่ กำหนด Career path ในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้มองเห็นโอกาสของการเจริญเติบโตในสายงานที่ตนทำอยู่ มีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมา ได้แก่ กำหนดแผนพัฒนาบุคลากรโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง (Coaching) ในแต่ละสายงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.19 และเชิญผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เกี่ยวกับผู้สูงอายุมาให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดการคิดเป็นระบบ System Thinking มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยก่อนปรับปรุงตัวแบบ พบว่า ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) เท่ากับ 0.055 ผ่านเกณฑ์ประเมิน ส่วนค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ (Chi



Square Probability Level) เท่ากับ 0.000 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMIN/DF) เท่ากับ 2.485 และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.638 ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับปรุงแบบจำลอง โดยพิจารณาจากค่า Modification Indices ที่ได้มาจากโปรแกรมสำเร็จรูปพร้อมหลักวิชาการทางทฤษฎี เพื่อตัดตัวแปรเชิงสังเกตที่มีความไม่เหมาะสมบางตัวออกไปทีละตัว แล้วดำเนินการประมวลผลตัวแบบใหม่ ทำเช่นนี้ไปจนได้ตัวแบบที่มีค่าสถิติผ่านเกณฑ์ ครบทั้ง 4 ค่าภายหลังที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแบบจำลองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พบว่า ค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ เท่ากับ 0.087 มากกว่า 0.050 แสดงว่าตัวแบบนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (CMIN/DF) เท่ากับ 1.109 มีค่าน้อยกว่า 2.000 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 0.951 มีค่ามากกว่า 0.900 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) เท่ากับ 0.015 มีค่าน้อยกว่า 0.080 จึงสรุปได้ว่าสถิติทั้ง 4 ค่า ผ่านเกณฑ์การประเมิน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 4

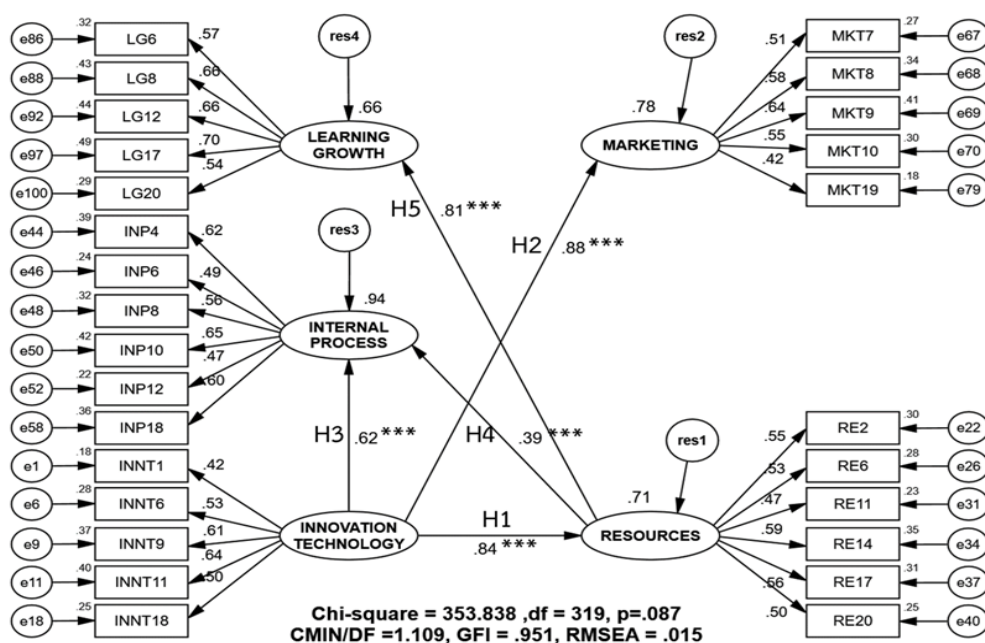
ตารางที่ 4 แสดงค่าสถิติประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย ก่อนและหลังการปรับปรุงตัวแบบ

