



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิง
ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF ELDERLY CARE CENTERS AND
DEPENDENT PATIENTS IN NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

เรียวไผ่ เล่นทัศน์^{*1}, วิเชศ คำบุญรัตน์²

Realpai Lanthat^{*1}, Wichet Khambunrat²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารคนและกลยุทธ์องค์กร คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

²สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการจัดการองค์การ คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

¹Master of Business Administration, Human Resource Management and Organizational
Strategy, Faculty of Management Science, Panyapiwat Institute of Management

²Human Resource and Organization Management, Faculty of Management Science,
Panyapiwat Institute of Management

^{*1}Corresponding Author e-Mail: Reawpai1234@gmail.com

(Received: 2025, January 11; Revised: 2025, March 16; Accepted: 2025, April 4)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สำรวจ กลุ่มคนในวัยทำงานที่มีผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงอาศัยภายในบ้านเป็นกลุ่มที่มีความเป็นอยู่ร่วมกันในครอบครัวหรือบุคคลในครอบครัวในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 457 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย แบบคอมพิวเตอร์สุ่ม มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด

ผลการวิจัยพบว่า 1) การเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราชจำแนกตามเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกันตามระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Beta=0.06) อยู่ในลำดับที่สูงที่สุด รองลงมาด้านบุคลากร (Beta=0.03) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Beta=-0.12) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Beta=-0.06) ด้านกระบวนการ (Beta=0.09) ด้านการมองกลุ่มลูกค้ามุ่งหวัง (Beta=0.07) ด้านธุรกิจและการดูแลสิ่งแวดล้อมสังคม (Beta=0.03) ด้านผลิตภาพและคุณภาพ (Beta=0.13) ด้านราคา (Beta=0.16) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Beta=0.18) และด้านกลยุทธ์คู่ค้าหรือกลยุทธ์หุ้นส่วน (Beta=0.12) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นอันดับสุดท้าย

คำสำคัญ: ปัจจัยทางการตลาด; ผู้สูงอายุ; ภาวะพึ่งพิง

ABSTRACT

This study aimed to 1) investigate the demographic factors influencing the selection of elderly and dependent patient care centers in Nakhon Si Thammarat Province, and 2) examine the impact of marketing mix variables on the decision-making process related to the selection of such facilities. Employing a quantitative research design, data were collected via structured questionnaires distributed to 457 working-age individuals residing in Nakhon Si Thammarat Province, whose families include elderly persons or dependent patients. The sample was selected through simple random sampling using computer-generated methods. Statistical analyses included descriptive statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation), *F* test, and multiple regression analysis using the Enter method.

The findings indicated that demographic variables such as gender, marital status, and education level were not significantly associated with the choice of care centers. In contrast, age, average monthly income, and occupation were found to significantly influence the decision at the 0.05 level. Additionally, the analysis of marketing mix factors revealed several variables that significantly affected the selection of care centers. Ranked by standardized Beta coefficients, the most influential factors were: physical evidence ($\beta=0.18$), price ($\beta=0.16$), productivity and service quality ($\beta=0.13$), strategic partnerships ($\beta=0.12$), process ($\beta=0.09$), personnel ($\beta=0.07$), product ($\beta=0.06$), environmental and social responsibility ($\beta=0.03$), place



($\beta=-0.06$), and promotion ($\beta=-0.12$). These findings highlighted the importance of both socioeconomic demographics and specific components of the marketing mix in shaping consumer decisions regarding elderly and dependent care services in the region.

