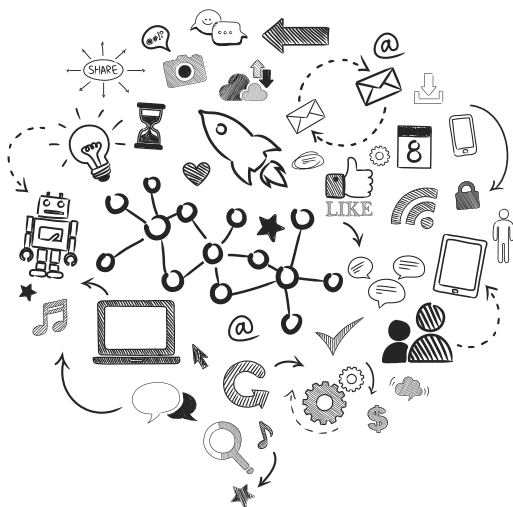


Factors Influencing the Decision to Use Private Elderly Care Services

บุลการ แผ่นสุวรรณ ดาวพระศุกร ทองกลิน และสุพัฒน์ วีระเวชเจริญชัย
Bulakorn Phansuwan Dawprasug thongglin and Supat Teravechareoentai





ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาล ดูแลผู้สูงอายุเอกชน

Factors Influencing the Decision to Use Private Elderly Care Services

บุลการ แผ่นสุวรรณ¹ ดาวพระศุภร์ ทองกลิ่น² และสุพัฒน์ อีระเวชเจริญชัย³

Bulakorn Phansuwan Dawprasug thongglin and Supat Teravecharoenchai

¹คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Business Administration, Krirk university, Bangkok 10220, Thailand

e-mail : blank45521@gmail.com

²คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

School of Accountancy, University of the Thai Chamber of Commerce, Bangkok 10400, Thailand

e-mail : dawprasug@yahoo.com

³คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ 10220 ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Bangkok 10220, Thailand e-mail : feduspv@ku.ac.th

Received : September 25, 2024 Revised : February 20, 2025 Accepted : February 24, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาด และคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้สูงอายุจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) และกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติที่เหมาะสม เพื่อความถูกต้องของข้อมูลและใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการสถานบริบาลเพื่อนำข้อมูลมายืนยันข้อมูลเชิงปริมาณ และใช้สถิติสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) รวมถึงใช้ One-Way ANOVA และ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเอกชน

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัว และลักษณะครอบครัวแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้

บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนแตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ลักษณะทางกายภาพของสถานบริบาล และ คุณภาพของบุคลากร ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยมีค่าสถิติ Pearson Correlation ที่สูง (0.698 และ 0.624 ตามลำดับ) ในส่วนของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ บุคลากร กระบวนการ ราคา และการส่งเสริมการตลาด มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน สำหรับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการพบว่าปัจจัยด้านความใส่ใจในลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการของสถานบริบาลให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุและครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; ผู้สูงอายุ; สถานบริบาลเอกชน

Abstract

The study titled “Factors Influencing the Decision to Use Private Elderly Care Services” aims to: 1) compare demographic factors that influence the decision to use private elderly care services, 2) analyze the relationship between the decision to use private elderly care services and the social marketing and service quality, and 3) investigate the social marketing and service quality factors that affect the decision to use private elderly care services. This research employed a mixed methods approach, collecting quantitative data from 400 elderly individuals and validating the data through in-depth interviews with the operators of the elderly care facilities. Descriptive Statistics, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis were used to analyze the relationships between various factors influencing the decision to use private elderly care services. The results showed that demographic factors, such as gender, age, occupation, average family income, and family structure, significantly



affected the decision to use private elderly care services. Additionally, the analysis found that the relationship between the marketing mix and service quality was crucial, particularly the physical characteristics of care facilities and the quality of personnel, which positively influenced the decision to use these services, with high Pearson Correlation values of 0.698 and 0.624, respectively. Furthermore, the marketing-mix factors—including physical characteristics, personnel, processes, pricing, and promotion—affected the decision-making process. Regarding the service quality, factors such as customer care, responsiveness, reliability, and tangibility were found to significantly influence the decision to use private elderly care services. These findings could be used as guidelines for improving elderly care services to effectively meet the needs and expectations of elderly individuals and their families.