ค่าสถิติ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
p ของ Chi-Square	มีค่ามากกว่า 0.050	0.000	0.087
CMIN/DF	มีค่าน้อยกว่า 2.000	2.485	1.109
GFI	มีค่ามากกว่า 0.900	0.638	0.951
RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.080	0.055	0.015

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงในแบบจำลองสมการโครงสร้างแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยจำนวน 5 สมมติฐาน ได้แก่ (1) องค์ประกอบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.84 (2) องค์ประกอบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.88 (3) องค์ประกอบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.62 (4) องค์ประกอบด้านทรัพยากร ส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.39 และ (5) องค์ประกอบด้านทรัพยากรส่งอิทธิพล



ทางตรงต่อการเรียนรู้และพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าน้ำหนักเท่ากับ 0.81
 ดังภาพที่ 3 และตารางที่ 5



ภาพที่ 3 แสดงแบบจำลองสมการโครงสร้างแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ
 ในประเทศไทย โหมด Standardized Estimates หลังการปรับปรุงตัวแบบ

ตารางที่ 5 ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างหลังปรับปรุงตัวแบบ

Variables	Standard Estimate	R ²	Variance	C.R.	P
Innovation Technology			0.07		
Resource	0.84	0.71	0.04	7.42	***
Marketing	0.88	0.78	0.02	7.25	***
Internal Process	0.62	0.94	0.01	4.89	***
Resources		0.71	0.04		
Internal Process	0.39	0.94	0.01	3.51	***
Learning & Growth	0.81	0.66	0.06	8.80	***



5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นรายชื่อของแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า รายคู่ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จำนวน 344 คู่ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ (1) ตัวแปรจัดให้มีการอบรมด้านกริยา มารยาท ความอ่อนน้อมถ่อมตนให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ (LG12) กับตัวแปรจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ พัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาองค์กร (LG17) มีค่าเท่ากับ 0.509 (2) ตัวแปรสร้างเครือข่ายของผู้มีความรู้จากการปฏิบัติงาน (Human Network) (LG8) กับตัวแปรจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ พัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กร (LG17) มีค่าเท่ากับ 0.459 (3) ตัวแปรการสร้างความร่วมมือในองค์กรแบบ Cross-functional team เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุในแต่ละช่วงวัยหรือพิจารณาเป็นปัจเจกบุคคล (INP4) กับตัวแปรประสานงานทุกส่วนเพื่อให้เกิดการทำงานที่สอดคล้อง มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน (INP10) มีค่าเท่ากับ 0.433 รายคู่ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010 จำนวน 6 คู่ รายคู่ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 1 คู่ และไม่พบคู่ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในเรื่องแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ 4 ข้อ ดังนี้

1. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า องค์ประกอบด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งอิทธิพลทางตรงต่อองค์ประกอบด้านการตลาด มีค่าน้ำหนักเส้นอิทธิพลสูงสุด (Standardized Regression Weight) แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญต่อความต้องการของผู้สูงอายุ ดังนั้นองค์กรที่ประกอบธุรกิจควรจะต้องคำนึงถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันให้ตรงกับตามความต้องการของตลาด รวมถึงเพื่อชดเชยความเสื่อมถอยของสมรรถภาพร่างกายของผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือที่ทันสมัย เช่น หุ่นยนต์จะมีความเกี่ยวข้องกับความเปราะบางของมนุษย์เพิ่มมากขึ้นในอนาคต ต้องสร้างวิธีที่จะเพิ่มการยอมรับหุ่นยนต์ให้เพิ่มขึ้นโดยสื่อสารผ่านการตลาดในปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ (Glende, Conrad, Krezdorn, Klemcke, & Krtzel, 2016) เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกมีศักยภาพในการจัดการปัญหาที่ผู้สูงอายุเผชิญเมื่ออยู่คนเดียว การพัฒนาเทคโนโลยีดังกล่าวจำเป็นต้องพิจารณาสภาพแวดล้อมทางสถาปัตยกรรมรวมถึงปัจจัยทางสังคม โดยการวิเคราะห์ผลกระทบของระบบการใช้ชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุ ซึ่งให้เห็นถึงความท้าทายสำหรับการวิจัยตลาดในอนาคตที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้สูงอายุ (Kotteritzsch & Weyers, 2016)



2. แนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยในด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมีความสำคัญสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุที่มีความเสื่อมถอยด้านสุขภาพ อยู่ลำพัง หรือเจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อ สามารถดำเนินชีวิตให้อยู่ในภาวะอยู่ดีมีสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานของ mHealth ที่พบว่า ประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วพร้อมกับสภาพการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง จึงมีความท้าทายมากมายเพื่อรองรับความต้องการที่ซับซ้อนของกลุ่มผู้สูงอายุ เทคโนโลยีสุขภาพเคลื่อนที่ mHealth ได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้สูงอายุในการจัดการกับโรคเรื้อรัง การใช้เทคโนโลยี mHealth เพื่อพัฒนานวัตกรรมในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุถึงที่พำนัก (Matthew-Maich et al., 2016) และมีการนำเสนอคุณค่าใหม่ ทำให้ต้องมีการปรับความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ตัวผู้สูงอายุและผู้ดูแล ถึงคุณค่าของหุ่นยนต์ช่วยเหลือและผู้ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งอาจเพิ่มความรู้สึกปลอดภัยให้กับสมาชิกในครอบครัว แต่ตัวผู้สูงอายุอาจจะรู้สึกเครียดเมื่อต้องพึ่งพาเทคโนโลยีดังกล่าว จึงเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับบริการ (Caic, Odekerken-Schroder, Mahr, 2018)

3. แนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยด้านการตลาด พบว่า สินค้าหรือบริการควรใช้งานง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน มีความสำคัญสูงสุด ด้วยเหตุผลที่ว่าผู้สูงอายุมีภาวะความเสื่อมถอยของสุขภาพ รวมถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ และมีแนวโน้มที่จะใช้ชีวิตตามลำพังมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่องข้อจำกัดในการเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีการทำงานที่ชาญฉลาดขึ้น อีกทั้งผลิตภัณฑ์มากมายที่สามารถตอบสนองทางประสาทสัมผัสและเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุได้ แต่ด้วยการเรียนรู้ของผู้สูงอายุมีข้อจำกัดไม่เท่าทันเทคโนโลยี ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาและปรับปรุงการออกแบบบริการให้เหมาะสม (Yang, Huang, Yoan, & Sun, 2016)

4. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย หลังการปรับปรุงแบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่า ตัวแปรจัดให้มีการอบรมด้านกริยา มารยาท ความอ่อนน้อมถ่อมตนให้กับบุคลากรในองค์กรเพื่อให้บริการผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์สูงสุดกับ ตัวแปรจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ พัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาองค์กร แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาองค์ความรู้โดยการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ การปลูกจิตสำนึกด้านการอุทิศตน เอื้ออาทรให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรทั้งด้านภาพลักษณ์และผลประโยชน์ ข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า การเรียนรู้ขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน การ



เรียนรู้ขององค์กรมักเกิดขึ้นจากการฝึกอบรม การได้รับความรู้และการทำงานร่วมกันระหว่างพันธมิตรภายในองค์กรและระหว่างองค์กร (Koochan, Paliszkievicz, & Goluchowski, 2017)

สรุป

จากผลของการวิจัยพบว่า ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน และด้านการตลาด ดังนั้นผู้ที่สนใจในการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย ควรวางแผนและจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อช่วยเหลือ สนับสนุนชีวิตความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุซึ่งมีการเจ็บป่วยด้วยโรคไม่ติดต่อ หรือมีความเสื่อมถอยด้านสุขภาพทำให้ไม่สามารถทำกิจวัตรประจำวันได้ตามปกติ และผู้สูงอายุที่ไม่สามารถอยู่ได้โดยลำพัง ซึ่งในการพัฒนานวัตกรรมของสินค้าหรือบริการนั้น จะต้องมีการจัดเตรียม หรือปรับปรุงกระบวนการภายในองค์กรซึ่งรวมถึงการพัฒนาบุคลากร และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการผลิตสินค้าหรือบริการนวัตกรรม โดยการสำรวจปัญหาหรือความต้องการของผู้สูงอายุนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสินค้าหรือบริการ นอกจากนั้นยังพบว่า การดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยไม่ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของการดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียว และผู้สูงอายุไม่ใช่ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ แต่ผู้ประกอบการควรมองเป็นโอกาสเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ขององค์กร ในการรองรับสภาพตลาดที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไปตามโครงสร้างของประชากรในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

