

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขต  
กรุงเทพมหานคร

ชยุต รัชตะวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ธันวาคม 2559  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ของ ชยุต รัชตะวรรณ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

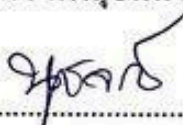
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์


  
..... ประธาน  
(ดร.นุชจริย์ ตั้งศิริพัฒนกรณ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

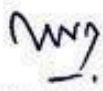
  
..... ประธาน  
(ดร.วรากรณ์ ข้องเกี่ยวพันธุ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนนี เมธิโยธิน)

  
..... กรรมการ  
(ดร.นุชจริย์ ตั้งศิริพัฒนกรณ์)

  
..... กรรมการ  
(ดร.ธีทัต ครีศิริ โชค)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน ..... พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.นุชจรรย์ ตั้งศิริพัฒนภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนทั้งเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อให้งานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้อง และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัย ได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบคุณประธานและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขให้งานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตสาขาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและส่งเสริมกำลังใจตลอดมา จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การอบรมเลี้ยงดู ตลอดจนส่งเสริมการศึกษา และให้กำลังใจเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแต่บุพาริบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

ชยุต รัชตะวรรณ

57700024: สาขาวิชา: การบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธม. (บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: สถานะบริบาลดูแลผู้สูงอายุ, ผู้สูงอายุ

ชยุต รัชตะวรรณ: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF SERVICES PROVIDED BY PRIVATE NURSING HOME FOR THE ELDERLY IN BANGKOK)

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: ดร.นุชจรรย์ ตั้งศิริพัฒนภรณ์, ปร.ด.155หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครโดยสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นจึงเกิดการเปรียบเทียบซึ่งในหลายๆปัจจัยโดยมีปัจจัยต่างๆเข้ามา ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการที่วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด หรือครอบครัวของผู้สูงอายุที่เป็นผู้ตัดสินใจ หรือตัวผู้สูงอายุเอง ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุงานวิจัยชิ้นนี้จึงทำขึ้นมาเพื่อศึกษาอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้สูงอายุจะใช้เครื่องมือในการวัดลักษณะแบบสอบถาม และใช้รูปแบบการสัมภาษณ์กับผู้ประกอบการ ครอบครัวผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุบางท่าน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 อยู่ในช่วงอายุ 60 –65 ปี จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5อาชีพข้าราชการเกษียณ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 มีสถานภาพสมรส จำนวน 276 คนคิดเป็นร้อยละ 69 อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตรจำนวน 216 คิดเป็นร้อยละ 54 จากปัจจัยลักษณะผู้ซื้อ พบว่าผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อันดับแรกคือ ตัวท่านเองจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 ด้านบุคคลต้องการที่พักที่มีคนดูแล จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ปัจจัยด้านจิตวิทยา อันดับแรกท่านจะเดินทางไปดูสถานที่ต่างๆแล้วเลือกที่ท่านชอบ จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 จากปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด พบว่าโดยด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับ 3 ปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับ 4 ด้านปัจจัยทำเลเป็นอันดับ 5 ด้านลักษณะทางกายภาพเป็นอันดับ 6 และปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับสุดท้าย

57700024: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION; M.B.A.

(BUSINESS ADMINISTRATION)

KEYWORDS: NURSING HOMES/OLDER

CHAIYUT RATCHATAWAN: FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF SERVICES PROVIDED BY PRIVATE NURSING HOME FOR THE ELDERLY IN BANGKOK.

ADVISORY: NUCHJAREE TANGSIRIPATPORN, PHD. 155 P. 2016.

The purpose of this study the factors that influence the selection of services provided by various private nursing home for the elderly establishments in Bangkok. These establishments generally share the common market segment therefore the selection criteria are normally made based upon the comparison of several factors such as the marketing strategy of the individual establishment, decisions made by the member of the elderly families or the elderly themselves. This research focuses on those crucial factors and the information was gathered from the questionnaires. The research also conducted interviews with the establishment officials, the member of the elderly families and in some occasions with the elderly directly.

From the total number of 400 questionnaires, the majority of 274 participants are female representing 68.5%. The total number of 322 participants are aged between 60-65 years old representing 80.5%. The total number of 149 participants are retired officials representing 37.2%. The total number of 174 participants have the average income between 30,001-40,000 bath representing 37.2%. The total number of 276 participants are married representing 69% and the total number of 216 participants live with their spouses and children representing 54%. From the purchaser point of views, the majority of 193 participants representing 48.3% made decisions based on the first priority of their own welfare. The total number of 162 participants representing 40.5% prefer places with care takers. In terms of psychological factor, the total of 323 participants representing 80.8% prefer to inspect the establishments before making decisions. In relation to marking strategy, the servicing practice plays the major role while factors regarding personnel, product, price, location, physical treatment and the marketing promotion play lesser roles respectively.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
กรอบดำเนินการวิจัย .....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์.....	12
ทฤษฎีลักษณะผู้ซื้อ.....	15
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด .....	18
ทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจเลือก .....	24
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	27
ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ .....	31
4 ผลการวิจัย.....	37
สรุปแบบสัมภาษณ์ .....	37
สรุปแบบสอบถามเชิงปริมาณ .....	62

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์.....	63
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อ .....	66
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด .....	72
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจซื้อ.....	80
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	82
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	101
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	105
สรุปแบบสัมพัทธ์เชิงลึกส่วนวิจัยเชิงคุณภาพ .....	105
สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ .....	111
สรุปผลทดสอบสมมติฐาน .....	116
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	118
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	128
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	132
บรรณานุกรม.....	133
ภาคผนวก .....	138

