

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ป่วย
กลุ่มติดเตียงกรณีศึกษาสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุและ
ผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ *

Factors Influencing the Decision to Repurchase
of Bedridden Patients: A Case Study of the
Care Center for the Elderly and Dependent People
of Nursing Home Care in Chiang Mai

กรรณิการ์ วิฑูรย์

Kannika Witoon

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Faculty of Business and Technology, Stamford International University

Email: kannikaruksud@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและความคิดเห็น รวมถึงระดับความสำคัญและความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านความจงรักภักดีของลูกค้า และปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการซ้ำ ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่มีต่อเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละปัจจัยของตัวแปร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่มีต่อเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่

* ได้รับความเห็นชอบ: 3 กรกฎาคม 2566; แก้ไขบทความ: 3 ตุลาคม 2566; ตอรับตีพิมพ์: 4 ตุลาคม 2566



การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง 100 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิงด้วยสถิติสหสัมพันธ์แบบถดถอยพหุคูณ และการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง 15 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และแบบเฉพาะเจาะจงตามลำดับ พร้อมวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการบรรยายเชิงพรรณนา โดยใช้การตีความ เปรียบเทียบ และอธิบายความสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ และปัจจัยด้านความจงรักภักดีมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ซ้ำ หรือ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือ ยอมรับสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 4 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ซ้ำ หรือ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำ หรือ ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

คำสำคัญ : การตัดสินใจ; ใช้บริการซ้ำ; ผู้ป่วยติดเตียง; ผู้สูงอายุ; ผู้มีภาวะพึ่งพิง; สถานบริบาลผู้สูงอายุ; สถานบริบาลผู้มีภาวะพึ่งพิง

Abstract

The objectives of this study were to study about opinions including the level and importance of various factors, including the attitude factor, satisfaction factor, service quality factor, loyalty factor and factors in decision to repeat service of bedridden patients and families of bedridden patients towards Chiang Mai Nursing Home Care and to study the correlation of each factor of the variables that affect the decision to use the service again.



This research is a Mixed Methods research including; Quantitative research use questionnaire to collected data with a sample of 100 people using purposive sampling and data analysis by descriptive statistics with frequency, percentage, mean, and standard deviation and analyze reference statistics using multiple regression correlation. Qualitative research use a structured interview to collected data with a sample of 15 people and using stratified sampling purposive sampling and data analyze with descriptive narratives using interpretation, comparison, and explanation of relationships

The research results; Attitude factors, Satisfaction factor and Loyalty factors has an effect on the decision to repeat service Nursing Home Care in Chiang Mai or there was statistically significant relationship of 0.05, or accepts the Hypothesis 1 Hypothesis 2 and Hypothesis 4. Except, Service Quality factors, there was no effect on the decision to repeat service Nursing Home Care in Chiang Mai or there was no statistical significance at all or rejects the Hypothesis 3.

Keywords: decision; repurchase; bedridden patients; elderly peoples; dependent peoples; the care center for the elderly; the care center for the dependent peoples

1. บทนำ

เมื่อประเทศไทยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เกินร้อยละ 10 หรืออายุ 65 ปีขึ้นไป เกินร้อยละ 7 ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) เมื่อสัดส่วนดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 (วิทมา ธรรมเจริญ, 2555) สำหรับประเทศไทยในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ให้คำนิยามไว้ว่า ผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (ไพโรจน์ วงศ์วุฒิวัฒน์, 2551) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) คาดว่า ประชากรของประเทศไทยจะเพิ่มขึ้นเป็น 70.65 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2568 และจะค่อย ๆ ลดลงเป็น 70.63 ล้านคนในปี พ.ศ. 2573 โดยจะมีแค่ประชากรวัย



สูงอายุเพิ่มขึ้นกว่า 3 เท่า จาก 4.02 ล้านคนในปีพ.ศ. 2533 เป็น 17.74 ล้านคนในปี พ.ศ. 2573 เมื่อคิดเป็นสัดส่วนจะเพิ่มจากร้อยละ 7.36 เป็นร้อยละ 25.12 และตามนิยามของสังคมผู้สูงอายุ

