

กระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ Social Business Process for Elderly's Medical Equipment Service

นัชชา เทียมพิทักษ์¹, ทนงนุช พงษ์สุวรรณ¹, กฤษฎิ์ธิตา จุลบุตร¹ และ ณณณภรณ์ จันทร์¹

10.14456/jrgbsrangsit.2019.25

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการและขั้นตอนการทำงาน ธุรกิจเพื่อสังคมผู้สูงอายุให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในกรณีที่มีการขยายกิจการไปยังชุมชนอื่น ๆ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและประชุมกลุ่ม จำนวน 6 คน การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบประเมินสภาพวิถีชีวิตความพึงพอใจในการเสริมสร้างสุขภาพ เพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณผู้สูงอายุในชุมชนผู้ที่มารับบริการอุปกรณ์เครื่องมือผู้ป่วย จำนวน 21 ราย เครื่องมือมีค่า IOC เท่ากับ 0.5 และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach เท่ากับ 0.6 (1990, pp. 202-204) แล้วใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการบริหารจัดการและขั้นตอนการทำงานของธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุที่สามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐาน ประกอบด้วยกระบวนการหลัก 6 กระบวนการ ได้แก่ (1) การรับบริจาคอุปกรณ์ (2) การปรับปรุงสภาพอุปกรณ์ (3) การจัดวางโชว์สินค้า (4) การบริหารสต็อกสินค้า (5) การให้บริการหน้าร้าน (6) การจัดส่งสินค้า และกระบวนการสนับสนุน 2 กระบวนการ ได้แก่ (1) การส่งเสริมการตลาดและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และ (2) กระบวนการด้านการเงินและบัญชี จากกระบวนการดังกล่าวมีการวัดผลลัพธ์การให้บริการกับผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้เช่าและผู้ซื้ออุปกรณ์ ส่วนใหญ่จะเช่าหรือซื้อเก้าอี้นั่ง (วีลแชร์) รองลงมาคืออุปกรณ์เตียงผู้ป่วย และไม้เท้า สำหรับผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการรับบริการทั้ง 10 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการเช่าหรือซื้อ (2) กฎระเบียบ ข้อบังคับ (3) การลงทะเบียน (4) การจัดงานเยี่ยมผู้สูงอายุ การจัดทำประวัติผู้สูงอายุ (5) สมาชิกออกเยี่ยมผู้สูงอายุ (6) ความรวดเร็วในการให้บริการ (7) ความสะอาดและความแข็งแรงของอุปกรณ์ (8) การประสานงานการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิก (9) ความคุ้มค่าราคาจากการเช่าหรือซื้ออุปกรณ์ และ (10) ความเอาใจใส่ในหน้าที่ของบุคลากรมี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การจัดงานเยี่ยมผู้สูงอายุ และการจัดทำฐานข้อมูลประวัติผู้สูงอายุ รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการเช่าหรือซื้อ อาสาสมัครออกเยี่ยมผู้สูงอายุ การบริการความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะอาดและความแข็งแรงของอุปกรณ์ ความคุ้มค่าราคาจากการเช่าหรือซื้ออุปกรณ์ และความเอาใจใส่ในหน้าที่ของบุคลากรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88 และ คิดเป็นร้อยละ 85 ตามลำดับ

คำสำคัญ: กระบวนการทางธุรกิจ, ธุรกิจเพื่อสังคม, การดูแลผู้สูงอายุ

¹อาจารย์ สาขาวิชานวัตกรรมธุรกิจเพื่อสังคม คณะนวัตกรรมการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Abstract

The objective of this research is to study the management process and the work process of social services for the elderly in order to set standard for those in different locations. The researcher uses a combination of research methodology including qualitative research by using in-depth interviews and focus group of 6 people. Quantitative research uses the questionnaire of life situation with satisfaction in health promotion assessment form to collect data for the elderly in the community. 21 of patients come to receive services. IOC is 0.5 and Cronbach's Alpha Coefficient is 0.6 (1990, p. 202-204). Also, statistical data analysis consisting of mean and percentage is used in this study.

The research results are as follows: its management process and work procedures of social services for the elderly can be set the standard including 6 processes: (1) donation of equipment (2) medical equipment refurbishment (3) product display arrangement (4) inventory management (5) in-store customer service (6) Medical equipment delivery. Two support processes are: (1) marketing and customer relationship and (2) financial & accounting process. The research results are that most of the elderly people rent or buy wheelchairs, patient beds and walking stick equipment respectively. Ten areas of the customer satisfaction assessment are: (1) the adequacy of equipment to rent or buy (2) regulations (3) registration (4) activities of visiting the elderly and creating their profiles (5) members who visit the elderly (6) speed of service (7) clean and durable equipment (8) activity coordination for members (9) values of equipment for the elderly, and (10) working with commitment. The area of activities of visiting the elderly and creating their profiles has a highest score. The adequacy of equipment to rent or buy, members who visit the elderly, speed of service, clean and durable equipment, values of equipment for the elderly, and working with commitment are ordered by scores from high to low. These account for 88 percent and 85 percent, respectively.