Keywords: Service Quality; Elderly; Private Elderly Care Facilities

บทนำ

10

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรที่สำคัญ โดยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว ซึ่งจากสถิติพบว่าประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจาก 10% ในปี พ.ศ. 2543 เป็น 20% ในปี พ.ศ. 2566 และคาดว่าจะเพิ่มเป็น 30% ภายในปี พ.ศ. 2573 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564) ความเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลให้เกิดความต้องการในการดูแลสุขภาพและการบริหารสำหรับผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง สถานะบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนจึงได้กลายเป็นทางเลือกที่สำคัญสำหรับครอบครัวที่ไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ด้วยตนเอง ที่พักหรือสถานบริบาลสำหรับผู้สูงอายุที่เหมาะสมต้องมีการออกแบบที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้ออำนวยต่อการเคลื่อนไหวของผู้สูงอายุ การเข้าถึงง่าย ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพจิต เช่น สถานที่พักผ่อนที่สงบและมีพื้นที่สีเขียว (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566) นอกจากนี้ บุคลากรที่ให้การดูแลต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางและผ่านการฝึกอบรมอย่างดีในการดูแลสุขภาพกายและจิตใจของผู้สูงอายุ รวมถึงการจัดการปัญหาทางสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุโดยตรง (ธารังศักดิ์

ดำรงศิริ, 2566) การจัดการด้านส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่ดีจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและสร้างความมั่นใจให้กับครอบครัวในการเลือกใช้บริการสถานบริบาล การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเหล่านี้มักมีความซับซ้อน เนื่องจากผู้ให้บริการต้องพิจารณาหลายปัจจัยร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้สูงอายุเอง เช่น อายุ เพศ รายได้ และลักษณะครอบครัว รวมถึงปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด เช่น คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ การตั้งราคา ความสะดวกในการเข้าถึง หรือแม้แต่ภาพลักษณ์ของสถานบริบาล และที่สำคัญที่สุดคือปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ผู้สูงอายุจะได้รับ เช่น ความใส่ใจในลูกค้า และการตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน โดยเน้นการวิเคราะห์จากสามมิติหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด 7P's และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อทำความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการในสถานบริบาลให้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุและครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา:

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเอกชน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเอกชน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเอกชน

แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเรื่องส่วนประสมทางการตลาด (Social marketing) หรือ 7P's คือ เครื่องมือที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), สถานที่ (Place), การส่งเสริมการขาย (Promotion), บุคคล (People), กระบวนการ



(Process), และหลักฐานที่มองเห็นได้ (Physical Evidence) (ฐชาพร เรณางกูร และ บดินทร์ศรัณย์เทศ, 2562) การจัดการและผสมผสานปัจจัยเหล่านี้ย่อมมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคพิจารณาและประเมินปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนี้รวมถึงความพึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ ประสบการณ์ก่อนหน้า ข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งต่างๆ และการประเมินคุณค่าที่ได้รับจากบริการ สามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมี 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability), การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness), การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และความใส่ใจในลูกค้า (Empathy) (เกษรา วิจิตชะจี, 2566) คุณภาพการบริการ คือ ผู้ประกอบการต้องเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และพยายามสร้างบริการให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า แม้ว่าเป็นความต้องการทางวัตถุ (Material Needs) หรือว่าเป็นความต้องการในจิตใจ (Spiritual Needs) เพื่อความพึงพอใจสูงสุดและเพื่อการบอกต่อของกลุ่มลูกค้า

3. แนวคิดเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคพิจารณาและตัดสินใจว่าจะเลือกใช้บริการใด โดยกระบวนการนี้เกี่ยวข้องกับการประเมินข้อมูลที่ได้รับ การพิจารณาทางเลือกที่มีอยู่ และการตัดสินใจเลือกบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดีที่สุด กระบวนการตัดสินใจนี้สามารถถูกอธิบายได้ผ่านหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค และทฤษฎีการตัดสินใจ มีการกล่าวว่าการตัดสินใจเป็นกระบวนการสร้างหรือเลือกทางเลือกของผู้บริโภค โดยเริ่มจากการที่ผู้บริโภคเกิดความตระหนักถึงความต้องการ (Need) หรือตระหนักถึงปัญหา (Problem) ซึ่งอาจเกิดจากอิทธิพลภายนอก เช่น การโฆษณาหรือการรับรู้ข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ (จุฑามณี สายยี่ด, 2564)

