

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุ
หรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*

FACTORS AFFECTING THE DECISION TO CHOOSE SERVICE FOR
ELDERLY CARE OR DEPENDENCY PERSONS IN BANG BUA THONG
DISTRICT, NONGTHABURI PROVINCE

ประวิทย์ สัพพะলেখ

Pravit Sappalakh

อนิรุทธิ์ ผ่องแผ้ว

Aniruth Phongpaew

ธันยนันท์ จันทรทรงพล

Thanyanant Chansongpol

สถาบันรัชต์ภาคย์, ประเทศไทย

Rajapark Institute, Thailand

E-Mail: aniruthpp@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ประชาชนทั่วไปที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไปและมีสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้สูงอายุ จำนวน 323 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะ

* Received 12 March 2023; Revised 21 April 2023; Accepted 22 April 2023



พึงพิง จะแตกต่างกัน และปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุ หรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ, ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง, ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, ผู้สูงอายุ, ผู้มีภาวะพึ่งพิง

Abstract

The purpose of this study was to examine the demographic factors and marketing mix factors for service businesses that affect the decision to choose services for the elderly or dependency care services. in Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province. The samples used in this research were The general population aged 40 years and over and elderly family members were asked to collect data. The statistics used in the analysis represent mean and standard deviation, one-way ANOVA statistics and multiple regression. The study found that different professions the decision to choose to use the services of elderly care services is different and the marketing mix factors that affect the decision to choose the service of elderly care services of elderly and dependency people in Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province found that the service factor, the location factor, the physical evident factor, and service process factors affect the decision to choose the service of elderly care services for the elderly and dependency people in Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province.

Keywords: marketing mix, elderly, dependency people

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุกำลังเป็นประเด็นที่หลายประเทศทั่วโลกให้ความสำคัญและนำมาซึ่งความท้าทายในหลายมิติ ทั้งการลดลงของจำนวนแรงงานที่อาจส่งผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การออกแบบระบบบำนาญและบำนาญ การสร้างความมั่นคงทางการเงินหลังวัยเกษียณ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ล้วน



แต่จำเป็นต้องมีมาตรการและการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรอบด้าน สำหรับบริบทสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ปัจจุบันกำลังเปลี่ยนผ่านเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ โดยประเทศไทยมี สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ขณะที่ประชากรในวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลงอย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้ระดับรายได้ต่อหัวและระดับการศึกษาของไทยยังต่ำกว่าประเทศอื่นที่ได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว ผลจากการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมผู้สูงอายุของไทยจึงอาจเกิดขึ้นรวดเร็วและรุนแรงกว่าในหลายประเทศ ทั้งนี้รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและเริ่มออกมาตรการรับมือในด้านต่างๆ อาทิ การลดภาษีนิติบุคคลให้แก่สถานประกอบการที่มีการจ้างงานผู้สูงอายุ การให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ผู้สูงอายุ และการให้เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของประชากรในสังคมไทยอันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการพัฒนาทางการแพทย์ทำให้คนไทยจะมีอายุที่ยืนยาวและเสียชีวิตช้าลง แต่การมีชีวิตยืนยาวขึ้นก็ไม่สามารถเป็นเครื่องชี้วัดความสุขหรือคุณภาพชีวิตของคนไทยได้ เพราะเมื่อถึงวัยสูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพร่างกาย จิตใจ สังคม และความต้องการด้านที่อยู่อาศัย เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุต้องปรับตัวมากขึ้น และที่สำคัญเมื่ออายุมากขึ้นสมรรถภาพร่างกายถดถอยลง นำไปสู่ภาวะทุพพลภาพส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุกึ่งพึ่งพาและผู้สูงอายุต้องพึ่งพา ซึ่งต้องการการดูแลจากลูกหลาน (อนันต์ อนันตกุล, 2560) แต่เนื่องจากลูกหลานก็ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว ต้องทำงาน ทำให้ลูกหลานไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ นอกจากนี้ผู้สูงอายุมีระดับความต้องการการดูแลและการพึ่งพาที่แตกต่างกัน ซึ่งต้องอาศัยทักษะทางการแพทย์และพยาบาล จากเหตุผลที่บุตรหลานไม่สามารถที่จะดูแลผู้สูงอายุได้อย่างเต็มที่บุตรหลานจึงเลือกที่จะใช้สถานดูแลผู้สูงอายุของภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อดูแลผู้สูงอายุแทนตนเองอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้บวกกับและนับวันจำนวนผู้สูงอายุที่ต้องการการดูแลมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแนวโน้มดังกล่าวทำให้กลุ่มธุรกิจดูแลผู้สูงอายุกลายมาเป็นธุรกิจบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุและบุตรหลาน ส่งผลให้กลุ่มธุรกิจดูแลผู้สูงอายุขยายตัวอย่างรวดเร็ว อย่างเช่นบ้านพักคนชรา (Elderly Home) และสถานบริบาล (Nursing Home) เป็นต้น

ธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุมีแนวโน้มเติบโตในอนาคต โดยเฉพาะกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เนื่องจากการขยายตัวของเศรษฐกิจและสถานะสังคมของชุมชนเมืองในปัจจุบันมีรูปแบบการดำรงชีวิตที่เร่งรีบ ประชาชนต่างมีความ



รับผิดชอบภายในหน้าที่การงาน และการปฏิบัติตามบรรทัดฐานการดำเนินชีวิตใหม่ที่ต้องมีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุในเรื่องการดูแลสุขภาพและโภชนาการ ได้ครบถ้วน จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงกลายเป็นทางออกให้กับหลายๆ ครอบครัว ดังนั้นผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครจึงเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะใช้สถานดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้มีสถานดูแลผู้สูงอายุที่เปิดให้บริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑลมากที่สุด

แต่อย่างไรก็ตาม การแข่งขันกันในตลาดนี้ก็มีแนวโน้มจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นเช่นเดียวกัน ทำให้การประกอบธุรกิจประเภทนี้จึงไม่ใช่เรื่องง่ายมาก ซึ่งผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้งก่อน เพื่อนำเสนอการบริการรูปแบบต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคไปตามยุคสมัยได้ ซึ่งการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงนั้น บุคคลในครอบครัวของผู้สูงอายุมักมีส่วนเกี่ยวข้องให้การตัดสินใจด้วยเสมอ และด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจและกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม รวมไปถึงการนำผลการศึกษาไปใช้ในการตัดสินใจสำหรับผู้ประกอบการ ธุรกิจกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงเพราะปัจจัยเหล่านี้ย่อมเป็นสิ่งที่สร้างโอกาสและความได้เปรียบในการแข่งขันในกลุ่มธุรกิจบริการผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี อายุ 40 ปีขึ้นไปและมีสมาชิกใน ครอบครัวเป็นผู้สูงอายุ



กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนทั่วไปที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปและมีสมาชิกในครอบครัวเป็นผู้สูงอายุและสนใจที่จะเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงจำนวน 323 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะครอบครัว โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบลิเคิร์ตสเกล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยการใช้แบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการบริการ	3.50	1.03	มาก
ด้านราคา	3.64	1.13	มาก
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.63	1.13	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.34	1.17	ปานกลาง
ด้านบุคคล	3.32	0.93	ปานกลาง
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.23	1.35	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.70	1.11	มาก
รวม	3.48	1.12	มาก



จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านราคา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig.
เพศ	0.966	0.068
อายุ	2.718	0.427
สถานภาพ	0.980	0.323
อาชีพ	3.810	0.003*
ลักษณะครอบครัว	2.211	0.253

จากตารางที่ 2 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จะแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะครอบครัว ที่แตกต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สมการการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.770	0.192		4.015	0.000
ปัจจัยด้านการบริการ	0.256	0.054	0.298	4.720	0.000*
ปัจจัยด้านราคา	0.075	0.040	0.113	1.802	0.068
ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง	0.122	0.045	0.162	2.721	0.007*
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	0.072	0.040	0.114	1.805	0.073
ปัจจัยด้านบุคลากร	-0.038	0.044	-0.053	0.866	0.387
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	0.174	0.034	0.311	5.167	0.000*
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	0.203	0.046	0.250	4.422	0.000*