Keywords: marketing mix; elderly care; dependent patients

บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วในปี พ.ศ.2564 มีอัตราการเกิดลดลงเหลือเพียง 5.4 แสนคนเท่านั้น ส่งผลให้โครงสร้างประชากรได้เปลี่ยนจากสังคมเยาว์วัย เป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ และในปี 2574 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ (สำนักบริหารการทะเบียน, 2565, หน้า 5-6) ดังนั้นธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในปี 2567 พบว่าประเทศไทยมีธุรกิจดูแลผู้สูงอายุที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลจำนวน 743 ราย และในส่วนจังหวัดนครราชสีมา นั้นมีผู้สูงอายุมากเป็นอันดับ 5 ของประเทศ แต่มีศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับความต้องการของธุรกิจนี้มีโอกาสเติบโตในอนาคต เนื่องจากแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงเพิ่มขึ้นทุกปี แม้ในจังหวัดจะมีโรงพยาบาลรัฐบาล 28 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 5 แห่ง แต่ยังขาดบริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงที่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ (ศูนย์ข้อมูลสุขภาพ, ออนไลน์, 2566)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาแนวคิดทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจะไม่ใช้ตัวแปรทางการตลาดใหม่ ๆ แต่ยังเป็นตัวหลักไม่ว่ายุคใด สมัยใด เมื่อมีการทำธุรกิจแล้วนักการตลาดก็ต้องมองถึงความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอยู่ดี เพราะถือว่าเป็นพื้นฐานในการทำการตลาดให้กับธุรกิจเป็นอย่างดี ดังที่ ธเนศ ศิริกิจ (ออนไลน์, 2563) ได้กล่าวไว้ว่าส่วนประสมทางการตลาดคือ กิจกรรมในการประสมประสานการให้ทรัพยากรภายในองค์กรให้เหมาะสม และธวัชพร เรณางกูร บดินทร รัชมีเทศ (2562, หน้า 148) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ home health care นั้น ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลเชิงบวกของคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจ ในส่วนเขตมณี ปุยะกุล, วรศักดิ์ ทองศิริ (2566, หน้า 43) ที่ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการบ้านพักผู้สูงอายุเอกชน จึงจำเป็นต้องนำแนวทางการตลาดมาเป็นรูปแบบนี้มาใช้ในการทำการตลาด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและกระตุ้นการตัดสินใจของผู้บริโภคได้ ทั้งนี้ในการทำการตลาดนั้นเป็นเป้าหมายสำคัญของการทำธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครราชสีมา



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

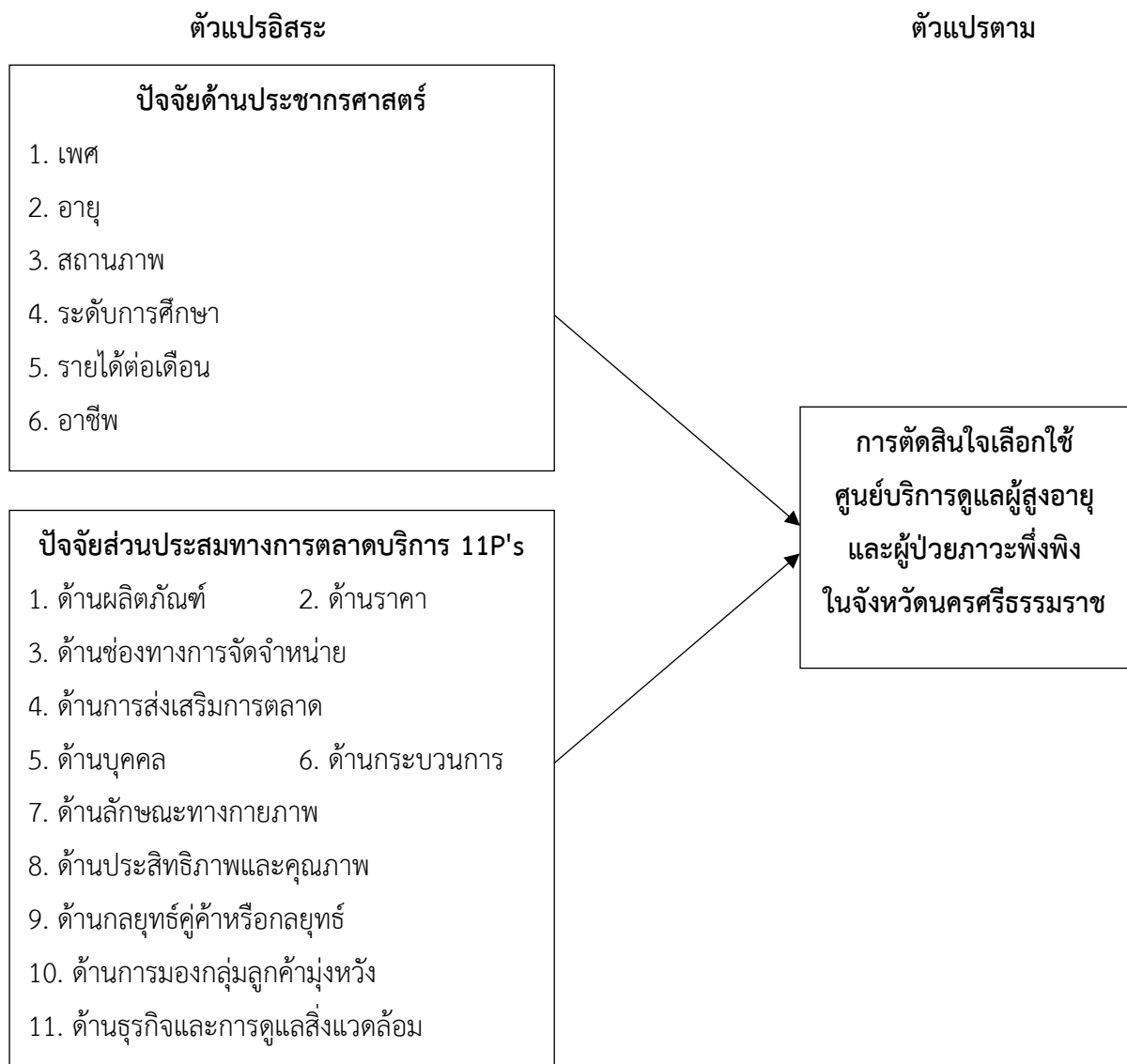
ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มคนวัยทำงานที่มีผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงอาศัยอยู่ในครอบครัวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรของยามาเน (Yamane, 1967, p. 50) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจึงเท่ากับ 457 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย แบบคอมพิวเตอร์สุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 11P's มีลักษณะข้อคำถามเป็นการวัดข้อมูลอันตรภาค (interval scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert, 1932, p. 55) ดังนี้ 5 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 หมายถึงเห็นด้วย 3 หมายถึงเฉย ๆ 2 หมายถึงไม่เห็นด้วย 1 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีลักษณะข้อคำถามเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (interval scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ (Likert, 1932, p. 55) ดังนี้ 5 หมายถึง ใช้บริการอย่างแน่นอน 4 หมายถึงใช้บริการ 3 หมายถึงไม่แน่ใจ 2 หมายถึงไม่ใช้บริการ 1 หมายถึงไม่ใช้บริการอย่างแน่นอน ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเนื้อหา จำนวน 3 คน ดังนี้ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์ ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารคนและกลยุทธ์องค์กร และรองหัวหน้าสาขาการตลาด ฝ่ายวิชาการการตลาด แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรง=.88 เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (reliability) อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า .70 (Nanavy, 1978, p. 1) จากการคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 30 ตัวอย่าง ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า .70

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปที่สำนักงานสาธารณสุขประจำจังหวัด สาธารณสุขประจำอำเภอในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ (google form) ระหว่างเดือนมกราคม-เมษายน พ.ศ.2567 รวม 4 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยตามหลักจุดกึ่งกลาง (midpoint) ของช่วงระดับคะแนน (Likert, 1932 p. 55) ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.41-4.20 หมายถึงเห็นด้วย 2.61-3.40 หมายถึงเฉยๆ 1.81-2.60 หมายถึงไม่เห็นด้วย 1.00-1.80 หมายถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2) สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าเอฟ (F test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรด้วยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (enter regression analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 50.11 อายุ 31-40 ปี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 53.17 การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 65.65 รายได้ต่อเดือน 30,001-45,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 42.01 และเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 45.51