Key words: Business Process, Social Business, Elderly Care Service

1. บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร เนื่องจากการลดลงของอัตราการเกิดและอัตราการตาย ก็ด้วยการพัฒนาทางเทคโนโลยีการแพทย์และการสาธารณสุข ทำให้อายุขัยของประชากรไทยเฉลี่ยแล้วยืนยาวขึ้น จึงนำไปสู่สังคมผู้สูงอายุโดยตัวเลขของประเทศไทย คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2564 ไทยจะเข้าสู่สังคมประชากรสูงวัยแบบสมบูรณ์ โดยมีผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปี เกิน 20% (United Nations World Population Ageing, 2019) ผู้สูงอายุไทยในปี พ.ศ. 2560 มีปัญหาเรื่องการเป็นโรคไม่ติดต่อ เช่น โรคเบาหวาน ความดันเลือดสูง โรคเหล่านี้ถือเป็นผลมาจากพฤติกรรมของคนไทยตั้งแต่ก่อนวัยสูงอายุจนเป็นผู้สูงอายุ เช่น การกินอาหาร การออกกำลังกาย การสูบบุหรี่ การดื่มแอลกอฮอล์ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุไทยที่อยู่ตามลำพังคนเดียว มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ จากร้อยละ 6 ในปี พ.ศ. 2545 เป็นร้อยละ 11 ในปี พ.ศ. 2560 สัดส่วนผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังกับคู่สมรส ได้เพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 21 ในปี 2560 ผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังเหล่านี้อาจจัดอยู่ในกลุ่ม “ประชากรเปราะบาง” ได้ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560, น. 4-5)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้สูงอายุทั้งที่มีความพร้อมและผู้สูงอายุที่ยังขาดแคลนการดูแลได้รับการเอาใจใส่ในการเสริมสร้างสุขภาวะอันเป็นกระบวนการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและป้องกันการเสื่อมของสุขภาพลดการเจ็บป่วยเรื้อรัง ลดค่าใช้จ่ายจากการเจ็บป่วยและเพิ่มความสามารถของร่างกายให้ผู้สูงอายุดำรงชีพอย่างมีความสุข ดังแนวคิดของเพนเตอร์ และ เมอร์ดอร์จ Pender and Murdaugh (2006) ที่มุ่งเน้นความสามารถของบุคคลและเชื่อว่า พฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพเกิดจากแรงจูงใจที่ต้องการยกระดับสุขภาพของตนเอง และในแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ยังให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเพื่อให้มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ อยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณค่าและสมศักดิ์ศรี รวมถึงแผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข 20 ปี (พ.ศ. 2559-2579) มีเป้าหมายในการดูแลผู้สูงอายุ เน้นให้ผู้สูงอายุดูแลตัวเองได้ ดำรงชีวิตประจำวันได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากนี้ยังส่งผลให้เกิดผู้ที่มีจิตอาสาดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ จึงได้เกิดการรวมพลังกันเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุที่ก่อให้เกิดพื้นที่ในการแบ่งปันเพื่อสังคมในลักษณะเหมือนเป็นไปรษณีย์บุญ เป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้ และผู้รับภายใต้การดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมที่มีการให้บริการประกอบด้วย การให้เช่าอุปกรณ์ การจำหน่ายอุปกรณ์ และการจัดหาผู้อุปถัมภ์

ด้วยแนวคิดของผู้ริเริ่มก่อตั้งธุรกิจเพื่อสังคมไทยที่อยากเห็นผู้สูงอายุ “สูงวัยอย่างสง่างาม เจ็บอย่างสบาย และจากไปอย่างสงบ” โดยให้ผู้สูงอายุสามารถปฏิบัติภารกิจในชีวิตประจำวันอย่างมีคุณภาพและได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง ด้วยการรับบริจาคอุปกรณ์เหลือใช้สำหรับผู้สูงอายุจากผู้ที่ใช้แล้ว เพื่อส่งต่อโอกาสให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสใช้งานต่อไป เช่น บริการให้เช่ารถเข็น (วิลแชร์) เตียงนอนผู้ป่วย, เครื่องผลิตออกซิเจน, ไม้เท้า ฯลฯ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เดินทางไปร่วมกิจกรรมกับครอบครัว สามารถดำเนินชีวิตอย่างสงบและมีความสุข เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุ นั้น ผู้ริเริ่มก่อตั้งธุรกิจเพื่อสังคมจึงเปิดดำเนินการให้บริการด้านอุปกรณ์เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสในการเข้าถึงอุปกรณ์เหลือใช้สำหรับผู้สูงอายุมากขึ้นและสะดวกขึ้น ทำให้ชีวิตมีคุณภาพดีในสังคมที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน จากการสนับสนุนของอาสาสมัครและจิตอาสาที่เข้ามารวมกลุ่มทำกิจกรรมแก่ผู้สูงอายุในชุมชน ทั้งในมิติคุณภาพชีวิต สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี

ดังนั้น จึงเห็นสมควรศึกษาถึงกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุเพื่อให้เป็นต้นแบบในการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมด้วยมาตรฐานเดียวกันในการขยายผลไปยังชุมชนอื่นๆ ในอนาคต

2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ คำนี้ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Elderly person เป็นสภาวะของบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีความอ่อนแอทั้งร่างกายและจิตใจ มีความเจ็บป่วยหรือพิการเกิดร่วมด้วย เป็นวัยที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ สำหรับประเทศไทยได้กำหนดให้ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นเกณฑ์ปลดเกษียณ ตรงกับการประชุมโลกว่าด้วยเรื่องผู้สูงอายุ ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย ในปี พ.ศ.2525 ว่าด้วยข้อตกลงให้ใช้อายุ 60 ปี เป็นเกณฑ์มาตรฐานโลกในการกำหนดเรียกว่า “ผู้สูงอายุ” (สุพัตรา ชารานุกูล, 2544)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

นักทฤษฎีว่าด้วยการผู้สูงอายุพิจารณากระบวนการแก่ของบุคคลว่า กระบวนการที่เชื่อมโยงกันทั้งแนวตั้งและแนวนอนว่า ร่างกายของบุคคลมีหลายระดับตั้งแต่ระดับโมเลกุล เซลล์ บุคคล กลุ่มบุคคล และสังคม รวมถึงพิจารณาว่าบุคคลมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ เป็นอยู่ (Being) พฤติกรรม (Behaving) และการมาเป็น (Becoming) ปรัชญาการณของผู้สูงอายุเกิดจากปัจจัยหลายประการ ไม่สามารถที่จะอธิบายได้ด้วยทฤษฎีหนึ่งใด อาจจะแบ่งอธิบายได้เป็น 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีทางชีววิทยา ได้อธิบายกระบวนการของสรีรวิทยา ถึงการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะและสูญเสียความต้านทานโรค จะต้องมีการเสื่อมและการตายของอวัยวะเกิดขึ้น