จากผลของงานวิจัยดังกล่าว ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในส่วนต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ผู้วิจัยขอสรุปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยไว้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐ ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเกิดการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ ของโลกซึ่งเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อจะได้เกิดการยอมรับและไม่ปฏิเสธการช่วยเหลือจากผู้สนับสนุนหรือดูแล และควรส่งเสริมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรม จัดการแข่งขันด้านนวัตกรรม รวมถึงพัฒนาบุคลากรด้านนวัตกรรมให้เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นส่วนสนับสนุนให้ภาคธุรกิจ
2. ผู้ประกอบธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุนั้น สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ประกอบการวางแผนธุรกิจ (Business Plan) หรือ แผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) ดังนี้ 1) ควรสำรวจปัญหาของผู้สูงอายุ



หรือผู้ดูแลเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบในการออกแบบสินค้าและบริการ 2) ควรสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุหรือผู้ดูแลเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบในการออกแบบสินค้าและบริการ 3) ควรพัฒนาสินค้าและบริการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุให้มากขึ้น 4) ควรคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการใช้สินค้าและบริการ 5) ควรมีสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละช่วงวัย และ 6) ควรออกแบบสินค้าหรือบริการให้สะดวก ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ลักษณะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยแต่ละลักษณะที่นำมาวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ มีความหลากหลายทางด้านสินค้าหรือบริการที่แตกต่างกันมาก อาจทำให้มุมมองของผู้ที่ดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันมากมองต่างมุมกัน เนื่องจากประสบการณ์ทางธุรกิจที่แตกต่างกัน รวมถึงคุณลักษณะของแนวทางการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ดังนั้นหากมีการศึกษาอิทธิพลเชิงสาเหตุของแบบจำลองสมการโครงสร้างแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทย ควรทำการวิเคราะห์โดยการเจาะจงแบบแยกลักษณะของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเฉพาะทางและเพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้จริงและเกิดประสิทธิผลที่ดีที่สุดในภาคธุรกิจนั้น ๆ

2. ประเภทของกลุ่มธุรกิจบริการกับกลุ่มที่ไม่ใช่ธุรกิจบริการ มีแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยที่ชัดเจนไปในทิศทางเดียวกัน แสดงว่าธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยจะต้องมีการบริหารจัดการในด้านการตลาด ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านทรัพยากรไปในทิศทางเดียวกันจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิผลทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นควรมีการดำเนินการวิจัยโดยแยกประเภทระหว่างธุรกิจบริการและธุรกิจที่ไม่ใช่บริการ

3. ผลการวิจัยครั้งนี้แนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในประเทศไทยขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีโดยมุ่งเน้นไปที่ผู้สูงอายุต้องอยู่ดีมีสุข ดังนั้นการที่จะดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุให้ประสบความสำเร็จ จึงควรศึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจากประเทศที่มีอัตราผู้สูงอายุสูงกว่าประเทศไทยหรือประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุก่อนประเทศไทย นำมาทำการวิจัย วิเคราะห์เปรียบเทียบและสังเคราะห์ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงการใช้นวัตกรรมเพื่อประดิษฐ์สินค้าหรือบริการเพื่อให้ผู้สูงอายุอยู่ในสภาวะอยู่ดีมีสุข การร่วมมือกันในการคิดค้นสร้างสรรค์นวัตกรรม และการแข่งขันกันสร้างสินค้าหรือบริการนวัตกรรม



รายการอ้างอิง (References)