R=0.740 R²=0.547 Adjust R square =0.534

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 54.70 และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.770 + 0.256 X_1 + 0.122 X_4 + 0.174 X_6 + 0.203 X_7$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผล ดังนี้



1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในขณะที่ เพศ อายุ รายได้ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี สอดคล้องกับวิจัยของวัชรินทร์ ศรีสมโภชน์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพ ของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่รับการ รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุงพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพด้านความ สะดวกสถานที่ในการให้บริการ และ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการรับบริการ (วัชรินทร์ ศรี สมโภชน์, 2557) และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิสิฐ ประกอบพันธ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแล ผู้สูงอายุภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ไม่มี ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร (วิสิฐ ประกอบพันธ์, 2562)

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแล ผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ปัจจัยด้านการบริการ, ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง, ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสกลชัย สุมนานุสรณ์ (2557) ได้ศึกษาความต้องการรูปแบบที่พักอาศัย และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพบริเวณรอบที่พักอาศัย พบว่ามาตรฐานของบ้านพักผู้สูงอายุควรมี เส้นทางคมนาคมที่สามารถเดินทางเข้าถึงสถานพยาบาลได้โดยสะดวก (สกลชัย สุมนานุสรณ์, 2557) สอดคล้องกับอนัญญา แยมอุบล (2562) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการ และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานดูแลผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยด้านการดูแลและการบริการของ สถานพยาบาล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านองค์ประกอบ ทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุพึ่งพิงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก (อนัญญา แยมอุบล, 2562)



สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางสามารถพัฒนาธุรกิจ และปรับใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ของธุรกิจ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วให้ดียิ่งขึ้น โดยสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้ 1) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการเป็นปัจจัยแรกเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงมากที่สุด ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนกลางและการเสริมสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ สโมสร ลานออกกำลังกาย มีบุคลากรทางการแพทย์ประจำการณีสถานดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง, มีกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุเพิลิตเพลิน เช่น การทำกิจกรรมกลุ่ม มีพื้นที่สำหรับฝึกปลูกต้นไม้ การสร้างอาชีพเสริมและกิจกรรมตามเทศกาล รวมถึงการอบรมให้บุคลากรบริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ เพื่อเป็นการดึงดูดให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะมีการบอกต่อและแนะนำให้ผู้อื่นเกิดความสนใจและมาใช้กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงมากขึ้น 2) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยให้ความสำคัญกับการมีกระบวนการตรวจประเมินสุขภาพของผู้สูงอายุเป็นระยะและการรายงานข้อมูลของผู้สูงอายุให้กับครอบครัวเสมอ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรมีการจัดการระบบการทำงานให้มีขั้นตอนที่รวดเร็ว รัดกุมและผู้ประกอบการควรมีการเตรียมการรับมือกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินเสมอ เช่น ขั้นตอนการนำส่งผู้ป่วยไปโรงพยาบาล กรณีที่มีผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุหกล้มขณะออกกำลังกาย, การอบรมบุคลากรในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และกระบวนการตรวจคัดกรองโรคติดเชื้อโควิด 19 ในผู้สูงอายุ เป็นต้น และ3) ส่วนปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัย โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณโดยรอบมีแสงสว่างทั่วถึงบริเวณโดยรอบ เป็นต้น และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยเน้นผู้สูงอายุที่มีความต้องการเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เพื่อสะท้อนถึงความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มผู้ใช้บริการ และ2) ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง



บรรณานุกรม

- วัชรินทร์ ศรีสมโภชน์. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพ ของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่รับการ รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและ สาธารณสุขภาคใต้. 1(1), 1-14.
- วิสิฐ ประกอบพันธ์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สกลชัย สุนานุกรณ์. (2557). ศึกษาความต้องการรูปแบบที่พักอาศัยและสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพบริเวณรอบที่พักอาศัยสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ. วารสารธุรกิจปริทัศน์, (2), 75- 90.
- อนัญญา แยมอุบล. (2562). ส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานดูแลผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. ใน (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- อนันต์ อนันตกุล. (2560). สังคมสูงวัย...ความท้าทาย ประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์ และการเมือง.