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ มีผู้สูงอายุมากเป็นอันดับที่ 3 ของประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2564 มีจำนวนผู้สูงอายุจำนวน 349,755 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564) เมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุร่างกายและจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงทำให้ต้องมีการปรับตัว เมื่อร่างกายเสื่อมถอย ปัญหาทางสุขภาพก็จะตามมา ด้านสุขภาพบางอย่างจำเป็นต้องใช้ทักษะทางการแพทย์และพยาบาลในการดูแล ซึ่งทำให้ครอบครัวไม่สามารถดูแลได้อย่างเต็มที่ (ชมพูนุท พรหมภักดี, 2556) จึงหันไปใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในภาคเอกชน ซึ่งในจังหวัดเชียงใหม่มีความพร้อมทางด้านการบริการทางการแพทย์ ปัจจุบันสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงของภาคเอกชน มีจำนวน 43 แห่ง เพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2560 ซึ่งเพิ่มขึ้น 2 เท่าตัว ในระยะเวลาเพียง 3 ปี แม้สถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงของภาคเอกชนเป็นธุรกิจที่เติบโตขึ้นเป็นอย่างมาก แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ (ชยุต รัชตะวรรณ, 2559)

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่า ธุรกิจสถานบริบาลผู้สูงอายุมีแนวโน้มเติบโตในอนาคต เพราะโครงสร้างประชากรที่กำลังจะเปลี่ยนไป จากการเป็นผู้ให้บริการสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ พ.ศ.2559 ถึง ปัจจุบัน หรือ ในระยะเวลา 7 ปี ของผู้วิจัย พบว่า ผู้ป่วยติดเตียงส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยสูงอายุที่มีอาการเกี่ยวกับระบบประสาทและสมอง สื่อสารความต้องการและเคลื่อนไหวร่างกายไม่ค่อยได้ กลุ่มนี้มีอาการคงที่หรือทรุดลง หากมีโรคแทรกซ้อนอื่นที่รักษาไม่หายก็อาจติดเชื้อ และชักหมดสติได้ จึงจำเป็นต้องได้รับการดูแล และสังเกตอาการอย่างใกล้ชิด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง กรณีศึกษาสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงเชียงใหม่เนิร์สซิงโฮมแคร์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของสถานบริบาลฯ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง



2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเข้าสถานบำบัดดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการภายในสถานบำบัดดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง

4. เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อสถานบำบัดดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการอยู่ในสถานบำบัดเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่สามารถสื่อสารและโต้ตอบ และ 2) ครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่เป็นผู้ให้การดูแลหรือรับผิดชอบชีวิตของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนประชากรที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยทั้ง 2 รูปแบบ ดังนี้

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะใช้สูตรการคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างของ Green SB. ดังนี้

$$n = 50 + 8 (m)$$

โดย n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 m แทน จำนวนตัวแปรต้น

$$n = 50 + 8 (4)$$

$$n = 50 + 32$$

$$n = 82$$

แทนค่า



ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 82 คน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการผิดพลาดหรือการโน้มเอียงของข้อมูล (Bias) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อถือของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 18 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ดุลยพินิจในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามที่เห็นสมควร โดยอาศัยความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในวิชาชีพพยาบาล ทั้งคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เข้ามาตัดสินใจเลือกกลุ่มตัวอย่าง เหมาะสมที่จะให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และแม่นยำมากที่สุด

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 ท่าน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน ดังนี้

การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่เคยใช้บริการหรือกำลังใช้บริการอยู่ในสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแควร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่ยังมีสถานะทางสมองเป็นปกติซึ่งสามารถให้การสื่อสาร และโต้ตอบหรือการสนทนาได้ปกติ จำนวน 5 ท่าน

กลุ่มที่ 2 ครอบครัวผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่เป็นผู้ให้การดูแลหรือรับผิดชอบชีวิตของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการจากสถานบริบาลเชียงใหม่เนิร์สซิงโฮมแควร์ จำนวน 10 ท่าน

การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ดุลยพินิจในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามที่เห็นสมควร โดยอาศัยความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในวิชาชีพพยาบาล ทั้งคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เข้ามาตัดสินใจเลือกกลุ่มตัวอย่าง เหมาะสมที่จะให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และแม่นยำมากที่สุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยออกแบบแบบสอบถามตามปัจจัยของตัวแปรที่ต้องการศึกษา และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Test-Retest Reliability) โดยทดลอง (Try Out) กับประชากร ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 30 ชุด ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และมีความเชื่อมั่นที่สูงเพียงพอที่จะสามารถนำแบบสอบถามและผลของแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการวิจัยได้ เมื่อแบบสอบถามนั้นสามารถใช้ได้ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมผลแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แล้วทำการประมวลผล และสรุปผลข้อมูลแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ผลกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ



ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิงสำหรับทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสัมภาษณ์ตามปัจจัยของตัวแปรที่ต้องการศึกษา และใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Source Triangulation) มาใช้ในการตรวจสอบความแม่นยำ ความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ และเพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เมื่อแบบสัมภาษณ์สามารถใช้ในการวิจัยได้ ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และสรุปผลข้อมูลสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการบรรยายเชิงพรรณนา ลดทอนขนาดและปริมาณข้อมูล การตีความ การอุปนัย การจำแนกชนิดของข้อมูล และการเปรียบเทียบข้อมูล

4. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น และความคิดเห็นรวมถึงระดับความสำคัญ และความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านความจงรักภักดีของลูกค้า และปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการซ้ำ ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่มีต่อเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อศึกษาสหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละตัวแปร ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่มีต่อเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ผลการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 45-54 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป และมักใช้สิทธิในการรักษาของสิทธิประกันสังคม/บัตรทองเข้ารับบริการในสถานบริการ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากแบบสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุระหว่าง 44-73 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพเป็นผู้ที่เกษียณอายุแล้ว รองลงมาคือ ประกอบอาชีพข้าราชการ และธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 30,000-100,000 บาท



2. ปัจจัยด้านทัศนคติ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีมากหรือเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานบริบาลเชียงใหม่เนิร์สซิงโฮมแคร์ มีความโดดเด่นเรื่องสถานบริบาลมีแพทย์มีจรรยาบรรณสูง พร้อมให้การรักษาย่างเต็มที่มากที่สุด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีกับสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ตรงกันว่าตั้งแต่ที่เข้าใช้บริการสถานบริบาลฯพบข้อดีมากกว่าข้อเสีย โดยเฉพาะด้านการให้บริการในการดูแล ตรวจ รักษา บำบัด พื้นฟูผู้ป่วยด้วยบุคลากรทางการแพทย์ สหสาขาวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่มีความใกล้ชิด และมีความเอาใจใส่ในรายละเอียดของผู้ป่วยอย่างมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรทางการแพทย์ สหสาขาวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ของสถานบริบาลฯ มีความพร้อมในการให้บริการเป็นอย่างมาก รวมถึงการมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ครบวงจร มีสิ่งแวดล้อมโดยรวมที่ดีต่อผู้ป่วย และมีอัตราค่าบริการมีความเหมาะสมหรือสมเหตุสมผลกับการให้บริการ

แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการต้องการให้มีการพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องของเทคโนโลยีทางการแพทย์ ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพในการตรวจรักษา บำบัด พื้นฟูผู้ป่วย พร้อมพัฒนาความสามารถบุคลากร เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ดูแลผู้ป่วย ให้การดูแลมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องความใส่ใจด้านระบบและการดูแลในเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วยของสถานบริบาลฯ นับว่าเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่กลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการกับสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างมาก ซึ่งภาพรวมของสถานบริบาลกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนเฉลี่ยสูงถึง 8.8 คะแนน โดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการโดยรวมของบุคลากรทางการแพทย์ สหสาขาวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ในการดูแล ตรวจ รักษา บำบัด และฟื้นฟูด้วยความพร้อมและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความเอาใจใส่ทั้งครอบครัวและญาติผู้ป่วย และผู้ป่วย ไม่ว่าจะเป็นการ



ติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว เพื่อติดต่อสอบถามหรือแจ้งอาการและสถานะของผู้ป่วยใน ณ เวลานั้น รวมถึงการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียงเพื่อเข้ารับการรักษาโรค เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน ทางสถานบริบาลฯ ก็สามารถทำได้รวดเร็ว อย่างไรก็ตามพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางรายมีความไม่พึงพอใจในบางเท่านั้น เช่น ต้องการให้ปรับปรุงห้องพักรักษาผู้ป่วยให้มีความกว้างขวางมากขึ้นเพื่อลดความแออัด ต้องการให้ปรับปรุงเมนูอาหารไม่ให้ความจำใจ และปรับปรุงสถานที่จอดรถที่ต้องการให้ปรับปรุงเพื่อความสะดวกในการเข้าเยี่ยมเยียนผู้ป่วยให้มากขึ้นเท่านั้น

4. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ของสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่ามีความสำคัญอย่างมากหรือเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสถานบริบาลฯนี้มีครบครัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า **ด้านความเชื่อถือในการบริการ** การที่มีแพทย์มีชื่อเสียง มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง สามารถวินิจฉัยโรคได้ถูกต้อง และน่าเชื่อถือได้เป็นสิ่งที่เห็นว่ามีคุณภาพการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ **ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ** การที่บุคลากรทางการแพทย์ มีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยสามารถตอบคำถาม หรือข้อสงสัยที่ซักถามได้อย่างละเอียด ด้วยความยินดีเป็นสิ่งที่เห็นว่ามีคุณภาพการบริการมากที่สุด **ด้านการรับประกันการให้บริการ/การสร้างความมั่นใจ** โดยการที่แพทย์มีการแจ้งผลการตรวจ/ข้อมูลทางด้านสุขภาพ และวิธีการรักษาให้ทราบโดยละเอียด และชัดเจน เป็นสิ่งที่เห็นว่ามีคุณภาพการบริการมากที่สุด **ด้านความรวดเร็วของการบริการ** การที่บุคลากรทางการแพทย์ให้การดูแลและการตอบรับกับผู้ใช้บริการอย่างสุภาพและเท่าเทียมเป็นสิ่งที่เห็นว่ามีคุณภาพการบริการมากที่สุด **ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ / การบริการที่สัมผัสได้** คือทำเลที่ตั้งของสถานบริบาลฯ ดี สะดวกต่อการเดินทาง เป็นสิ่งที่เห็นว่ามีคุณภาพการบริการมากที่สุด ตามลำดับ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านของสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสำคัญในทุกด้านซึ่งสิ่งที่กลุ่มตัวอย่าง ไม่ว่าจะเป็น **ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการหรือการบริการที่สัมผัสได้** หรือการบริการในการดูแลที่ผู้ป่วย ไม่ว่าจะเป็นพื้นฐานในการดูแลรอบด้าน มีการเอาใจใส่ในรายละเอียด มีความใกล้ชิด และมอบความรักความอบอุ่นให้แก่ผู้ป่วยทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน **ด้านความเชื่อถือในการบริการ** คุณภาพการบริการของบุคลากรทางการแพทย์ สหสาขาวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์สูง มีความเชี่ยวชาญ



ให้บริการ ดูแล ตรวจ รักษา ผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง อย่างเต็มความสามารถด้วยอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความพร้อม **ด้านความรวดเร็วของการบริการ** สถานบริบาลฯ มีความรวดเร็วในการบริการมาก ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สถานบริบาลฯ มีมาตรการป้องกันและการปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ และผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว พร้อมเตรียมพื้นที่สำหรับผู้ป่วยโรคโควิด-19 มีการจัดการและแยกผู้ป่วยออกจากผู้ป่วยคนอื่นอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้เกิดการแพร่ระบาด รวมถึงเมื่อผู้ป่วยเกิดอาการเจ็บป่วยหรือเกิดเหตุฉุกเฉิน สถานบริบาลฯ ก็สามารถติดต่อกับโรงพยาบาลใกล้เคียงเพื่อย้ายผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับการรักษาโดยเร็วและทันท่วงทีภายในเวลาไม่กี่นาที **ด้านการรับประกันการให้บริการหรือการสร้างความมั่นใจ** ผู้ป่วยมีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตที่ดีขึ้นกว่าก่อนเข้าใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการได้รับการดูแลโดยบุคลากรทางการแพทย์ สหสาขาวิชาชีพ ที่มีประสบการณ์สูงและมีความเชี่ยวชาญ และเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแล ตรวจรักษาที่ดี และมีประสิทธิภาพสูงสุด **และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ** การที่บุคลากรทางการแพทย์ สหสาขาวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้ป่วย ทำให้คุณภาพชีวิตและสุขภาพจิตผู้ป่วยดีขึ้น สามารถต่อสู้กับสภาวะร่างกายที่เป็นอยู่ได้ดีกว่าก่อนการเข้ารับบริการ