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย.....	2
1-2 ขอบเขตระยะเวลาในการทำงาน .....	9
4-1 ข้อมูลประชากรศาสตร์เจ้าของกิจการ .....	37
4-2 ข้อมูลประชากรศาสตร์ผู้สูงอายุ.....	38
4-3 ข้อมูลประชากรศาสตร์ครอบครัวผู้สูงอายุ .....	38
4-4 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 1.....	38
4-5 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 2.....	39
4-6 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 3.....	40
4-7 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 4.....	40
4-8 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 5.....	41
4-9 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 6.....	42
4-10 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 7.....	43
4-11 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 8.....	43
4-12 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 9.....	44
4-13 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 10.....	45
4-14 สรุบบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 11.....	46
4-15 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 12.....	47
4-16 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 13.....	48
4-17 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 14.....	49
4-18 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 15.....	50
4-19 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 16.....	50
4-20 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 17.....	51
4-21 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 18.....	52
4-22 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 19.....	53
4-23 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 20.....	54
4-24 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 21.....	54
4-25 สรุบบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 22.....	55
4-26 สรุบบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 23.....	56



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-27 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 24 .....	56
4-28 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 25 .....	57
4-29 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 26 .....	58
4-30 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 27 .....	58
4-31 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 28 .....	59
4-32 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 29 .....	59
4-33 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 30 .....	60
4-34 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 31 .....	60
4-35 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 32 .....	61
4-36 รูปบทสัมภษณ์ผู้ครอบครัวยุขอายุข้อที่ 33 .....	61
4-37 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	63
4-38 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	63
4-39 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ .....	64
4-40 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	64
4-41 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ .....	65
4-42 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะครอบครัว .....	65
4-43 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านสังคม .....	66
4-44 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านสังคม .....	67
4-45 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านสังคม .....	67
4-46 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ..	68
4-47 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ..	69
4-48 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ..	69
4-49 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านจิตวิทยา .....	70
4-50 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านจิตวิทยา .....	71
4-51 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านจิตวิทยา .....	71
4-52 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ .....	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-53 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา.....	73
4-54 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านทำเลที่ตั้ง .....	74
4-55 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านส่งเสริมการตลาด/สนับสนุนการขาย.....	75
4-56 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคคล.....	77
4-57 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ .....	78
4-58 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ .....	79
4-59 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจซื้อ.....	80
4-60 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ .....	83
4-61 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้บริโภคราย จำแนกตามอายุ.....	84
4-62 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค จำแนกตามระดับอาชีพ.....	84
4-63 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจ จำแนกตามอาชีพ รายคู่.....	85
4-64 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค จำแนกตามระดับรายได้ .....	87
4-65 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจ จำแนกตามรายได้ รายคู่.....	88
4-66 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค จำแนกตามระดับสถานภาพ.....	90
4-67 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจ จำแนกตามสถานภาพ รายคู่.....	91

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-68 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริ โภค จำแนกตามระดับลักษณะครอบครัวของ ผู้บริ โภค .....	92
4-69 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจจำแนกตามลักษณะครอบครัว รายคู่.....	93
4-70 ผล Multiple linear regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะ ผู้ซื้อกับการตัดสินใจซื้อ .....	96
4-71 ผล Multiple linear regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วน ประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือก .....	98
4-72 สรุปผลการทดสอบรายชื่อ.....	101

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบดำเนินการวิจัย.....	6
1-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2-1 ส่วนประสมทางการตลาด.....	23

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มผู้สูงอายุมีการเพิ่มขึ้นมากในแต่ละปี เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตของประเทศไทยจากด้านเกษตรกรรมมาเป็นอุตสาหกรรม การเน้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นเป้าหมายสำคัญทำให้วิถีชีวิตของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปสู่วัตถุนิยม คุณค่าผู้สูงอายุลดลง บุตรหลานต้องหาทางเลี้ยงชีพตนเองด้วยการย้ายบ้านหรือถิ่นฐานไปทำงานที่อื่นวัยแรงงานที่อยู่ชนบทมีการย้ายที่อยู่ไปทำงานที่อื่น คนในเมืองต้องแยกย้ายจากครอบครัวเนื่องจากข้อจำกัดในการเดินทางและที่อยู่อาศัย ผู้สูงอายุจำนวนมากที่บุตรหลานย้ายที่อยู่อาศัยจึงไม่มีบุตรหลานที่จะช่วยดูแล และช่วยยกย่องเชิดชู ทำให้ผู้สูงอายุในปัจจุบันมีสถานภาพตกต่ำลงสวนทางกับผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี นอกจากนี้ในปัจจุบันประชากรโลกมีอายุยืนยาวมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การพัฒนาทางการแพทย์ และการบริการด้านสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ประชากรส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพและอนามัยจึงเป็นเหตุผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรจากอดีต อีกทั้งการป้องกันรักษาโรค และความสามารถในการดูแลตนเองจากโรคภัยไข้เจ็บ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพทำให้อายุเฉลี่ยของประชากรโลกมีอายุที่ยืนยาวขึ้น โดยอายุขัยเฉลี่ยถึงประมาณ 70 ปี (ปีทมา ว่าพัฒนวนศ์ และ ปราโมทย์ ประสาทกุล, 2557)

จากการสำรวจสถิติผู้สูงอายุในประเทศไทยจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในการสำรวจในปี พ.ศ. 2548 - 2558 และการคาดการณ์ประชากรของไทย พ.ศ. 2533 - 2573 (2578 ยังไม่ครบปี)

ตารางที่ 1-1 สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย

ปี	ทั้งหมด (ล้านคน)	วัยเด็ก (ล้านคน)	ผู้สูงอายุ (ล้านคน)	ดัชนีผู้สูงอายุ (ผู้สูงอายุ/เด็ก 100คน)
2548	62.2	14.3	6.4	45.0
2553	63.7	13.2	7.5	57.0
2558	64.6	12.3	9.0	73.4
2563	65.1	11.2	11.0	98.0
2564	65.2	11.0	11.3	103.2
2568	65.1	10.4	12.9	123.6
2573	64.5	9.8	14.6	149.9
2578	63.4	9.1	15.9	174.4