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ภาพรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.93	0.69	เห็นด้วย	1
2. ด้านราคา	3.80	0.78	เห็นด้วย	9
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.89	0.73	เห็นด้วย	5
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.90	0.71	เห็นด้วย	2
5. ด้านบุคลากร	3.92	0.72	เห็นด้วย	3
6. ด้านกระบวนการ	3.89	0.71	เห็นด้วย	4
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.79	0.79	เห็นด้วย	10
8. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	3.84	0.75	เห็นด้วย	8
9. ด้านกลยุทธ์คู่ค้าหรือกลยุทธ์หุ้นส่วน	3.76	0.79	เห็นด้วย	11
10. ด้านการมองกลุ่มลูกค้ามุ่งหวัง	3.88	0.74	เห็นด้วย	6
11. ด้านธุรกิจและการดูแลสิ่งแวดล้อมสังคม	3.87	0.75	เห็นด้วย	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.74	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X}=3.86$, $SD=0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเห็นฯ ในระดับเห็นด้วยทุกรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=3.93$, $SD=0.69$) อันดับที่ 2 ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.71$) และอันดับที่ 3 ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.92$, $SD=0.72$)



ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	F	p	ผลการทดสอบ
เพศ	0.50	.60	ไม่แตกต่าง
อายุ	4.01*	.00	แตกต่าง
สถานภาพ	1.80	.12	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	1.25	.28	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	3.36*	.01	แตกต่าง
อาชีพ	3.58*	.00	แตกต่าง

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 พบว่าการเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราชจำแนกตามเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 3 ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Unstandardized		Standardized	t	p
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	1.22	0.12		10.39	0.0
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.06	0.06	0.06	0.95	.34
2. ด้านราคา	0.14	0.07	0.16	2.01*	.00
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	-0.06	0.07	-0.07	-0.84	.40
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	-0.12	0.08	-0.13	-1.60	.11
5. ด้านบุคลากร	0.04	0.10	0.04	2.36*	.03



ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Unstandardized		Standardized	<i>t</i>	<i>p</i>
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
6. ด้านกระบวนการ	0.08	0.08	0.09	1.02	.30
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.15	0.07	0.18	2.14*	.03
8. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ	0.12	0.08	0.14	1.49*	.03
9. ด้านกลยุทธ์คู่ค้าหรือกลยุทธ์หุ้นส่วน	0.22	0.08	0.13	2.96*	.00
10. ด้านการมองกลุ่มลูกค้ามุ่งหวัง	0.12	0.07	0.13	1.60	.11
11. ด้านธุรกิจและการดูแลสิ่งแวดล้อม	0.03	0.07	0.04	1.44*	.04
สังคม					
$R=.740, R^2=.631, F=.72.014^*, p<.05$					

* $p<.05$

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีส่งผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความถดถอยเชิงพหุ (Adjusted R Square)=.631 มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา (B=0.16) ด้านบุคลากร (B=0.04) ด้านลักษณะทางกายภาพ (B=0.15) ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ (B=0.12) ด้านกลยุทธ์คู่ค้าหรือกลยุทธ์หุ้นส่วน (B=0.22) ด้านธุรกิจและการดูแลสิ่งแวดล้อมสังคม (B=0.03)

อภิปรายผล

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ส่งผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในนครศรีธรรมราช พบว่าเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่ส่งผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ พศิน ชื่นชูจิตต์ (2564, หน้า 4) ที่พบว่าสถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักคนชรา และเกียรติดำรงค์ คันทะไชย์ และศิริรัตน์ พวงแสงสุข (2565, หน้า 1) พบว่าระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสถานดูแลผู้สูงอายุเอกชน ส่วนที่ส่งผลแตกต่างกัน พบว่าอายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพส่งผลแตกต่างกันต่อการเลือกใช้บริการในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เช่นเดียวกับ ปัทมนันท์ เขมพิพิศน์, ปาลิตา ศรีศรกำพล (2564, หน้า 29) และอรรงค์ดี ดำรงศิริ (2566, หน้า 52) ที่พบว่าอาชีพและรายได้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพฯ



2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลสุขภาพและผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีทั้งหมด 6 ด้านดังนี้

ด้านราคา มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลสุขภาพและผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพราะราคาเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเป็นปัจจัยถึงคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจใช้ สอดคล้องกับ อารังศักดิ์ ดำรงศิริ (2566, หน้า 52) และจิน มงคลสุริยะเดช (2566, หน้า 42) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการและสถานที่พักอาศัยโดยพิจารณาความคุ้มค่าและคุณภาพตามกำลังทรัพย์

ด้านบุคลากร มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลสุขภาพและผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในนครศรีธรรมราช เพราะผู้ให้บริการมักมองหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม เช่นมีการศึกษาทางการแพทย์หรือพยาบาลมีประสบการณ์เพื่อสร้างความมั่นใจในการดูแลสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หมายความว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับ ปัญีสิตา วโรตมะกุล และธนวัฒน์ ทีปะปาล (2565, หน้า 43) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านบุคลากรในส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลสุขภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลสุขภาพและผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ความปลอดภัย สภาพแวดล้อม ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศ ช่วยทำให้ผู้ป่วยผ่อนคลายลดความเครียดส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หมายความว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลสุขภาพและผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนั้นจึงยอมรับว่า ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สถานที่ที่น่าอยู่ สะอาด และร่มรื่นด้วยต้นไม้ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ประวิทย์ สัพพะเลข และธันยนันท์ จันทรทรงพล (2566, หน้า 161) ที่พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ทำเลที่ตั้ง และกระบวนการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลสุขภาพและผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในนครศรีธรรมราช เป็นปัจจัยสำคัญที่มีการดูแลที่มีคุณภาพและคุ้มค่ากับการลงทุน เช่น คุณภาพการบริการ การปรับปรุงและการบริการอย่างต่อเนื่อง ประสิทธิภาพการทำงานระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการได้รับการดูแลที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หมายความว่าปัจจัยทางการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับ มัทวัน วีระสกุลวงศ์ (2562, หน้า 3) ที่แนะนำให้บริการคล้ายดูแลในครอบครัว พร้อมพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและตรวจสอบประวัติได้ เพื่อสร้างความสบายใจแก่ผู้ให้บริการ

ด้านกลยุทธ์หุ้นส่วน มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลสุขภาพและผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยผู้ให้บริการมักจะมองหาศูนย์บริการที่มีความร่วมมือกับโรงพยาบาลหรือคลินิกเป็นหุ้นส่วนกับองค์กรในชุมชนและได้รับสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อให้มั่นใจว่า



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

ผู้ให้บริการจะได้รับการดูแลที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หมายความว่าปัจจัยทางการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับ ธเนศ ศิริกิจ (ออนไลน์, 2563) ที่กล่าวว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดช่วยให้เกิดการเติบโตทางการตลาดและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ด้านธุรกิจและสิ่งแวดล้อมสังคม ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิง ในนครศรีธรรมราช มีความสำคัญเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ดีและการดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและสุขภาพของผู้ใช้บริการเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ให้บริการจะได้รับการดูแลที่ดีในสภาพแวดล้อมที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หมายความว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการ สอดคล้องกับวัชรภรณ์ ขายม, ธัญปวีณ์ รัตนพงศ์พร, ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ และอัมพล ชูสนุก (2565, หน้า 81) ที่พบว่าคุณภาพบริการ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพส่งผลบวกต่อพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเอง ความพึงพอใจในชีวิต และความตั้งใจใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ประชากรศาสตร์ พบว่าอายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแล ควรสำรวจโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุและผู้ป่วยพึ่งพิงที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการด้านสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ปัจจัยทางการตลาด ปัจจัยสำคัญที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่ ราคา บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ ประสิทธิภาพและคุณภาพ กลยุทธ์คู่ค้า และการดูแลสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
3. แผนธุรกิจ ข้อมูลจากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบแผนธุรกิจการตลาดที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยพึ่งพิง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม เช่น ทักษะชีวิตของคนทั่วไปต่อการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิง เพื่อช่วยผู้ประกอบการพัฒนาธุรกิจให้ตอบสนองความต้องการผู้บริการในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาแนวโน้มการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิง โดยขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังจังหวัดใกล้เคียงและภูมิภาคต่าง ๆ รวมถึงการเติบโตของธุรกิจนี้ในอนาคต เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับสังคมผู้สูงอายุที่กำลังจะมาถึง