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานของผู้สูงอายุ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุประกอบด้วย ความยืนยาวของชีวิต สุขภาพที่ดี และความเสมอภาคทางเพศ แม้ว่าดัชนีเชิงปริมาณเหล่านี้อาจไม่สามารถครอบคลุมทั้งหมด แต่ยังคงถือว่ามีความสำคัญในการประเมินคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ความจำเป็นพื้นฐานสามารถแบ่งออกเป็นสองระดับ ได้แก่ ส่วนที่เป็นระดับพื้นฐานและส่วนที่ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต ในระดับพื้นฐาน ประกอบด้วย ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่พัก

อาศัย และบริการทางการแพทย์ สุขภาพที่สมบูรณ์ไม่มีภาวะทุพพลภาพหรือเจ็บป่วยเรื้อรัง ชีวิตที่มั่นคงปลอดภัยในด้านเศรษฐกิจและสังคม และเสรีภาพในการใช้สิทธิขั้นพื้นฐานภายใต้กฎหมาย ส่วนที่ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทางร่างกายและสังคม คุณสมบัติส่วนบุคคลที่ช่วยให้สามารถปรับตัวได้ดี และคุณสมบัติที่ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

แนวคิดของมาสโลว์เกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์สามารถประยุกต์ใช้กับผู้สูงอายุ โดยความต้องการพื้นฐานเริ่มจากปัจจัยสี่ ความมั่นคงปลอดภัย และความสัมพันธ์ทางสังคม ไปจนถึงความต้องการได้รับการยอมรับและการเติมเต็มศักยภาพตนเอง (Maslow, A. H., 2513) การศึกษาต่อจากทฤษฎีของมาสโลว์ยังระบุว่า สุขภาพของผู้สูงอายุประกอบด้วยองค์ประกอบด้านการประเมินสุขภาพ สุขภาวะทางจิต ความพิการ ความสามารถในการดำรงชีวิต และพฤติกรรมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย การมองเห็น และการได้ยิน (สายพิน บันทอง, 2564)

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือผู้สูงอายุจำนวน 400 คนที่เคยหรือมีแผนที่จะใช้บริการสถานบริบาลเอกชน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุจำนวน 5 คน มีคุณสมบัติเป็นสถานบริบาลเอกชนที่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 10 เตียงขึ้นไป และจดทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (สบส.) ข้อมูลเชิงคุณภาพถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนและยืนยันผลการศึกษาจากข้อมูลเชิงปริมาณ

วิธีการเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล: รูปแบบการวิจัย เป็นการเก็บข้อมูลใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยการสำรวจผ่านแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์และการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และ ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการตีความและสรุปประเด็นหลักจากการสัมภาษณ์

เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลสองประเภท ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและมีความน่าเชื่อถือ



แบบสอบถามออนไลน์ แบ่งออกเป็นสี่ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมทางการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่น และความใส่ใจในลูกค้า และข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน มาตราส่วนวัดผลที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนแบบ Likert scale ห้าระดับ โดยให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นตั้งแต่มากที่สุดถึงน้อยที่สุด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สมมติฐานใช้ One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

การสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ประกอบการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณให้มีความลึกซึ้งมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์คือผู้ประกอบการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุที่ดำเนินธุรกิจบริบาลดูแลผู้สูงอายุที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 10 เตียงขึ้นไป แนวคำถามสัมภาษณ์เน้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานบริบาลของผู้สูงอายุ ความสำคัญของราคาและคุณภาพบริการต่อการตัดสินใจ วิธีการส่งเสริมการตลาดที่มีประสิทธิภาพ การออกแบบสถานบริบาลที่เหมาะสม และกระบวนการคัดกรองผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ ตัวอย่างคำถามจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ท่านคิดว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสถานบริบาลของผู้สูงอายุคืออะไร และเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ผู้สูงอายุหรือครอบครัวใช้ในการตัดสินใจคืออะไร?

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับบุคลากรที่ทำงานในสถานบริบาลผู้สูงอายุ เช่น ทักษะความเชี่ยวชาญของพนักงาน และการมีใบอนุญาตหรือการผ่านการอบรมมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือไม่?