5. ปัจจัยด้านความจงรักภักดีของลูกค้า

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความจงรักภักดีกับสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างแนะนำคนรู้จักหรือคนใกล้ชิด ให้เข้ามาใช้บริการสถานบริบาลฯ นี้ เป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความจงรักภักดีต่อสถานบริบาลฯ ได้มากที่สุด รองลงมาคือ เหตุผลที่กลับมาใช้สถานบริบาลฯ นี้คือมีความชื่นชอบและประทับใจสถานบริบาลฯ นี้ จึงกลับมาใช้บริการซ้ำที่สถานบริบาลฯ นี้ก็เป็นประจำ และคาดว่าเมื่อมีสถานบริบาลฯ อื่นมาเปิดให้บริการ ผู้รับบริการจะยังคงใช้บริการสถานบริบาลฯ แห่งนี้ต่อไป อย่างแน่นอน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ แสดงให้เห็นว่ามีระดับความจงรักภักดีต่อสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ส่วนใหญ่มีการเข้าใช้บริการกับสถานบริบาลฯ ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป เพราะประทับใจในคุณภาพและมาตรฐานในการดูแล ตรวจ รักษา บำบัด ฟันฟู ผลลัพธ์ที่เห็นได้ชัดเจนคือคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยดีขึ้น ทั้งสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ซึ่งเป็นเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างกลับมาใช้บริการซ้ำและต่อเนื่อง เช่นเดียวกันกลุ่มตัวอย่างบางรายแม้ใช้บริการเพียง



1 ครั้ง ก็แสดงความจงรักภักดีต่อสถานบริบาลฯ ด้วยการแนะนำสถานบริบาลฯให้กับคนรู้จักหรือคนใกล้ชิดที่มีความต้องการหรือจำเป็นต้องใช้บริการสถานบริบาลฯด้วยเช่นกัน เหตุผลเพราะสถานบริบาลฯ นี้ มีความชัดเจนในการสื่อสาร สามารถแจกแจงรายละเอียดสถานะของผู้ป่วยให้ครอบครัวและญาติผู้ป่วย และผู้ป่วยรับทราบโดยละเอียดและชัดเจน แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและมาตรฐานการบริการที่สูง ทำให้มั่นใจว่าการที่แนะนำสถานบริบาลฯ

6. ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการซ้ำ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นที่แสดงให้เห็นว่าจะตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำกับสถานบริบาลเชียงใหม่เนิร์สซิงโฮมแคร์ในอนาคตหรือเมื่อมีโอกาสมากที่สุด และหากครอบครัว ญาติผู้ป่วย และผู้ป่วยต้องการการรักษาอีกในครั้งต่อไป จะเลือกใช้บริการสถานบริบาลฯ นี้เป็นอันดับแรก

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกรายคาดว่าจะมีการตัดสินใจมาใช้บริการสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ซ้ำ อย่างแน่นอน โดยกลุ่มอย่างที่เป็นครอบครัวและญาติของผู้ป่วยกล่าวว่าหากมีความจำเป็นต้องเข้ารับบริการกับสถานบริบาลในอนาคตหรือในช่วงบั้นปลายชีวิตขาดผู้ดูแลก็จะตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการเลือกสถานบริบาลฯ ให้ดูแลตนเองในอนาคต ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยกล่าวว่ากลับมาใช้บริการที่สถานบริบาลฯ นี้ก็อย่างแน่นอน ด้วยเหตุผลและแรงจูงใจที่หลากหลาย เช่น มีความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการของสถานบริบาลฯ ไม่เคยทำให้ครอบครัวและญาติของผู้ป่วย และผู้ป่วยผิดหวังจากการให้บริการ หากเปรียบเทียบกับสถานบริบาลอื่นๆที่เคยได้ใช้บริการมาก่อน หรือ ในเรื่องของความสะดวก บรรยากาศที่ร่มรื่น เงียบสงบ และพื้นที่ที่มีการจัดสรรอย่างเหมาะสมกับผู้ป่วย

7. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า สมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 4 หรือ ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ และปัจจัยด้านความจงรักภักดี ตามลำดับ ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวผู้ป่วย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการในภาพรวมไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำ ยกเว้นด้านความรวดเร็วของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่



5. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ และด้านความจงรักภักดีของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงและครอบครัวของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำในสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านทัศนคติ ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง และครอบครัว มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจากงานวิจัยเกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาจะสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ ชิดชม กันจุฬา (2563) และจุฑามาศ กันตพลธิติมา (2560) โดยจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าสิ่งที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อธุรกิจบริการนั้นคือ ประสิทธิภาพหรือคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งหากมีบุคลากรกลุ่มนี้ในธุรกิจ ก็จะทำให้ธุรกิจเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้เข้าใช้บริการในธุรกิจนั้นๆ จนทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำขึ้น