บรรณานุกรม

- เกียรติดำรงค์ คันทะไชย์ และศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข. (2565). ส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 1(2) หน้า 1-17.
- เกตุมณี ปุยะกุล และวรศักดิ์ ทองศิริ. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักผู้สูงอายุเอกชนกรณีศึกษามีสุข โซโฮตัส เชียงใหม่. *วารสารสหวิทยาการพัฒนาศาสตร์*, 2(2), หน้า 43-49.
- จิน มงคลสุริยะเดช. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่บ้านผู้สูงอายุคนไทย เจเนอเรชัน เบบีบูมเมอร์ ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฐชาพร เรณางกูร และบดินทร รัศมีเทศ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ Home Health Care. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(1), หน้า 148-158.
- ธเนศ ศิริกิจ. (2563, 26 พฤศจิกายน). *การตลาดและการสร้างแบรนด์เพื่อการบริหารคุณภาพ 21(203)* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://positioningmag.com/1306059> [2564, 30 ธันวาคม].
- ธำรงค์ดี ดำรงศิริ. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารปรัชญาปริทรรศน์*, 28(1), หน้า 51-58.
- ประวิทย์ สัพพะเลข และธัญนันท์ จันทร์ทรงพล. (2566). ปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์*, 6(1) หน้า 161-170.
- ปัญญิสิตา วโรตมะกุล และชนวัฒน์ ทีปะปาล. (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธุรกิจสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ บริษัท ทีแอนด์ที เทคโนโลยี จำกัด. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(5), หน้า 43-54.
- ปัทมนันท์ เขมพิพิศน์, ปาลิตา ศรีศรคำพล. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารศึกษิตาลัย*, 3(2) หน้า 29-42.
- พศิน ชื่นชูจิตต์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราในยุค New normal*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล นครปฐม.
- มัทวัน วีระสกุลวงศ์. (2562). *การศึกษาความคาดหวังและแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้บริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลด้วยการไปดูแลรับ-ส่งจากที่พัก*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัชรภรณ์ ขายม ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร,ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ และอัมพล ชูสนุก. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต และความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้สูงอายุที่ใช้บริการสถานประกอบการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 6(2), หน้า 81-91.



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 21 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน 2568

ศูนย์ข้อมูลสุขภาพ จังหวัดสระแก้ว. (2566). **ระบบสำรวจสุขภาพ (Health Explorer)** (ออนไลน์). เข้าถึง

ได้จาก: <https://sko.moph.go.th/site/service/> [2567, 30 มิถุนายน].

สำนักบริหารการทะเบียน. (2565). **สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย 77 จังหวัด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564**

(ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.dop.go.th/th/known/side/1/1/1099> [2564, 25

ธันวาคม].

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, **22**(140), p. 55.

Nanavy, A. (1987). *Development of rural education systems in Cambodia (Unpublished master's thesis)*. Department of Educational Administration, Faculty of Education Royal University of Phnom Penh.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed). New York: Harper & Row.