2. ทฤษฎีทางจิตวิทยา ได้อธิบายว่าการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้สูงอายุนั้นเป็นการพัฒนาและปรับตัวเกี่ยวกับสติปัญญา ความนึกคิด ความจำ การรับรู้ และแรงจูงใจ รวมถึงสังคมที่อยู่อาศัย การผ่านช่วงอายุในแต่ละระยะของชีวิตก็จะส่งผลถึงการพัฒนาบุคลิกในอนาคตของผู้สูงอายุด้วย

3. ทฤษฎีทางสังคมวิทยา เป็นทฤษฎีที่พยายามอธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุมีสถานะทางสังคมเปลี่ยนไป เพราะมนุษย์ต้องมีการพัฒนาในแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งแวดล้อมจะมีผลต่อการปรับตัว (สุวดี เบญจวงศ์, 2541)

2.2 ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ

บังอร ธรรมศิริ (2549) ได้ศึกษาว่า ความต้องการของผู้สูงอายุแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันบ้าง จึงควรที่จะเข้าใจพื้นฐานชีวิตของผู้สูงอายุที่อยู่ในความดูแล สรุปได้ดังนี้ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านจิตใจ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ และ การตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ครอบครัวควรเอาใจใส่และให้การตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ดังนี้ ตอบสนองต่อความต้องการด้านร่างกาย ตอบสนองต่อความต้องการด้านจิตใจ ตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม ตอบสนองความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยสรุปความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ นับว่าเป็นการดูแลขั้นพื้นฐาน เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสุขมีกำลังใจที่ดีต่อการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ต่อไป

2.3 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System: QMS)

ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) หรือ QMS เป็นระบบการบริหารจัดการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบบริหารคุณภาพมีหลายระบบ ได้แก่ ระบบ Input-Process-Output-Outcome (IPOO) ระบบ Total Quality Management (TQM) เป็นต้น

ระบบบริหารงานคุณภาพเกี่ยวข้องกับผู้ผลิตและผู้บริโภค เป็นระบบที่จะช่วยให้สามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ตรงตามเกณฑ์ มาตรฐาน ที่วางไว้ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ขณะเดียวกันระบบการบริหารงานคุณภาพจะช่วยให้ลูกค้าได้รับความพอใจ และมั่นใจว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพตรงตามความต้องการ

กระบวนการบริหารคุณภาพ เป็นกระบวนการที่เริ่มต้นจากการนำปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ (QMS) ซึ่งประกอบด้วย

- ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)
- การจัดการทรัพยากร (Resource Management)
- กระบวนการที่ก่อให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ (Product Realization)
- การวัดวิเคราะห์ การปรับปรุง (Measurement Analysis Improvement)

กระบวนการบริหารคุณภาพจะเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถมั่นใจได้ว่าผลลัพธ์ (Output) คือสินค้า หรือบริการ (Product) ที่มีรูปแบบตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ซึ่งจะมีผลต่อการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction) ในที่สุด

2.4 กิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise)

ความหมายของกิจกรรมเพื่อสังคม

กิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินงาน โดยใช้ยุทธศาสตร์และกลไกตลาดเพื่อเป้าหมายทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อม การดำเนินการของกิจการเพื่อสังคมมุ่งเน้นเป้าหมายทางสังคม สิ่งแวดล้อมและการเงินไปพร้อม ๆ กัน หรือที่เรียกว่า Triple Bottom Line ทางการเงิน เช่น การสร้างรายได้มีขึ้นเพื่อเพิ่มผลประโยชน์ของสังคมหรือสิ่งแวดล้อม

ความเป็นมาของกิจการเพื่อสังคม

กิจการเพื่อสังคม เกิดจากแนวคิดที่ว่า เมื่อสังคมก้าวหน้าขยายขนาดและมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงเกิดขึ้นตามมา เพิ่มหลักความซับซ้อนหลากหลาย และความรุนแรงเช่นเดียวกัน จนยากที่หน่วยงานภาครัฐจะรับมือได้ทั้งหมด ในขณะที่หน่วยงานภาคเอกชนก็มักดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) โดยตรงเช่นผู้ถือหุ้นเท่านั้น

นโยบายรัฐบาลกับกิจกรรมเพื่อสังคม

รัฐบาลในหลากหลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับธุรกิจเพื่อสังคมและมีนโยบายสนับสนุนทั้งในยุโรป อเมริกา แคนาดา เอเชีย เช่น ประเทศสิงคโปร์ มีการจัดตั้งกองทุน (Social Enterprise Fund: SEF) ซึ่งเป็นผู้ให้เงินทุนสนับสนุนเริ่มต้นสำหรับกิจกรรมเพื่อสังคม และยังมีกรตั้งคณะกรรมการ (Social Enterprise Committee: SEC) มีเป้าหมายเพื่อกระตุ้นความรับผิดชอบทางสังคมของธุรกิจ สร้างกิจการเพื่อสังคมที่มีความชำนาญด้านสิ่งแวดล้อมและสร้างวัฒนธรรมของการเป็นผู้ประกอบการด้านสังคม สำหรับประเทศไทยรัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการส่งเสริมธุรกิจเพื่อสังคมและกำลังจะทำแผนแม่บทส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม

ความหมายของกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) คือ องค์กรหรือกิจการที่แสวงหากำไรหรือไม่แสวงหากำไร ดำเนินการทางธุรกิจ เพื่อการสร้างและคืนประโยชน์สู่สังคม สิ่งแวดล้อม (Social Impact) หรือเพื่อแก้ไขปัญหาในสังคม ด้วยการมองกำไรให้เป็นเครื่องมือในการสร้างความต่อเนื่องอย่างยั่งยืนในการดำเนินกิจการ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พจนนา ศรีเจริญ (2544) ได้วิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในสมาคมข้าราชการนอกประจำการจังหวัดเลย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มกิจกรรมเวลาว่างมีสภาพหนี้สิน เป็นวิทยากรในท้องถิ่น และได้ใช้เวลาว่างอย่างเหมาะสม เช่น ไปเยี่ยมญาติ เพื่อน อ่านหนังสือ ทำอาหาร นอนพักผ่อน เป็นต้น ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตและมีคุณค่าที่ดีแก่สังคม

กฤตวรรณ สาหรัย (2560) นำเสนอรูปแบบการดูแลระยะยาวผู้สูงอายุในประเทศไทยว่า ยังไม่มีกฎหมายรองรับการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุหรือบุคคลที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง มีเพียงพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์โดยทั่วไปของผู้สูงอายุ ไม่ได้เน้นการดูแลระยะยาวโดยเฉพาะ ระบบการดูแลระยะยาวอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินการเพื่อค้นหาการดูแลระยะยาวที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย ถึงแม้มีการลงนามบันทึกความร่วมมือ แต่อาจมีข้อจำกัดในเรื่องการนำนโยบายสู่การปฏิบัติที่ยังไม่มีความชัดเจนในบางประเด็น การดูแลระยะยาวของไทยเน้นการบริการตั้งรับ คือ การดูแลระยะยาวผู้สูงอายุหรือบุคคลที่มีภาวะพึ่งพิงในด้านการรักษาพยาบาลมากกว่าการบริการเชิงรุก คือการป้องกันสุขภาพ มีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มติดสังคม กลุ่มติดบ้าน และกลุ่มติดเตียง แต่ยังไม่มีความชัดเจนในแง่ปฏิบัติ และความต่อเนื่องในบริการที่ได้รับ โดยเฉพาะงบประมาณมีจำกัด และประชากรส่วนใหญ่ของประเทศมีฐานะยากจน

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารจัดการและขั้นตอนการทำงานของธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุให้เป็นต้นแบบในการนำไปใช้ในองค์กรที่มีการดำเนินงานลักษณะเดียวกัน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เชาอุปกรณ์ ซื่ออุปกรณ์และการจัดหาผู้อุปถัมภ์

4. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน และใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อกำหนดกระบวนการจัดการอย่างเป็นระบบโดยการมีส่วนร่วมของผู้ให้และผู้รับบริการในขณะเดียวกันก็ทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบประเมินสภาพวิถีชีวิตความพึงพอใจในการเสริมสร้างสุขภาพเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณผู้สูงอายุในชุมชน ที่มารับบริการอุปกรณ์เครื่องมือผู้ป่วย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คณะผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกและประชุมกลุ่ม (Focus Group) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนเกินกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์ด้านร้านจำนวน 6 ราย

4.1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คณะผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Selection Random Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

- 1) ผู้ที่เคยบริจาคอุปกรณ์กับร้านค้า จำนวน 100 ราย
- 2) ผู้สูงอายุในชุมชน ที่มารับบริการอุปกรณ์เครื่องมือผู้ป่วย จำนวน 100 ราย

4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.2.1 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การรับบริจาค การปรับปรุงอุปกรณ์ การจัดวางโชว์สินค้า การบริหารสต็อกสินค้า การให้บริการหน้าร้าน การจัดส่ง การส่งเสริมการตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการบัญชีและการเงิน

4.2.2 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 1) การบริหารจัดการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของอุปกรณ์ทุกครั้งที่จะเช่าหรือซื้ออุปกรณ์ การลงทะเบียน และมีกฎระเบียบข้อบังคับ
- 2) การจัดการข้อมูลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การจัดทำประวัติผู้สูงอายุ และ สมาชิกออกเยี่ยมผู้สูงอายุ
- 3) การบริการ ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะอาดและความแข็งแรงของอุปกรณ์ และการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิก
- 4) การประสานงาน ประกอบด้วย ความคุ้มค่าราคาจากการเช่าหรือซื้ออุปกรณ์ และ ความเอาใจใส่ในหน้าที่ของบุคลากร

4.3 การใช้สถิติในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากการประเมินสภาพวิถีชีวิตความพึงพอใจในการเสริมสร้างสุขภาพ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีหลักเกณฑ์ในการจำแนกค่าเฉลี่ยเป็น 4 ระดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การวัดระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการและการแปรผล

ร้อยละระดับความพึงพอใจ	คะแนน	แปรผล
0-49	1	น้อยที่สุด
50-60	2	น้อย
61-70	3	มาก
71-100	4	มากที่สุด

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่ม และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบประเมินสภาพวิถีชีวิตความพึงพอใจในการเสริมสร้างสุขภาพ ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการ ดังนี้

4.4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมกลุ่ม เพื่อการเสริมสร้างสุขภาพผู้สูงอายุโดยการมีส่วนร่วมของผู้ให้และผู้รับบริการ

4.4.2 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากการประเมินผลลัพธ์สภาพวิถีชีวิต ความพึงพอใจในการเสริมสร้างสุขภาพ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage)

4.5 ขอบเขตการวิจัย

4.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ชุมชนที่ตั้งอยู่ในเขตคันทนาและเขตสายไหม กรุงเทพฯ

4.5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน – 30 ธันวาคม 2561

4.5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ใช้การออกแบบขั้นตอนและพัฒนาระบบการทำงานด้วยแนวคิดเชิงระบบและโมเดลการบริหารระบบคุณภาพ (QMS: Quality Management System) เพื่อกำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับงานวิจัยเรื่อง กระบวนการดำเนินงานธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 2 ชุด ดังนี้

1. เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างแบบ Check List แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เหตุผลของการเลือกซื้อสินค้าทางร้าน (คำถามปลายเปิด)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (คำถามปลายเปิด)

2. เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างโดยคณะผู้วิจัยดำเนินการออกแบบเป็นคำถามปลายเปิด ดังนี้ กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการหลัก (Core Process) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) และขั้นตอนการทำงาน

1) การตรวจสอบเครื่องมือเชิงปริมาณ

1.1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน พิจารณาให้คะแนนหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดซึ่งค่า IOC ควรตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

1.2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับสถานที่ที่มีความใกล้เคียงพื้นที่ศึกษาจำนวน 30 ราย เพื่อนำมาทดสอบ (Try Out) วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยเป็นประเภทการวัดความเชื่อถือได้ที่วัดความสอดคล้องภายในของข้อคำถามชุดเดียวกัน (Internal Consistency) ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ โดยวิธีแบบวัดครั้งเดียวด้วยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient และคณะผู้วิจัยเลือกข้อคำถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปทั้งหมดขึ้นเพื่อการวิจัยที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2) การตรวจสอบเครื่องมือเชิงคุณภาพ คณะผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบข้อมูลแบบ สามเส้า (Triangulation) ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านผู้วิจัย และด้านวิธีรวบรวมข้อมูล

5. ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาคณะผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยโดยใช้ทฤษฎี QMS (Quality Management System) ได้ดังนี้

5.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

พบว่า กระบวนการบริหารจัดการและขั้นตอนการทำงาน พบว่า กระบวนการบริหารจัดการและขั้นตอนการทำงานที่สามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน มี 8 กระบวนการ จำแนกตามหลักการบริหารระบบคุณภาพ QMS Model แต่ละกระบวนการมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) กระบวนการหลัก (Core Process) 6 กระบวนการ ได้แก่

1.1) กระบวนการรับบริจาคอุปกรณ์

จากการสัมภาษณ์กระบวนการรับบริจาคอุปกรณ์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้การ โทรศัพท์เข้ามาแจ้งความประสงค์ขอบริจาคอุปกรณ์ผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ทวนสอบถามรายละเอียดสิ่งของหรืออุปกรณ์ผู้สูงอายุที่ต้องการบริจาค แล้วการนัดหมายรับสิ่งของหรืออุปกรณ์ เมื่อรับอุปกรณ์แล้วจึงทำการลงทะเบียนอุปกรณ์ กำหนดรหัสสินค้าและบันทึกข้อมูลลงเก็บไว้ในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นจึงเตรียมให้อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ร้อยละ 80

1.2) กระบวนการปรับปรุงสภาพอุปกรณ์

จากการสัมภาษณ์กระบวนการปรับปรุงสภาพอุปกรณ์ พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ประเมินสภาพอุปกรณ์โดยละเอียดเพื่อพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการที่จะซ่อมแซม หรือเปลี่ยนอะไหล่ รวมทั้งพิจารณาว่าเห็นควรซ่อมเองหรือส่งอุปกรณ์ดังกล่าวไปยังร้านรับซ่อม กรณีที่จำเป็นจะต้องซ่อมแซมอุปกรณ์ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นความเสียหาย ชำรุด แตกหักเล็กน้อย เจ้าหน้าที่ที่สามารถปรับปรุง เปลี่ยนอะไหล่บางชิ้นหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ประกอบให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานร้อยละ 80 กรณีส่งต่อให้ร้านรับซ่อม เจ้าหน้าที่จัดหาช่างซ่อมภายนอกมารับอุปกรณ์ เมื่อซ่อมอุปกรณ์แล้วเสร็จจะนำกลับมาส่งคืน จากนั้นเจ้าหน้าที่จะนำอุปกรณ์ที่ผ่านการซ่อมบำรุงปรับปรุงให้พร้อมใช้งานได้ในสภาพร้อยละ 80 ไปทำการลงทะเบียนสินค้าต่อไป (ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2562)

1.3) กระบวนการจัดวางโชว์สินค้า

จากการสัมภาษณ์กระบวนการจัดวางโชว์สินค้า พบว่า อุปกรณ์ที่รับบริจาคส่วนใหญ่ผ่านการซ่อมแซม ปรับปรุง และทำความสะอาด เป็นที่เรียบร้อยพร้อมใช้งานแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการจัดวางโชว์สินค้าในลักษณะวิธีการจัดแสดงสินค้า (display) ในห้องโชว์สินค้า (Show Room) ให้เป็นหมวดหมู่ เช่น หมวดอุปกรณ์เคลื่อนไหว หมวดอุปกรณ์ช่วยหายใจ และหมวดเครื่องวัดความดัน เป็นต้น แล้วจัดทำป้ายสินค้า ซึ่งจะนำไปจัดวางเรียงให้ตัวสินค้าอยู่ในความเป็นระเบียบเรียบร้อย และใช้พื้นที่อย่างคุ้มค่า (ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2562)

1.4) กระบวนการบริหารสต็อกสินค้า

จากการสัมภาษณ์กระบวนการบริหารสต็อกสินค้า พบว่า กระบวนการในการบริหารสต็อกสินค้าส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจรายละเอียดสินค้ารับเข้า และสินค้าจ่ายออก รวมทั้ง สินค้าคงเหลือ โดยใช้หลักการสากล ที่เรียกว่า ไฟโฟ (FIFO : First in - first out) คือ สินค้าชิ้นใดรับเข้ามาก่อน ต้องจำหน่ายออกไปก่อนนั่นเอง โดยจัดทำสัญลักษณ์แสดงปริมาณสินค้าขั้นต่ำ หรือที่เรียกว่า Minimum Stock เพื่อขึ้นเตือนเมื่อสินค้าเหลือน้อยกว่าที่กำหนด (ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2562)