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือวิจัยมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิสามท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ใช้ Index of Item-Objective

Congruence (IOC) ในการตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยค่าที่ได้รับอยู่ในช่วง 0.8-1.0 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมในการใช้เก็บข้อมูล

การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ Cronbach's Alpha กับกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยที่ได้มีค่า 0.84 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือในการวัดผลและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทฤษฎีทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนโดยใช้การวิเคราะห์ One - Way ANOVA และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการสำรวจผ่านแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.8-1.0 มาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผลการวิเคราะห์ค่าของตัวแปรหลักและแบบรวมชุดดังนี้ 1) ความพึงพอใจในการบริการ = 0.86 2) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ = 0.88 3) คุณภาพการให้บริการ = 0.84 4) แบบสอบถามรวมชุด = 0.84 หมายความว่าค่าความเที่ยงที่ได้มากกว่า 0.70 ทุกตัวแปรแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการตีความและสรุปประเด็นหลักจากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ การนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยทำการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาว่าถูกต้องหรือไม่ โดยตรวจสอบจากแหล่งข้อมูล เวลา สถานที่และแหล่งบุคคลที่มีความต่างกัน แต่ได้ข้อมูลที่ตรงกัน



ผลการศึกษา

การศึกษานี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวน 400 คน โดยเน้นศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน ผลการวิเคราะห์ถูกนำเสนอในส่วนต่าง ๆ ดังนี้:

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเอกชน

จากข้อมูลตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ลักษณะครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t=2.304$, $p<0.05$) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวที่แตกต่างกันอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ

ตารางที่ 1 : แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
ชาย	180	3.77	0.50	2.304	0.022*
หญิง	220	3.87	0.36		
รวม	400	3.82	0.43		
อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
อายุ 60 – 65 ปี	199	3.74	0.53	7.206	0.001**
อายุ 66 – 70 ปี	160	3.91	0.27		
อายุ 66 – 70 ปี	160	3.91	0.27		
อายุ 71 ปีขึ้นไป	41	3.88	0.29		
อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
เกษตกร	29	3.97	0.13	4.666	0.001**
พนักงานบริษัทเอกชน	82	3.93	0.22		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	106	3.87	0.36		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	98	3.74	0.61		
อื่นๆ	85	3.72	0.44		
รวม	400	3.82	0.43		

ตารางที่ 1 : แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน (ต่อ)

รายได้เฉลี่ยของครอบครัว	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	27	3.76	0.40	3.424	0.005**
10,001 – 20,000 บาท	20	3.50	0.63		
20,001 – 30,000 บาท	73	3.90	0.34		
40,001 – 50,000 บาท	70	3.77	0.52		
50,001 บาทขึ้นไป	77	3.88	0.27		
รวม	400	3.82	0.43		
ลักษณะครอบครัว	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
อาศัยอยู่คนเดียว	45	3.88	0.26	3.811	0.002**
อาศัยอยู่กับคู่สมรสเท่านั้น	116	3.86	0.42		
อาศัยอยู่กับบุตรหลานเท่านั้น	35	3.83	0.34		
อาศัยอยู่กับสมรสและบุตรหลาน	164	3.82	0.42		
อาศัยอยู่กับผู้อื่น	37	3.76	0.49		
อื่นๆ	3	2.83	1.61		
รวม	400	3.82	0.43		

การแสดง ดาว * หมายถึง <0.05 ** หมายถึง <0.01 และ*** หมายถึง <0.001

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเอกชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด

การศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ในส่วนประสมทางการตลาด (7P's) กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงให้เห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพล้วนมีผลต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุดังที่แสดงในตารางที่ 2 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง:

ด้านบุคลากร: มีความสัมพันธ์สูงที่สุด (Pearson Correlation = 0.624) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับความสามารถและคุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการ



ด้านกระบวนการ: มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง (Pearson Correlation = 0.666) แสดงให้เห็นว่าความเป็นระบบและประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ: มีค่าความสัมพันธ์สูง (Pearson Correlation = 0.698) ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานบริการ เช่น ความสะอาดและความสะดวกสบาย

ตารางที่ 2 : การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชน

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ		
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.541**	<0.001	ระดับปานกลาง
2. ด้านราคา	0.572**	<0.001	ระดับปานกลาง
3. ด้านสถานที่	0.358**	<0.001	ระดับต่ำ
4. ด้านส่งเสริมทางการตลาด	0.565**	<0.001	ระดับปานกลาง
5. ด้านบุคลากร	0.624**	<0.001	ระดับปานกลาง
6. ด้านกระบวนการ	0.666**	<0.001	ระดับปานกลาง
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.698**	<0.001	ระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

สำหรับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการในทุกด้าน:

ความใส่ใจในลูกค้า: มีค่าความสัมพันธ์สูงสุด (Pearson Correlation = 0.787) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการดูแลอย่างใกล้ชิดและเอาใจใส่ในรายละเอียดเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุและครอบครัวเลือกใช้บริการ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ: มีค่าความสัมพันธ์สูง (Pearson Correlation = 0.777) ซึ่งบ่งบอกถึงความสำคัญของการสร้างความไว้วางใจในบุคลากรและการบริการ

การตอบสนองต่อลูกค้า: มีค่าความสัมพันธ์สูง (Pearson Correlation = 0.770) แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 3 : การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ		ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.757**	<0.001	ระดับสูง
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	0.777**	<0.001	ระดับสูง
3. การตอบสนองต่อลูกค้า	0.770**	<0.001	ระดับสูง
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.734**	<0.001	ระดับสูง
5. ความใส่ใจในลูกค้า	0.787**	<0.001	ระดับสูง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน

จากตารางที่ 4 พบว่ามีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 5 ด้านมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาล ดังนี้:

1. **ปัจจัยด้านราคา (Price):** มีค่าสถิติ t-test $t=2.696$ ($p=0.007$) ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการที่ราคาสอดคล้องกับคุณภาพของบริการที่ได้รับ รวมถึงความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไป

2. **ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด (Promotion):** มีค่าสถิติ t-test $t=2.115$ ($p=0.035$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมการขาย เช่น การจัดโปรโมชั่นหรือการให้ข้อมูลทางสื่อมีผลกระทบอย่างมากต่อการตัดสินใจ ผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการที่มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ

3. **ปัจจัยด้านบุคลากร (People):** มีค่าสถิติ t-test $t=3.697$ ($p<0.001$) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบมากที่สุดในบรรดาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับคุณภาพและทักษะของบุคลากรในการให้บริการ ความเป็นมืออาชีพและการเอาใจใส่ของบุคลากรเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมั่นใจในการเลือกใช้บริการ

4. **ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process):** มีค่าสถิติ t-test $t=2.662$ ($p=0.008$) ซึ่งบ่งชี้ว่ากระบวนการให้บริการที่มีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้สูงอายุ กระบวนการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ



5. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence): มีค่าสถิติ t-test $t=5.039$ ($p<0.001$) ซึ่งหมายความว่าลักษณะทางกายภาพของสถานบริการ เช่น ความสะอาด ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการใช้ชีวิตประจำวันของพวกเขา

ตารางที่ 4 : ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชน

Model	Coefficients		t	p-value	
	Unstandardized	Standardized			
	Coefficients	Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.249	0.159		1.566	0.118
1. ด้านผลิตภัณฑ์	0.049	0.046	0.049	1.067	0.286
2. ด้านราคา	0.117	0.043	0.126	2.696	0.007**
3. ด้านสถานที่	0.000	0.027	0.000	-0.005	0.996
4. ด้านส่งเสริมทางการตลาด	0.085	0.040	0.099	2.115	0.035*
5. ด้านบุคลากร	0.169	0.046	0.177	3.697	<0.001***
6. ด้านกระบวนการ	0.162	0.061	0.155	2.662	0.008**
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.357	0.071	0.302	5.039	<0.001***

การแสดง ดาว * หมายถึง <0.05 ** หมายถึง <0.01 และ*** หมายถึง <0.001

จากตารางที่ 5 สำหรับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีปัจจัยสำคัญ 4 ข้อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนี้

1. **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles):** มีค่าสถิติ t-test $t=2.354$ ($p=0.019$) ซึ่งหมายความว่าสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีผลต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุมองหาสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและสะดวกสบายในการใช้บริการ

2. **ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability):** มีค่าสถิติ t-test $t=2.956$ ($p=0.003$) ซึ่งหมายความว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือและความสม่ำเสมอในการให้บริการ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและบริการที่มีมาตรฐานเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการมากที่สุด ปัจจัยนี้มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness): มีค่าสถิติ t-test $t=3.160$ ($p=0.002$) ซึ่งหมายความว่า การที่บุคลากรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ การบริการที่กระตือรือร้นและพร้อมให้บริการตลอดเวลาจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุ

4 ความใส่ใจในลูกค้า (Empathy): มีค่าสถิติ t-test $t=5.238$ ($p<0.001$) ซึ่งหมายความว่า การที่บุคลากรแสดงออกถึงความใส่ใจและความเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ การดูแลที่เอาใจใส่ในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงการได้รับการดูแลอย่างแท้จริง

ตารางที่ 5 : ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน

Model	Coefficients			t	p-value
	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients	Std. Error	Coefficients		
	B		Beta		
(Constant)	0.105	0.133		0.785	0.433
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.152	0.065	0.142	2.354	0.019**
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	0.205	0.069	0.197	2.956	0.003**
3. การตอบสนองต่อลูกค้า	0.250	0.079	0.217	3.160	0.002**
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.021	0.075	0.018	0.284	0.776
5. ความใส่ใจในลูกค้า	0.337	0.064	0.311	5.238	<0.001***

การแสดง ดาว * หมายถึง <0.05 ** หมายถึง <0.01 และ*** หมายถึง <0.001

อภิปรายผล

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน โดยการวิเคราะห์ได้แยกออกเป็นสามด้านหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7P's และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยทั้งสามนี้มีอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลของผู้สูงอายุและครอบครัว

ในด้านประชากรศาสตร์ พบว่าปัจจัย เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะครอบครัวมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลในระดับที่



แตกต่างกัน กลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยสูงมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการสถานบริการที่มีคุณภาพการบริการที่ดีมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุศรา อริญญิก (2564) ที่พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีรายได้สูงและมีการศึกษาดี ผลการศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่า 71 ปีมักให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายและความทันสมัยของสถานบริบาลมากกว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 71 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษรา วิจิตชะจี (2566) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ที่พบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุที่อายุน่ามากขึ้นจะเน้นไปที่การบริการที่ใส่ใจและการดูแลที่มีความเป็นมนุษย์

ในด้านส่วนประสมทางการตลาด พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านราคา และด้านส่งเสริมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านบุคคลและกระบวนการบริการที่ได้รับการเน้นย้ำจากผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐชาพร เรณางกูร และ บดินทร์ รัตมิตเทศ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ Home Health Care ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ Home Health Care อย่างมีนัยยะสำคัญ และงานวิจัยของ พศิน ชื่นชูจิตต์ (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราในยุค New normal ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพัก คนชราในยุค New normal ในขณะเดียวกันผลจากการสัมภาษณ์ยังพบว่าการคัดกรองและตรวจสอบประวัติผู้สูงอายุอย่างละเอียดเป็นสิ่งสำคัญก่อนรับเข้ามาใช้บริการในสถานบริบาล ผู้สูงอายุต้องผ่านการตรวจสุขภาพ ตรวจร่างกาย และตรวจประวัติการแพ้ยาและโรคติดต่ออย่างละเอียด ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องทำเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการและเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับครอบครัวของผู้สูงอายุ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพและการตอบสนองที่รวดเร็วเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ที่พบว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงการจัดการกระบวนการบริการที่มีความเป็นระบบและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

ในด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความใส่ใจในลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของผู้สูงอายุเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเอกชน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความต้องการการดูแลพิเศษหรือมีความต้องการด้านสุขภาพเฉพาะทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระพีพัฒน์ ช้อนสวัสดิ์ (2563) ศึกษาเรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพบริการ พฤติกรรมการเลือกใช้สถานบริบาลผู้สูงอายุ และการจัดการธุรกิจสถานบริบาลผู้สูงอายุ ในกรุงเทพมหานคร ยืนยันว่าคุณภาพบริการของสถานบริบาลผู้สูงอายุ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ความใส่ใจในลูกค้า เช่น การดูแลสุขภาพกายและจิตใจของผู้สูงอายุอย่างละเอียดอ่อน การให้บริการที่เป็นมิตรและอบอุ่น รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและครอบครัว การสื่อสารที่ชัดเจนและการเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสุณีย์ ดวงแข (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนในความภักดีของลูกค้าธุรกิจบริการสุขภาพผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนในความภักดีของลูกค้าธุรกิจบริการสุขภาพผู้สูงอายุในประเทศไทยนอกจากนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุศรา อธิบุญญิก (2564) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุ และปริมณฑล ในขณะเดียวกัน ผลจากการสัมภาษณ์ยังพบว่า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการสถานบริบาล การแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน เช่น ราคา การบริการ และใบประกอบวิชาชีพต่างๆ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจได้ง่ายขึ้น การให้บริการที่มีความสะอาด ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ การให้ข้อมูลและรายงานสถานะปัจจุบันของผู้สูงอายุแก่ญาติผ่านทางภาพหรือวิดีโอช่วยสร้างความมั่นใจและไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษรา วิจิตะจะจิ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ



มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนทั้งนี้อาจเนื่องจากความเป็นรูปธรรมของการบริการช่วยสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้บริการ

การวิจัยนี้สรุปได้ว่า การพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในสถานบริบาลเอกชนเป็นสิ่งสำคัญที่ควรเน้นย้ำ โดยเฉพาะในด้านการให้บริการที่มีคุณภาพสูง บุคลากรที่มีทักษะ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดการส่วนประสมทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายยังมีบทบาทสำคัญในการดึงดูดและรักษาผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถานบริบาลเอกชนให้มีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุและครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ:

การพัฒนาบุคลากร: ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานในการให้บริการผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมในเรื่องการดูแลและให้บริการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจและความพึงพอใจของผู้สูงอายุและครอบครัว นอกจากนี้ การคัดเลือกพนักงานที่มีใจรักในอาชีพบริการก็เป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

การตั้งราคาบริการ: ผู้ประกอบการควรมีการตั้งราคาบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในหลายระดับ และควรมีการเปิดเผยราคาที่ชัดเจนพร้อมกับรายละเอียดของบริการที่ลูกค้าจะได้รับ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

สถานที่ตั้งและการจัดวางแผนผัง: ควรพิจารณาตั้งสถานบริบาลในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางของครอบครัวผู้สูงอายุ และควรมีการจัดวางแผนผังสถานที่ให้เหมาะสมกับการทำงานของพนักงาน รวมถึงสร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกปลอดภัยและสะดวกสบาย

การส่งเสริมการตลาด: ควรเน้นการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และการบอกต่อแบบปากต่อปาก การจัดกิจกรรมหรือโปรโมชั่นเป็นระยะจะช่วยดึงดูดความสนใจของลูกค้าใหม่ และสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต:

การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย: ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่ำ หรือในพื้นที่ชนบท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุในกลุ่มต่าง ๆ

การศึกษาวิจัยเชิงลึก: ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้สูงอายุในการเลือกใช้บริการสถานบริบาล โดยมุ่งเน้นการทำความเข้าใจปัจจัยเฉพาะที่สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้สูงอายุและครอบครัว

เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564, 11 มีนาคม). การดูแลผู้สูงอายุ. <https://www.dop.go.th/th/know/15/741>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566, 31 ธันวาคม). สถิติผู้สูงอายุ. https://www.dop.go.th/th/statistics_page?cat=1.
- เกษรา วิจิตชะจี. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน. วารสารการบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์, 8(2), 89-105.
- จุฑามณี สายยี่ด. (2564) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุในเขตประเวศ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐชาพร เลียงครุ และบดินทร์ มีเทศ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ Home Health Care ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการจัดการและพัฒนา, 9(1), 23-39.
- อัครศักดิ์ ดำรงศิริ. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารปรัชญาปริทรรศน์, 28(1), 51-58.
- บุศรา อรัญญิก. (2564). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.(วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล). DSpace. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4124>.
- พศิน ชื่นชูจิตต์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราในยุค New normal ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต.(วิทยานิพนธ์



- ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล). DSpace. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4099>.
- ระพีพัฒน์ ช้อนสวัสดิ์. (2563) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพบริการ คุณภาพบริการพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการการจัดการธุรกิจสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ). DSpace. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/707>.
- สมสุณีย์ ดวงแข. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนในความภักดีของลูกค้าธุรกิจบริการสุขภาพผู้สูงอายุในประเทศไทย. วารสารธุรกิจสุขภาพและการจัดการ, 5(1), 45-60.
- สายพิณ ปั่นทอง. (2564). องค์ประกอบความต้องการจำเป็นพื้นฐานที่พึงประสงค์ของผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ ในสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 14(7), 145-159.
- Maslow, A. H. (1970). *A Theory of Human Motivation*. South-Western Building Company.