ที่มา: ข้อมูลปี 2548 และ 2557 จากสำมะโนประชากรและเคหะ สำนักงานสถิติแห่งชาติ  
ข้อมูลปี 2548 เป็นต้นไป จากคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2548-2578

จากจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้นในทุกปี กับเหตุผลสำคัญการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันและด้านสรีระร่างกาย เช่นด้านสังคม เมื่อเข้าวัยอายุ 60 ผู้คนส่วนใหญ่จะเกษียณอายุออกจากงาน ทำให้สัดส่วนของแรงงานลดลง ผลผลิตโดยรวมก็ลดลง ส่งผลทำให้รายได้ของประเทศลดลง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงไม่มีรายได้ ต้องอาศัยจากเงินเก็บออม ถ้าหากเงินออมไม่มากพอจะส่งผลต่อการดำรงชีวิตเป็นภาระแก่สังคมที่ต้องการช่วยเหลือในด้านจัดสวัสดิการต่างๆเมื่อถึงวัยสูงอายุร่างกายและจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงทำให้ต้องมีการปรับตัวมากขึ้น และที่สำคัญเมื่ออายุมากขึ้นสภาพร่างกายมีการเริ่มเสื่อมถอยลง ปัญหาด้านสุขภาพก็จะตามมา ซึ่งด้านสุขภาพต้องใช้ทักษะทางการแพทย์และพยาบาลในการดูแล (ชมพูนุท พรหมภักดี, 2556) ทำให้บุตรหลานไม่สามารถที่จะดูแลผู้สูงอายุได้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงหันไปใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในภาคเอกชน และนับวันมีการเพิ่มจำนวนมากขึ้น การบริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชนจะมีอยู่ 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ การบริการที่ต้องจ่ายในการบริการ ที่จะทำในรูปแบบเชิงธุรกิจ เช่น ศูนย์ดูแลสุขภาพครบวงจร (Health center) ตามโรงพยาบาล มีการให้บริการที่ดีและแบบพิเศษตามความสามารถที่จะจ่ายได้ อีกรูปแบบหนึ่ง คือ บริการในลักษณะผู้สูงอายุที่ไร้ที่พึ่งคนยากจน โดยใช้ความคิดด้านคุณธรรมและมนุษยธรรมมาเป็นตัวชี้นำ เอาความเป็นเชื้อชาติเดียวกันมาเป็นเหตุผลและคุณค่าในการช่วยเหลือ ในรูปแบบของมูลนิธิเพื่อสังคม

สถานบริการดูแลผู้สูงอายุในภาคเอกชน เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตมากขึ้นเนื่องจากประชากรผู้สูงอายุมีมากขึ้น บางแห่งลงทุนเปิดเป็นโรงเรียนสอน เพื่อผลิตบุคลากรให้มีความรู้ในการบริการผู้สูงอายุ เริ่มต้นหลักการดูแลผู้สูงอายุ ความรู้พื้นฐานการพยาบาลและการแพทย์ การช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน การกายภาพบำบัด แต่การบริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุถึงมีมากขึ้นแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ เพราะปริมาณผู้สูงอายุในบ้านเรามีมากขึ้นทุกปี เหตุผลส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการอันดับแรกเพราะไม่มีเวลา อันดับสองไม่มีความรู้ในการดูแล โดยเฉพาะกรณีผู้ป่วยเป็นโรคหรือเป็นอัมพาต ต้องให้อาหารผ่านทางสายยาง บางหลายคิดเครื่องช่วยหายใจติดตัวหลังจากออกจากโรงพยาบาล ถึงที่พักอาศัย บุตรหลานหรือญาติเห็นแล้วก็ไม่ทำอะไรไม่ถูก

ในส่วนของอัตราค่าบริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุแต่ละแห่งมีอัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน เช่น เริ่มต้นที่ 16,000 บาทต่อเดือน ถ้ารายวันตกวันละ 800-1,000 บาทขึ้นอยู่กับอาการผู้ป่วย ค่าบริการดังกล่าวรวมค่าห้องพัก ห้องน้ำ และเครื่องปรับอากาศ รวมทั้งบริการในการทำความสะอาด กรณีผู้ป่วยเจาะคอ ต้องให้อาหารเหลวผ่านทางสายต่อ 5 มื้อต่อวัน บวกเพิ่มอีก 2,000 บาท ไม่รวมการบริการดูแลรักษาพยาบาลพื้นฐานตลอด 24 ชั่วโมง ทุกอย่างเป็นต้นทุนหมด แม้แต่สำลี ตกเดือนละ 100 บาทต่อคน หรืออาหารต้องเลือกให้เหมาะกับคนไข้ (มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ, 2554)

แนวโน้มธุรกิจบริการผู้สูงอายุ มีแนวโน้มเติบโตในอนาคต แต่อย่างไรก็ดี การแข่งขันกันในตลาดก็มีแนวโน้มจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น และการเริ่มต้นทำธุรกิจประเภทนี้ก็ไม่ใช่ว่าจะง่ายมากนัก โดยที่ที่น่าสังเกตอย่างยิ่งคือ คนที่มีอายุเกินกว่า 60 ปีขึ้นไปส่วนมากไม่ชอบได้รับการดูแลเหมือนเป็นคนแก่ ดังนั้น เพื่อให้ประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้ ต้องทำความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการที่ละเอียดอ่อนของ