- Caic, M., Odekerken-Schröder, G., & Mahr, D. (2018). Service robots: value co-creation and co-destruction in elderly care networks. *Journal of Service Management*, 29(2), 178-205.
- Department of Business Development Ministry of Commerce. (2019). *The Statistic of the Juristic Person's Registration in 2019*. Retrieved February 16, 2020. from: www.dbd.go.th.
- Eisend, M., Evanschitzky, H., & Calantone, R. J. (2016). The relative advantage of marketing over technological capabilities in influencing new product performance: the moderating role of country institutions. *Journal of International Marketing*, 24(1), 41-56.
- Glende, S., Conrad, I., Krezdorn, L., Klemcke, S., & Krtzel, C. (2016). Increasing the acceptance of assistive robots for older people through marketing strategies based on stakeholder needs. *International Journal of Social Robotics*, 8(3), 355-369.
- Hidayat, R., & Budiatma, J. (2018). Education and job training on employee performance. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(1), 171-181.
- Jensen, J. A., Cobbs, J. B., & Turner, B. A. (2016). Evaluating sponsorship through the lens of the resource-based view: The potential for sustained competitive advantage. *Business Horizons*, 59(2), 163-173.
- Kale, D. (2017). Sources of innovation and technology capability development in the Indian automobile industry. *Institutions and Economies*, 121-150.
- Karlinsky-Shichor, Y., & Zviran, M. (2016). Factors influencing perceived benefits and user satisfaction in knowledge management systems. *Information Systems Management*, 33(1), 55-73.
- Koohang, A., Paliszkievicz, J., & Goluchowski, J. (2017). The impact of leadership on trust, knowledge management, and organizational performance. *Industrial Management & Data Systems*, 117(3), 521-537.
- Kotteritzsch, A., & Weyers, B. (2016). Assistive technologies for older adults in urban areas: a literature review. *Cognitive Computation*, 8(2), 299-317.
- Li, S. (2017). Duality or Specialization: The Innovation Performance and the Interaction between Science-Based Innovation and Technology-Based Innovation. *Open Journal of Business and Management*, 5(04), 561



- Lies, J. (2019). Marketing Intelligence and Big Data: Digital Marketing Techniques on their Way to Becoming Social Engineering Techniques in Marketing. *International Journal of Interactive Multimedia & Artificial Intelligence*, 5(5).
- Matthew-Maich, N., Harris, L., Ploeg, J., Markle-Reid, M., Valaitis, R., Ibrahim, S., ... & Isaacs, S. (2016). Designing, implementing, and evaluating mobile health technologies for managing chronic conditions in older adults: a scoping review. *JMIR mHealth and uHealth*, 4(2), e29
- McIvor, R. (2016). An analysis of the application of process improvement techniques in business process outsourcing. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 33(3), 321-343.
- Najafi-Tavani, S., et al. (2018). How collaborative innovation networks affect new product performance: Product innovation capability, process innovation capability, and absorptive capacity. *Industrial Marketing Management*, 73, 193-205.
- Nason, R. S., & Wiklund, J. (2018). An assessment of resource-based theorizing on firm growth and suggestions for the future. *Journal of Management*, 44(1), 32-60.
- National Statistical Office Thailand (2018). *The Report on the 2018 survey of older person in Thailand*, Statistical Forecasting Division National Statistical Office. (in Thai)
- Prompak, C. (2013). *Aging Society in Thailand*. Bureau of Parliamentary Studies of the Secretariat of the Senate. (in Thai)
- Silpcharu, T. (2020). *Research and statistical analysis with SPSS and AMOS*. (18th ed.) Bangkok: Business R&D Ordinary Partnership. (in Thai)
- Srisuk, A. (2018). *Lived experiences of sons being caregivers for dependent elderly parents*. Master of Nursing Science Field of Study of Nursing Science Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai)
- Thailand Development Research Institute. (2017). *The estimated increasing cost of the elderly compared with government revenue 2012 - 2021*. Retrieved October 10, 2019. from: <http://www.nso.go.th/sites>.
- Yang, M., Huang, H., Yuan, H., & Sun, Q. (2016, July). *Interaction design of products for the elderly in smart home under the mode of medical care and pension*. In International Conference on Human Aspects of IT for the Aged Population (pp. 145-156). Springer, Cham.