1.5) กระบวนการให้บริการหน้าร้าน

จากการสัมภาษณ์กระบวนการให้บริการหน้าร้าน พบว่า ทางร้านมีกระบวนการให้บริการหน้าร้านในรูปแบบการต้อนรับในการให้บริการกรณีลูกค้าหรือญาติผู้สูงอายุเดินทางมาติดต่อสอบถาม ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ จะทำการต้อนรับด้วยท่าทีที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย พูดคุยอย่างเป็นกันเอง ชักถามถึงความต้องการของลูกค้า เมื่อลูกค้า โทรเข้าหรือสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เจ้าหน้าที่จะให้บริการด้วยท่าทีที่กระตือรือร้น ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึง คุณสมบัติของอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายเพื่อมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ตลอดจน สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าด้วยการแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ และการส่งมอบตามเวลาที่กำหนด (ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2562)

1.6) กระบวนการจัดส่งสินค้า

จากการสัมภาษณ์กระบวนการจัดส่งสินค้า พบว่า ส่วนใหญ่ทางร้านจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าโดยลูกค้ามารับสินค้าหรืออุปกรณ์ผู้สูงอายุด้วยตัวเอง หากอุปกรณ์มีอยู่และพร้อมใช้งาน เจ้าหน้าที่ส่งมอบให้กับลูกค้า หรือญาติผู้สูงอายุได้เลยทันที รองลงมาถ้าทางร้าน พบว่า ลูกค้าหรือญาติผู้สูงอายุ ไม่พร้อมที่จะมารับสินค้าหรือ อุปกรณ์ผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดส่งไปให้ถึงบ้านที่พักอาศัยของลูกค้า ซึ่งจะต้องอยู่ในดุลยพินิจของ เจ้าหน้าที่ในการคำนวณต้นทุน ความคุ้มค่าและแรงงานที่จะขนย้ายอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพดีเช่นเดิม (ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2562)

2) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) 2 กระบวนการ ได้แก่

2.1) กระบวนการส่งเสริมการตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

จากการสัมภาษณ์กระบวนการส่งเสริมการตลาดและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พบว่า ผู้ให้ สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า

... “การประชาสัมพันธ์ของธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ เน้นการ สร้างภาพลักษณ์ด้วยการสร้างความรู้สึกรักที่เป็นมิตรกับลูกค้าหรือผู้สูงอายุและสร้างความผูกพันที่ดีต่อสังคม การส่งเสริมการตลาดเน้นการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม และ ส่งเสริมสนับสนุนโดยบุคคลที่มีจิตเป็นกุศล ด้วยกิจกรรมทางการตลาดที่หลากหลาย ได้แก่ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง การสื่อสารของพันธมิตร เครือข่ายเพื่อสังคม การสื่อสารกับลูกค้าโดยตรงผ่านกิจกรรมเยี่ยมเยียนตามบ้าน โดยอาสาสมัครและทางโทรศัพท์ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า สร้างความพึงพอใจในอุปกรณ์ผู้สูงอายุ และการให้บริการให้กับลูกค้าได้อย่างน่าประทับใจและต่อเนื่อง เป็นการให้บริการลูกค้าได้ดี มีสินค้าที่เพียงพอและตรงตามความต้องการ รวมถึงการบริการหลังการขายที่ลูกค้าต้องการเกิดความประทับใจช่วยให้เพิ่มความจงรักภักดี (Loyalty) ในระยะยาวอีกด้วย” ... (ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2562)

2.2) กระบวนการด้านการเงินและบัญชี

จากการสัมภาษณ์กระบวนการด้านการเงินและบัญชี พบว่า ร้านมีรายรับของธุรกิจเพื่อสังคมด้าน บริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ เกิดขึ้นจากหลายแหล่ง ได้แก่ การขายอุปกรณ์ใหม่ การขายอุปกรณ์มือสอง การ

ให้บริการเช่าอุปกรณ์ การจัดหาผู้อุปถัมภ์จ่ายค่าอุปกรณ์ การจัดอบรมและกิจกรรม การจำหน่ายผลงานฝีมือผู้สูงอายุ และอาสาสมัคร รวมถึงการฝากขายสินค้ากับลูกค้าและเครือข่าย เป็นต้น

สำหรับ รายจ่าย ได้แก่ ค่าเช่าสำนักงานและค่าส่วนกลาง ค่าจ้างเจ้าหน้าที่สำนักงาน ค่าจ้างผู้จัดการร้าน ค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต ค่าอุปกรณ์ทำความสะอาด ค่าบรรจุและขนส่ง ค่าติดต่อประสานงาน ค่าดำเนินกิจกรรม ค่าเช่าสถานที่จัดกิจกรรม ค่าจัดกิจกรรมเพื่อสังคมผู้สูงอายุ อาสาสมัคร รวมถึง ค่าโฆษณาและค่าการตลาด เป็นต้น การจัดการด้านบัญชี จะเป็นการบันทึกรายรับ รายจ่ายประจำวันเป็นหลัก จากนั้นสรุปรวมเป็นค่าใช้จ่ายรายเดือน (ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 ธันวาคม 2562)

5.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

สำหรับผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการนั้น สามารถนำเสนอจากข้อมูลผู้รับบริการ จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริจาคอุปกรณ์ผู้สูงอายุ กลุ่มผู้เช่า และผู้ซื้ออุปกรณ์ผู้สูงอายุ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) กลุ่มผู้บริจาค

ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริจาค พบว่า เป็นกลุ่มที่ตั้งใจนำอุปกรณ์ผู้สูงอายุมามอบให้กับร้านทั้งที่มาจากการซื้ออุปกรณ์ใหม่แล้วนำมามอบให้ร้านและอุปกรณ์ที่ญาติหรือผู้สูงอายุเลิกใช้แล้ว อันมาจาก ผู้สูงอายุเสียชีวิต และผู้สูงอายุหายจากการเจ็บป่วยนั้นๆ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริจาคอุปกรณ์เสริมสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ผลลัพธ์ที่บริจาคส่วนใหญ่จะบริจาคเตียงนอนผู้ป่วย รองลงมาบริจาคที่นอนลม คิดเป็นร้อยละ 100 และคิดเป็นร้อยละ 72 ตามลำดับ ลักษณะส่วนบุคคลโดยกลุ่มผู้บริจาคเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 65-69 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 60-64 ปี คิดเป็นร้อยละ 57 และ คิดเป็นร้อยละ 29 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาศึกษาระดับมัธยมศึกษา และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44 และคิดเป็นร้อยละ 28 ตามลำดับ ด้านการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รองลงมาอาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 57 และคิดเป็นร้อยละ 29 ตามลำดับ ด้านเหตุผลความพึงพอใจในการบริจาค คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้บริจาคให้เหตุผลความพึงพอใจบริจาคอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ เพราะ การบริจาคมนี้เป็นสิ่งที่ได้เสียสละช่วยเหลือเกื้อกูลต่อผู้อื่นเป็นการสร้างคุณค่าที่มีให้กับชีวิตตัวเอง และผู้อื่น ซึ่งเหตุผลการบริจาค คือ การให้เปล่าซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดีต่อสังคม และครอบครัวตัวเอง

2) กลุ่มผู้เช่า และผู้ซื้ออุปกรณ์

ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เช่า หรือ ผู้ซื้ออุปกรณ์ พบว่า เป็นกลุ่มที่ต้องการใช้อุปกรณ์ผู้สูงอายุหรืออุปกรณ์สำหรับผู้ป่วยที่มีความจำเป็นใช้โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่ามีราคาไม่แพง และมีความสะอาด แข็งแรง ด้านผลลัพธ์ที่เช่าหรือซื้อส่วนใหญ่จะเช่าหรือซื้อเก้าอี้นั่งวีลแชร์ รองลงมาอุปกรณ์เตียงผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 70 และคิดเป็นร้อยละ 27 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุ 55-59 ปี รองลงมาอายุ 65-69 และต่ำกว่า 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 42 และ คิดเป็นร้อยละ 29 ตามลำดับ ลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มผู้เช่าหรือผู้ซื้ออุปกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72 และคิดเป็นร้อยละ 28 ตามลำดับ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับอาชีวศึกษา รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคิดเป็นร้อยละ 29 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพแม่บ้านและรับจ้าง รองลงมาพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 43 และ คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน 20,000-30,000 บาท รองลงมารายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57 และ คิดเป็นร้อยละ 29 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีบ้านที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเอง รองลงมาบ้านเช่า คิดเป็นร้อยละ 85 และคิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ โรคประจำตัว

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความสุขที่ไม่ดีด้วยภาวะกล้ามเนื้ออ่อนแรง รองลงมาโรคอัมพาต คิดเป็นร้อยละ 44 และคิดเป็นร้อยละ 29 ตามลำดับ พฤติกรรมการผ่อนคลายความเครียดส่วนใหญ่ผ่อนคลายความเครียดด้วยการดูโทรทัศน์ รองลงมา ออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 72 และร้อยละ 28 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์ผู้ซื้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจที่ได้รับการบริการทั้ง 10 ด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยมีอยู่ 3 ด้าน ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75 คือ ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการลงทะเบียนและด้านการประสานงานการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิก ในขณะที่เดียวกัน อีก 7 ด้านที่เหลือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85 ได้แก่ ด้านการเช่าหรือซื้อความเพียงพอของอุปกรณ์ ด้านการจัดงานเยี่ยมผู้สูงอายุ ด้านการจัดทำประวัติผู้สูงอายุ ด้านสมาชิกออกเยี่ยมผู้สูงอายุ ด้านการบริการความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดและความแข็งแรงของอุปกรณ์ ด้านความคุ้มค่าราคาจากการเช่าหรือซื้ออุปกรณ์ และด้านความเอาใจใส่ในหน้าที่ของบุคลากร

6. บทสรุป

6.1 สรุปข้อมูลด้านกระบวนการบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

จุดเริ่มต้นของดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมด้านผู้สูงอายุเกิดจากการรวมตัวรวมพลังกันของกลุ่มคนที่มีแนวคิดที่จะก่อให้เกิดการแบ่งปันเพื่อสังคมในลักษณะไปรษณีย์บุญ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้สูงอายุเป็นหน่วยเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้ และผู้รับเป็นธุรกิจเพื่อสังคมด้านผู้สูงอายุเป็นสถานที่ที่เปิดให้บริการ 3 ด้าน คือ ให้เช่าอุปกรณ์ การจำหน่ายอุปกรณ์ และจัดหาผู้อุปถัมภ์ โดยดำเนินงานในลักษณะจิตอาสาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในสังคมด้วยความเอื้ออาทร และด้วยคำขวัญที่ว่า “สูงอายุอย่างสง่า เจ็บอย่างสบาย จากไปอย่างสงบ” การศึกษากระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุนับเป็นการดูแลพื้นฐานที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความสุข มีกำลังใจที่ดีต่อการดำเนินชีวิตต่อไป จึงมีจิตอาสาที่เข้ามาดำเนินงานเพื่อกลุ่มผู้สูงอายุ และผู้ป่วย ให้ได้มีโอกาส ได้รับการดูแล และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคม โครงการพัฒนาผู้สูงอายุตามแนวคิดธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise: SE) นี้ เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อปี ค.ศ. 1978 โดย Freer Spreckley และต่อมาในปี ค.ศ. 1997 ได้มีการพัฒนาและก่อเกิดองค์กรหนึ่งขึ้นเรียกว่า Social Enterprise Partnership ในระยะแรกมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาทางการเงินขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ที่มีจะเกิดการเงินขาดแคลน เพราะต้องรอเงินอุดหนุนจากผู้บริหารต่อมาก็พัฒนาเป็นธุรกิจที่ต้องการแก้ไขปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม เรียกว่า ธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise : SE) ปัจจุบันแพร่หลายไปทั่วโลก เช่น อเมริกา แคนาดา อิตาลี ฟินแลนด์ อินเดีย ฯลฯ รวมถึงประเทศไทยด้วย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการสร้างกระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 กระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ

จากการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัย พบว่า กระบวนการดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ มีกระบวนการ ดังนี้

1) กระบวนการหลัก (Core Process) ธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ มีแนวคิดเชิงระบบ ตาม QMS Model โดยมี กระบวนการหลัก ได้แก่ การรับบริจาคอุปกรณ์ การปรับปรุงสภาพอุปกรณ์ การจัดวางสินค้า การบริหารสต็อกสินค้า การให้บริการหน้าร้าน และการจัดส่งอุปกรณ์ ในขณะที่การดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมในปัจจุบันมีการดำเนินงานสร้างรายได้ ช่วยดูแลสังคม สิ่งแวดล้อม สามารถที่จะนารายได้ส่งองค์กรหรือกลุ่มชุมชน ได้อย่างยั่งยืน ผลกำไรจะตั้งอยู่บนพื้นฐาน และเป้าหมายในการพัฒนาสังคม ด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สาธารณสุข สังคม และการมีส่วนร่วมของชุมชนหรือกลุ่มบุคคล

2) กระบวนการสนับสนุน ธุรกิจเพื่อสังคมด้านบริการอุปกรณ์สำหรับผู้สูงอายุ มีกระบวนการสนับสนุนด้านจัดการทรัพยากร ประกอบด้วย กระบวนการตลาด และกระบวนการด้านบัญชีการเงิน โดยมีการวิเคราะห์ การวางแผนการปฏิบัติการ และการควบคุมแผนงาน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้บริโภกับผู้ประกอบการ ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ส่วนการบริหารจัดการทรัพยากรด้านการเงินการบัญชี มีการทำบัญชีต้นทุน เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 สรุปข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การประเมินระดับความ พึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ 10 ด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมากที่สุด โดยมีอยู่ 3 ด้าน ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75 คือ ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการลงทะเบียนและด้านการประสานงานการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิก ในขณะที่เดียวกัน อีก 7 ด้านที่เหลือ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85 ได้แก่ ด้านการเช่าหรือซื้อความพึงพอใจของอุปกรณ์ ด้านการจัดงานเยี่ยมผู้สูงอายุ ด้านการจัดทำประวัติผู้สูงอายุ ด้านสมาชิกออกเยี่ยมผู้สูงอายุ ด้านการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะอาดและความแข็งแรงของอุปกรณ์ ด้านความคุ้มค่าราคาจากการเช่าหรือซื้ออุปกรณ์ และด้านความเอาใจใส่ในหน้าที่ของบุคลากร

6.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ

1) การศึกษาวิธีการวัดผล วิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิภาพ (Measurement Analysis & Improvement) เช่น การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านกระบวนการ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านผลกระทบต่อทางสังคม ตลอดจนการวิเคราะห์ความต้องการความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานธุรกิจ คุณภาพสินค้า การให้บริการ รวมทั้งนำไปใช้ประกอบการวางแผนการตลาดต่อไป

2) การศึกษาบทบาท ความรับผิดชอบของผู้นำระดับสูง (Top Management Responsibility) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาภาวะผู้นำ การพัฒนาวิสัยทัศน์ และการสื่อสารกับชุมชน/สังคม อย่างเป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจ

แม้ว่าผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ จะอยู่ในระดับมาก และมากที่สุด เป็นส่วนใหญ่ก็ตาม แต่ยังคงมีบางปัจจัยที่มีโอกาสปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงฐานข้อมูลที่ได้จากการลงทะเบียนให้มีความทันสมัย เร็ว และ การประสานงานการจัดกิจกรรมให้แก่สมาชิก ตลอดจนการจัดทำคู่มือ ระเบียบปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤตวรรณ สาหรัย. (2560). *การศึกษารูปแบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในญี่ปุ่นและในประเทศไทย*. การสัมมนาวิชาการระดับชาติด้านคนพิการ ครั้งที่ 9 ปี 2560. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- เกวณีน มะลิ. (2557). *กิจการเพื่อสังคมในประเทศไทย*. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ* 1 (2),
- โกศล ดิสิลธรรม. (2554). *องค์กรทำดีเพื่อสังคม พลังสร้างสรรค์ธุรกิจยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ MGR 360.
- จิตติชชา ฉลาดสัน. (2560). *การบาดเจ็บทางระบบโครงสร้างและกล้ามเนื้อที่เกิดจากการทำงาน*. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*. 23 (1),
- ดวงใจ คำคง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ*. (Unpublished Master's thesis), มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- นัชชา เทียมพิทักษ์ และคณะ. (2561). *คู่มือศูนย์บริการอุปกรณ์การแพทย์-อุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับผู้สูงอายุ*. มูลนิธิช่วยไร้พรมแดน.
- บังอร ธรรมนิต. (2549). *บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุด้านประชาสังคมในการพัฒนาชุมชน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร*.
- พจนนา ศรีเจริญ. (2544). *รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดบุรีรัมย์*. (Unpublished Master's thesis), สถาบันราชภัฏเลย, เลย.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคุณ, (2550). *การศึกษางานอดสัปดาห์*. กรุงเทพฯ: มปป.,
- สุพิศรา อาชุกุล, 2555. *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน จังหวัดนครปฐม*. (Unpublished Master's thesis), มหาวิทยาลัยคริสเตียน, นครปฐม.

สุพร คูหา. (2552). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ*. (Unpublished Master's thesis), มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
อรนุช เลิศกุลดิลก. (2561). *บทสัมภาษณ์โครงการเพื่อผู้สูงอายุ – for Oldy*. สืบค้นจาก <http://foroldy.com/oldyshop>.
เอกสาร. 2552. *แผนผู้สูงอายุฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1*. กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการ
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.