2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง และครอบครัว มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจากงานวิจัยเกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาจะสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ ธัญนันท์ วรเศรษฐพงศ์, วัลลภ อรุณธรรมนาถ, วีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์, ชเนศ รัตนอุบล, และ อาภาพรณ ปลั่งสิริสุนทร (2565) เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ อรุณเลิศ (2565) และ ฉันทนิก ฉัตรทอง (2561) โดยจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการจากกลุ่มธุรกิจบริการนั้น มักเกิดขึ้นได้จากความรู้สึกที่คุ้มค่าของผลลัพธ์ที่ได้จากการเข้าใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับเวลา และค่าใช้จ่ายที่เสียไปส่งผลให้เกิดการตัดสินใจเข้าใช้บริการซ้ำได้

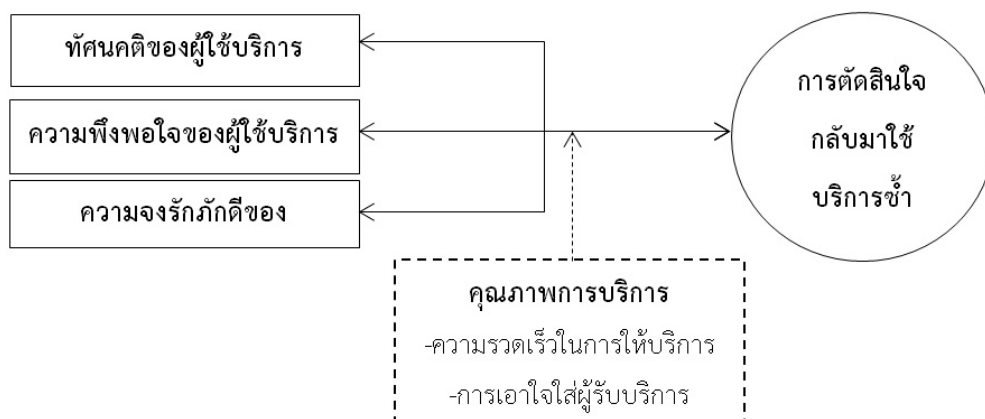
3. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง และครอบครัว ในภาพรวมไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ยกเว้นด้านความรวดเร็วของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจากงานวิจัยเกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาไม่มีความสอดคล้องกันกับผลการวิจัยนี้ แต่ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าในกรณีของธุรกิจสถานบริบาลฯ นั้น ผู้เข้าใช้บริการส่วนมาก มักจะมีความคาดหวังในเรื่องของคุณภาพของบุคลากรในสถานบริบาลฯ เนื่องจากการรักษาโรคและการดูแลผู้ป่วย ผู้เข้าใช้บริการจึงคาดหวังอย่างยิ่งว่า บุคลากรทางการแพทย์ สหสาขาวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ควร



มีประสบการณ์สูง และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งจะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น และส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำ ซึ่งมีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งข้อมูลจากความเป็นจริงจากประสบการณ์ในการบริหารสถานบริบาลฯของผู้วิจัย ความคิดเห็นจากผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วย รวมถึงงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้

4. ปัจจัยด้านความจงรักภักดี ของผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง และครอบครัว มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงของเนิร์สซิงโฮมแคร์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจากงานวิจัยเกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาจะสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ ธีรนนท์ วรเศรษฐพงศ์ และคณะ (2565) เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ เบาแดง ลิน, ยังวี เซน และ ลิปิง แซง Lin, Chen, & Zhang (2022) และสุมามาลย์ ปานคำ (2564) โดยจากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าในธุรกิจบริการ สิ่งที่จะทำให้ผู้เข้าใช้บริการ ตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำคือเมื่อผู้เข้าใช้บริการมองเห็นว่าธุรกิจนี้มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจหรือให้บริการได้ตามความคาดหวัง ในระดับมาตรฐานการบริการที่สูงพอที่จะตอบสนองความคาดหวังและความต้องการได้ ซึ่งประสิทธิภาพในการให้บริการนี้

6. องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคร์ ในเชียงใหม่



จากการศึกษาวิจัยจะเห็นได้ว่า ผู้ป่วยติดเตียงและผู้มีภาวะพึ่งพิงและครอบครัวผู้ป่วยที่มีทัศนคติที่ดี มีความพึงพอใจ และมีความจงรักภักดีต่อสถานบริบาลเนิร์สซิงโฮมแคว์ในจังหวัดเชียงใหม่จะมีการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างแน่นอน แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยในเรื่องของคุณภาพการบริการของสถานบริบาลฯ เฉพาะด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ และการเอาใจใส่การให้บริการ จะเป็นตัวแปรกลางหรือตัวแปรสนับสนุนปัจจัยหลักให้ช่วยในการตัดสินใจเข้าใช้บริการสถานบริบาลฯ ซ้ำ ดังนั้นสถานบริบาลจำเป็นต้องให้ความสำคัญ โดยการสร้างคุณภาพการบริการด้านความรวดเร็วและความเอาใจใส่ให้ลูกค้ามองเห็นและสัมผัสได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดการใช้บริการซ้ำในอนาคตอย่างยั่งยืน

7. ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ให้บริการสถานบริบาลฯ ควรมุ่งสร้างบุคลากรตามวิสัยทัศน์องค์กร พันธกิจองค์กร ในการสร้างบุคลากรทางการแพทย์ สหสาขาวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพและมีจรรยาบรรณในอาชีพของตนเองอย่างสูงสุด
2. ผู้ให้บริการสถานบริบาลฯ ควรให้ความสำคัญในการสร้างคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือในการบริการ และการรับประกันการให้บริการ หรือการสร้างเชื่อมั่นมากขึ้น ด้วยการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม สร้างการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้ผู้ป่วยกลุ่มติดเตียง และครอบครัวผู้ป่วยเห็นว่าสถานบริบาลฯ นี้ควรมีการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ
3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาว่าแนวโน้มในของจำนวนผู้ป่วยติดเตียงในอนาคตจะเพิ่มขึ้นเท่าใด เพื่อประโยชน์ในการนำมาวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจว่าควรมีการปรับปรุงพื้นที่หรือขยายพื้นที่ให้กว้างขวางมากขึ้นเพื่อรองรับผู้ป่วยติดเตียงที่อาจจะเข้ามาใช้บริการในอนาคต เพื่อสร้างผลกำไรสูงสุดให้เกิดขึ้นแก่ธุรกิจ



เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). ข้อมูลผู้สูงอายุทั่วไป. สืบค้นจาก <https://www.dop.go.th/th/know/1>
- จุฑามาศ กันตพลธิติมา. (2560). ภาพลักษณ์และทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.
- ฉันทชนก ฉัตรทอง. (2561). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำสำหรับการเลือกใช้บริการ Application QueQ ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาการใช้บริการจองคิวล่วงหน้าสำหรับร้านอาหาร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชิดชม กันจุฬา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน, 2(1), 13-33.
- ชมพูนุท พรหมภักดี. (2556). การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย (Aging society in Thailand). สืบค้นจาก http://library.senate.go.th/document/Ext6078/6078_440_0002.PDF
- ชยุต รัชตะวรรณ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธัญนันท์ วรเศรษฐพงศ์, วัลลภ อรุณธรรมนาถ, วีรยุทธ สวัสดิ์กิจไพโรจน์, ชเนศ รัตนอุบล, และ อาภาพรณ ปลั่งสิริสุนทร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อวิดีโอออนไลน์. วารสารนวัตกรรมธุรกิจ การจัดการ และสังคมศาสตร์, 3(1), 75-84.
- ไพโรจน์ วงศ์วุฒิวัฒน์. (2551). รวมบทความพิเศษ ปี 2551. กรุงเทพฯ: ฝ่ายวิจัย ธนาคาร กรุงเทพฯ (มหาชน).
- ลัดดาวลย์ อรุณเลิศ. (2565). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า. วารสารศึกษาศาสตร์ มมร. 10(1), 130-143.



- วิธมา ธรรมเจริญ. (2555). อิทธิพลของปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่มีต่อความสุขของผู้สูงอายุ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร, กรุงเทพฯ.
- สุมามาลย์ ปานคำ. (2564). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำเครื่องสำอางบนเพจเฟซบุ๊กของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารศิลปการจัดการ*, 5(2), 227-285.
- Lin, B., Chen, Y., & Zhang., L. (2022). Research on the factors influencing the re-purchase intention on short video platforms: A case of China. *PLoS ONE*, 17(3), 1-14. Retrieved from <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0265090>