ปัจจุบันเริ่มเห็นธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในไทยขยายตัวมากขึ้นแต่ตลาดยังมีขนาดเล็ก เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุในปัจจุบันที่ยังไม่มากนัก โดยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจในประเภทการให้บริการดูแลในระยะสั้น อย่างไรก็ตามคาดว่าตลาดจะใหญ่ขึ้นจากจำนวนผู้สูงอายุที่จะขยายตัวกว่า 50% ในอีก 10 ปีข้างหน้า ปัจจุบันความต้องการในตลาดนี้ของคนไทยอาจจะยังมีไม่มากนัก เพราะมีจำนวนผู้สูงอายุต่อประชากรทั้งหมดที่ขี้น้อยอยู่ อย่างไรก็ตามในอีก 5-10 ปี ข้างหน้านั้น คาดว่ากลุ่มผู้สูงอายุไทยในช่วงอายุ 65-74 ปี จะเพิ่มขึ้นมากที่สุด ในขณะที่จำนวนผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 75 ปี จะเพิ่มขึ้นมากในระยะยาวด้วยเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้อายุขัยเพิ่มขึ้น ดังนั้น คาดว่าธุรกิจดูแลผู้สูงอายุแบบให้บริการดูแลในระยะสั้นๆ มีแนวโน้มเติบโตได้มากกว่าในช่วง 5-10 ปีข้างหน้า เพราะยังเป็นกลุ่มที่อยู่กับลูกเป็นส่วนใหญ่ ขณะเดียวกันธุรกิจซึ่งจัดให้มีที่พำนักระยะยาวจะทยอยเติบโตขึ้นในระยะยาวเนื่องจากผู้สูงอายุมี

โอกาสที่จะต้องอยู่คนเดียวมากขึ้น โดยจากสถิติของ American Seniors Housing Association ระบุว่าอัตราการเติบโตของราคาห้องพักสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นหลังจากปี 2000 เป็นต้นมา ซึ่งสอดคล้องกับการที่สหรัฐฯ มีอัตราผู้สูงอายุต่อประชากรทั้งประเทศเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดดเช่นกัน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสถิตินี้แล้ว คาดว่าความต้องการของที่พักระยะยาวในไทยน่าจะขยายตัวสูงขึ้นมากเมื่อจำนวนผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 55 ปีต่อประชากร มากกว่า 20% หรืออีกประมาณ 10 ปีต่อจากนี้

ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มการใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น เนื่องจากภาวะสังคมของคนกรุงเทพฯ ในปัจจุบันมีรูปแบบการดำรงชีวิตที่เร่งรีบ ประชาชนต่างต้องมีความรับผิดชอบภายในหน้าที่การงานภายนอกบ้านอาจทำให้ละเลยการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุในโรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ ในเรื่องการดูแลสุขภาพและเรื่องอาหาร จิตใจจึงมีสถานบริบาลผู้สูงอายุที่จะเป็นทางเลือกสำหรับหลาย ครอบครัว ซึ่งเป็นสถานที่เปิดให้บริการแก่ตัวผู้สูงอายุ จากแนวโน้มดังกล่าวผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มการใช้สถานบริบาลผู้สูงอายุมากขึ้น (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2552) ทำให้สถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุที่เปิดให้บริการในกรุงเทพมหานครมากที่สุด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2552) จากความจำเป็นดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นจึงเกิดการเปรียบเทียบซึ่งในหลายปัจจัยโดยมีปัจจัยต่างเข้ามา ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการที่วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด หรือครอบครัวของผู้สูงอายุที่มีการตัดสินใจให้หรือผู้สูงอายุเอง ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุงานวิจัยชิ้นนี้จึงทำขึ้นมาเพื่อศึกษาอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร อะไรที่ทำให้ผู้สูงอายุตัดสินใจเลือกใช้บริการในแต่ละที่ที่มีต่างกันไป โดยศึกษาจากครอบครัวว่าส่วนใหญ่ต้องการอะไร และผู้สูงอายุต้องการอะไร แล้วผู้ประกอบการมีการบริการหรือสร้างความสนใจให้แก่ลูกค้า

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนและปัจจัย จากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาขั้นตอนและปัจจัย จากการให้สัมภาษณ์ของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาขั้นตอนและปัจจัย จากการให้สัมภาษณ์ของครอบครัวผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ

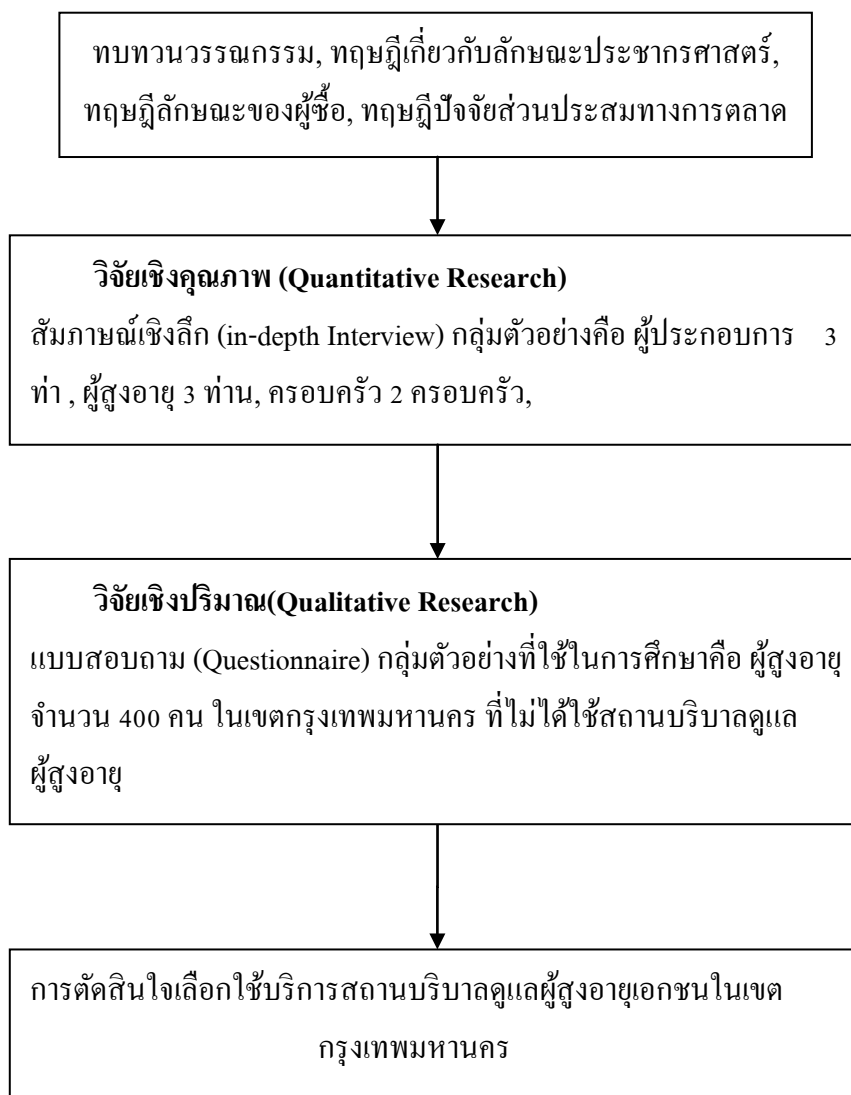


4. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
6. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

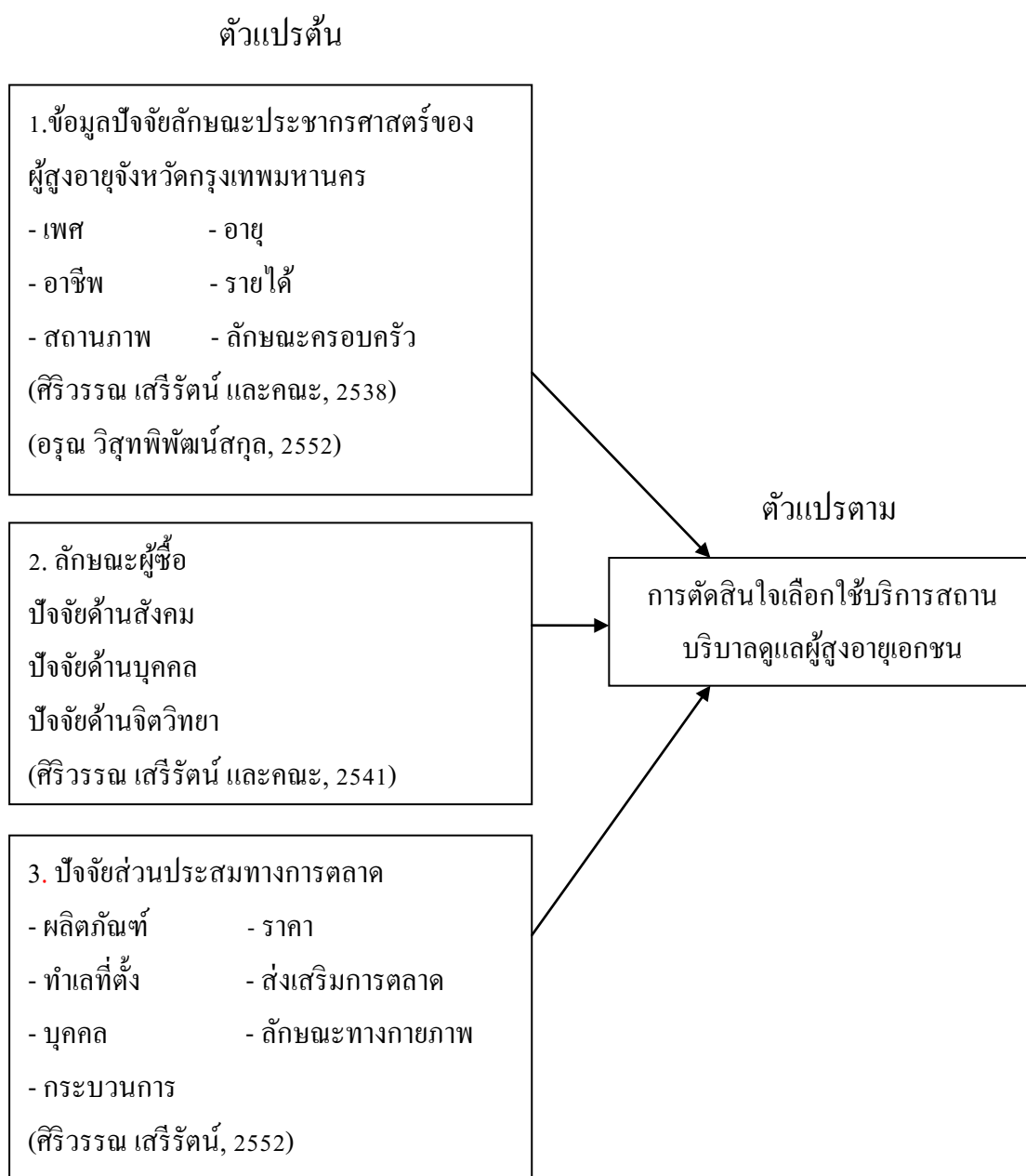
## กรอบดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบดำเนินการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชน  
ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ศึกษาเกี่ยวกับการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเพื่อทราบถึงการให้บริการและการตลาดในการให้ความสนใจแก่ตัวผู้สูงอายุเพื่อเป็นประโยชน์ผู้สนใจเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ
2. ศึกษาเกี่ยวกับผู้สูงอายุเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นประโยชน์แก่สถานบริบาลในปัจจุบันว่าผู้สูงอายุในปัจจุบันมีความคิดเห็นและความสนใจอย่างไรในตัวสถานสถานบริบาล
3. ศึกษาเกี่ยวกับครอบครัวผู้สูงอายุที่ใช้บริการสถานบริบาลเพื่อเป็นประโยชน์แก่สถานบริบาลในปัจจุบันเพื่อทราบถึงมุมมองในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ
4. ทราบถึงความคิดเห็นผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครว่าส่วนใหญ่มีความคิดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเพราะอะไร และต้องการให้สถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุมีรูปแบบการบริการเช่นใด
5. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในปัจจุบันและอนาคต

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เนื้อหาที่ทำการศึกษาค้นคว้าได้แก่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ สถานะภาพ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ลักษณะผู้ซื้อ ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านจิตวิทยา และปัจจัยด้านวัฒนธรรม โดยผู้วิจัยจะไม่ใช้ในส่วนปัจจัยด้านวัฒนธรรมในงานวิจัยชิ้นนี้ โดยทฤษฎีปัจจัยวัฒนธรรม ประกอบด้วยวัฒนธรรมพื้นฐานเป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลในสังคม เช่นลักษณะนิสัยของคนไทย ซึ่งเกิดจากการหล่อหลอมและสร้างขึ้นของสังคมไทย ทำให้มีพฤติกรรมที่คล้ายกัน ซึ่งยังไม่มีวัฒนธรรมของไทยในการเข้าใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ และวัฒนธรรมกลุ่มย่อย ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มเชื้อชาติ ศาสนา และสีผิว ซึ่งมีความเกี่ยวข้องต่อการทำให้เกิดการแบ่งแยก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อุดลย์ จาตุรงค์กุล (2539) การตัดสินใจเลือก

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพในงานวิจัยครั้งนี้คือ สัมภาษณ์เจ้าของกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 3 แห่ง สัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่อาศัยในเขต

กรุงเทพมหานครที่มีความสนใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุทั้งหมด 3 ท่าน และครอบครัวผู้สูงอายุที่ใช้บริการสถานบริบาลทั้งหมด 2 ท่าน

2.2 การวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างนี้คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและไม่ได้ใช้บริการสถานบริบาลที่สามารถตอบแบบสอบถามได้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรของผู้สูงอายุที่ไม่ใช้บริการสถานบริบาล ผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีของ คอแครน (Cochran, 1977) เท่ากับการเก็บตัวอย่าง 385 ชุด โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 ชุด

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 โดยทำการสืบค้นหาข้อมูลและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องใน เดือนมกราคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 นำข้อมูลที่ได้มาทำการจัดทำแบบสอบถาม ในช่วงเดือนมีนาคมมีนาคม พ.ศ. 2559 ทำการสัมภาษณ์สัมภาษณ์เชิงลึกใน เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559 ทำการเก็บ เก็บแบบสอบถาม และเดือนมิถุนายนถึงสิงหาคมนำผลที่ได้มาสรุปและอภิปรายผล ตารางที่ 1-2 ขอบเขตระยะเวลาในการทำงาน

กิจกรรม	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ธ.ค.
	58	58	58	58	59	59	59	59	59	59	59	59
1. ค้นหาข้อมูล และทฤษฎีที่ เกี่ยวข้อง	←—————→											
2. นำข้อมูล ที่ได้มา ทำการจัดทำ แบบสอบถาม	←—————→											
3. สัมภาษณ์เชิง ลึก	←————→											
4. ทำการเก็บ แบบสอบถาม	←————→											
5. นำผลที่ได้มา ทำการสรุปและ อภิปรายผล	←————→											

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่อายุมากกว่า 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปทั้งเพศชายและเพศหญิง นับตามปฏิทินมาตรฐานสากลในการเป็นผู้สูงอายุ

บริบาล หมายถึง ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายว่า ดูแลรักษา ดูแลเลี้ยงดู สถานบริบาลผู้สูงอายุ (Nursing home) หมายถึง เป็นสถานที่ให้การดูแลระยะยาวเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการป่วยไม่มากที่จะต้องเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาล และเป็นสถานที่ให้บริการโดยต้องใช้ความสามารถและทักษะทางการแพทย์พยาบาลตลอด 24 ชั่วโมงต่อวัน หรือให้บริการการดูแลในด้านการรับประทานยา การรับประทานอาหาร แก่ผู้สูงอายุที่ภาวะเปราะบาง หรือมีโรคเรื้อรัง มีความพิการทางด้านร่างกาย

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งเป็นสินค้าที่แตกต่างการอุปโภคและบริโภคทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย

1. ผลិតภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่สนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ คือสิ่งที่ผู้ขายมอบให้กับลูกค้าและลูกค้าได้รับผลประโยชน์
  2. ราคา หมายถึง อยู่ในรูปของตัวเงิน โดยลูกค้าจะเปรียบเทียบกับคุณค่า หรือจำนวนเงินที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งของหรือผลิตภัณฑ์การใช้บริการต่างๆ ผลิตภัณฑ์นั้นมีมูลค่า ก่อให้เกิดประโยชน์เหมาะสมกับราคาหรือจำนวนเงินที่จ่ายไป
  3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอให้แก่ลูกค้าในคุณค่าและประโยชน์ที่นำเสนอโดยสำหรับธุรกิจบริการจะหมายถึงทำเลที่ตั้ง
  4. ด้านส่งเสริมการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่นำเสนอสื่อต่างๆ ผ่านทางโฆษณาหรือมีเจ้าหน้าที่มานำเสนอ
  5. ด้านบุคคล หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เป็นผู้ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เช่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีการดูแลเอาใจใส่
  6. ลักษณะกายภาพ หมายถึง สิ่งที่นำเสนอให้ลูกค้าเห็นเช่น พนักงานแต่งตัวสะอาด สถานที่สวยงามสะอาด
  7. ด้านกระบวนการ หมายถึง ระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการในที่นี้ หมายถึง การใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีมาช่วยเหลือการบันทึกข้อมูลข้อผู้ให้บริการ
- สถานภาพ หมายถึง ตำแหน่งที่บุคคลได้รับจากการเป็นสมาชิกของสังคมลักษณะผู้ซื้อถูกแบ่งออกเป็น 4 ประเภทโดยงานวิจัยชิ้นนี้จะใช้เพียง 3 ประเภทได้แก่
1. ปัจจัยด้านสังคม (Social factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องของในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อลักษณะทางสังคมประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิงครอบครัว บทบาทและสถานะ เช่น ครอบครัวของท่านเป็นผู้อิทธิพลในการตัดสินใจ หรือท่านต้องการเพื่อนที่มีวัยเดียวกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ ครอบครัวยุโรปอาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษารูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพและแนวความคิดส่วนบุคคลในงานวิจัยชิ้นนี้หมายถึง เช่น ท่านอยากมีกิจกรรมทำยามว่าง หรือเนื่องจากท่านมีอายุที่มากทำให้ต้องการการดูแล หรือมีโรคภัยที่ต้องการดูแล

3. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological factor) การเลือกซื้อของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลต่างๆ เป็นตัวกระตุ้น โดยอาจจะเกิดจากภายในตัวบุคคลหรืออาจจะเกิดจากปัจจัยภายนอกเช่น ส่วนประสมทางการตลาด

การตัดสินใจเลือก หมายถึง การตัดสินใจคือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในทางเลือกที่มีอยู่ โดยอาจเลือกกระทำสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ โดยการตัดสินใจเลือกมาจากลูกค้าที่สนใจในตัวสินค้าจะหาข้อมูลต่างๆ มาประกอบในการตัดสินใจ โดยเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ซึ่งผู้บริโภคมักจะตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน โดยที่ผู้บริโภคจะเลือกซื้อสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์

ครอบครัว หมายถึง ครอบครัวของผู้สูงอายุที่เป็นผู้ตัดสินใจซื้อบริการสถานพยาบาล ผู้สูงอายุเอกชนในกับผู้สูงอายุ

สถานประกอบการ หมายถึง ในที่นี้หมายถึงสถานที่ หรือสถานบริการของผู้สูงอายุ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลเอกชน ผู้สูงอายุในมุมมองผู้จะใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และทบทวนจากวรรณกรรม จากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีลักษณะของผู้ซื้อ
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (7p)
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ภาวิณี กาญจนานา (2554, หน้า 72) ได้กล่าวว่า ลักษณะปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จะประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดครอบครัวรายได้ อาชีพ การศึกษาเป็นสิ่งที่นิยมมักนำมาใช้ในการแบ่งส่วนทางการตลาด

1. อายุ (Age) ผู้บริโภคมีอายุที่แตกต่างกันถูกใช้เป็นตัวสำคัญในการแบ่งส่วนทางการตลาดสำหรับสินค้าหลายชนิด เช่น เสื้อผ้าผลิตภัณฑ์ต่างๆสำหรับเด็ก หนังสือ อาหารเป็นต้น
  - 1.1 วัยเด็ก บุคคลนี้จะสนใจพวกลูกอม การ์ตูน หรือสื่อโทรทัศน์รายการสำหรับเด็ก
  - 1.2 วัยรุ่น ผู้ที่อยู่ในแนวโน้มผลิตภัณฑ์ที่ให้ความบันเทิง
  - 1.3 วัยรุ่นตอนปลาย กลุ่มเหล่านี้เป็นพวกมีรายได้จึงเป็นตลาดที่ดีกับผลิตภัณฑ์ที่มีราคาปานกลางถึงสูง เช่น รถยนต์ เฟอร์นิเจอร์ โทรศัพท์มือถือ
  - 1.4 วัยเกษียณอายุหรือวัยชรา คนกลุ่มนี้เป็นพวกไม่มีรายได้นักนิยมจ่ายเงินเพื่อความจำเป็น ผู้ที่อยู่วัยนี้จะสนใจผลิตภัณฑ์เพิ่มความแข็งแรงหรือเพื่อสุขภาพ เช่น สถานที่ออกกำลังกาย
2. เพศ (Sex) เป็นส่วนการตลาดเหมือนกันนักการตลาดต้องศึกษาอย่างละเอียดเพราะเพศมีการบริโภคที่แตกต่างเสมอ
3. ลักษณะครอบครัว (Marital status) ในปัจจุบันเป็นสิ่งที่นักการตลาดให้ความสนใจมากที่สุด เพราะลักษณะบุคคลการใช้สินค้าในครัวเรือน
4. รายได้ การศึกษา อาชีพ (Income, education and occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในส่วนตลาดโดยนักการตลาดส่วนใหญ่จะสนใจผู้ที่ร่ำรวย แต่ในขณะที่เดียวกันผู้มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดขนาดใหญ่



ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 112-118) ได้อธิบายว่า ในแต่ละบุคคลมีคุณสมบัติเฉพาะที่แตกต่างกัน ได้กล่าวไว้ว่าเพศมีสรีระที่แตกต่างกันความถนัดที่แตกต่างกัน อายุเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความคิด ดังคำกล่าวที่ว่าอาบน้ำร้อนมาก่อน

ฉลองศรี พิมลสมพงศ (2548) ได้ให้ความหมายของปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ที่เกี่ยวกับขนาดของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ อาชีพ เชื้อชาติ ซึ่งมีผลต่อการซื้อสินค้า

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2541, หน้า 38-39) ได้กล่าวว่าปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ การศึกษาสำหรับนักการตลาด มีความเกี่ยวพันถึงอุปสงค์ และการเปลี่ยนแปลงของประชากรทำให้เกิดตลาดใหม่

1. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงการเปลี่ยนแปลงของอายุ
2. เพศ ในปัจจุบันเพศหญิงเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ ซึ่งที่ผ่านมาจะเป็นเพศชาย
3. ครอบครัว ขั้นตอนสำคัญแต่ละขั้นและเป็นตัวกำหนดสำคัญของพฤติกรรม
4. การศึกษาและรายได้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออย่างมากที่สุด เพราะแบบแผนขึ้นอยู่กับรายได้ของบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538, หน้า 41-42) ได้กล่าวว่า ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งสามารถเข้าถึงความต้องการกำหนดตลาดเป้าหมาย ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

1. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันความต้องการสินค้านั้นก็แตกต่างกัน เช่นวัยรุ่นจะต้องการสินค้าที่เป็นสิ่งแปลกใหม่ ส่วนผู้สูงอายุจะต้องการสินค้าด้านการรักษาสุขภาพ ซึ่งหากแบ่งช่วยอายุกลุ่มพฤติกรรมจะสามารถแบ่งลักษณะได้ดังนี้

1.1 กลุ่มวัยกลางคนจนถึงกลุ่มผู้สูงอายุ คือผู้มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป ในกลุ่มนี้จะมีอำนาจตัดสินใจในการบริโภคมากกว่าเมื่อก่อน เนื่องจากเป็นช่วงอายุ ที่มีรายได้ที่ดีการวางแผนลงทุนที่ดี มีความทันสมัย หาข้อมูลและรับฟังข่าวเสมอ

1.2 กลุ่มหนุ่มสาวถึงวัยกลางคน คือผู้มีอายุ 20-45 ปี คนกลุ่มนี้จะมีเหตุผลในการซื้อสินค้ามากเนื่องมาจากเป็นวัยที่ไม่ค่อยยึดติดกับตราสินค้าที่หุรหุรราคาแพง โดยจะเน้นไปที่เลือกตามยี่ห้อของตนเอง ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะยังมีอำนาจในการซื้อไม่เพียงพอ

1.3 กลุ่มวัยรุ่น คือผู้มีอายุระหว่าง 13-22 ปี กลุ่มนี้ไม่ค่อยมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อและการซื้อสินค้าใช้เวลาในการตัดสินใจน้อย เพราะรายได้ทั้งหมดมาจากคนในครอบครัว แต่พฤติกรรมของคนกลุ่มนี้ มักจะรวมตัวกันเป็นกลุ่ม คนในสมาชิกกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อกันอย่างมาก

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในพฤติกรรมกรรมการบริโภคเพราะเพศที่ต่างกันมักมีทัศนคติที่ต่างกันอย่างชัดเจน โดยอาจมีสาเหตุมาจากในเรื่องของการเลี้ยงดูตั้งแต่ในวัยเด็ก การปลูกฝังนิสัยมาตั้งแต่ในวัยเด็ก โดยเฉพาะประเทศไทยจะมีวัฒนธรรมการเลี้ยงดูเด็กผู้ชายและเด็กผู้หญิงที่ต่างกัน ผู้ชายจะเลี้ยงให้กล้าแสดงออกแต่ผู้หญิงจะเลี้ยงให้เรียบร้อย จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า เพศชายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อบริการของครอบครัวมากกว่าผู้หญิง โดยเฉพาะสินค้าที่เป็นเครื่องใช้ไฟฟ้า

3. สถานภาพครอบครัว (Status) สมรส โสดหย่าร้าง หรือเป็นหม้าย ซึ่งในอดีตถึงปัจจุบันเป็นเป้าหมายสำคัญของการพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด แต่โดยสังเขปจากพฤติกรรมผู้ที่เป็นหม้ายหรือมีการหย่าร้าง จะแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่หรูหรา ทันสมัย หรือขนาดของครอบครัว เช่น มีขนาด 1-2 คนในครอบครัวสามีและภรรยา 1-3 สามีภรรยาและบุตร โดยอาจแยกไปถึง วัฏจักรครอบครัวชีวิตครอบครัว เช่น แต่งงานแล้วมีบุตรยังเล็ก

4. อาชีพ (Occupation) อาชีพของผู้บริโภคแต่ละคนจะมีการตัดสินใจที่ต่างกันการบริการที่แตกต่าง เช่น เกษตรกร ชาวนา จะเลือกซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพและสินค้าที่ช่วยการผลิต ส่วนพนักงานบริษัทต่างๆ ส่วนใหญ่จะซื้อสินค้าที่เสริมบุคลิกภาพตนเอง ข้าราชการจะซื้อสินค้าที่มีความจำเป็น นักธุรกิจจะซื้อสินค้าที่ยกฐานะตนเองเพื่อสร้างภาพจน์

5. รายได้ (Income) รายได้ของบุคคลจะกระทบต่อตราสินค้าและบริการที่ตัดสินใจ โดยสถานภาพเหล่านี้ มาจากรายได้ การออมทรัพย์ จะมีทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงินค่อนข้างสูง นักการตลาดจึงต้องสนใจแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล ผู้ที่มีรายได้ต่ำจะมุ่งไปซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความไวต่อราคาสินค้ามาก ส่วนคนรายได้สูงจะมุ่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีและราคาสูงโดยมุ่งเน้นที่ภาพพจน์ของตัวสินค้า

สรุปปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่องานวิจัยชิ้นนี้โดยอายุมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการ เพราะสถานบริการผู้สูงอายุน่าจะรับผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป แต่ผู้ที่มีอายุ 60 ปีซึ่งเป็นวัยเกษียณอายุอาจยังมีสุขภาพที่แข็งแรงแต่เมื่ออายุช่วง 70-80 ปีสภาพร่างกายจะมีการเสื่อมโทรมที่มากขึ้นอาจมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ เพศ อาจเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสถานบริการน้อยเพราะ ทุกเพศต้องการการดูแลไม่ว่าเพศชายหรือหญิง เมื่อมีอาการเจ็บป่วยต้องเข้ารับการดูแลอย่างใกล้ชิด สถานภาพ โสด หม้าย หรือมีครอบครัว มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเนื่องจากโสด ไม่มีคนดูแล อาจต้องได้รับการดูแล อาชีพมีผลต่อส่วนของรายได้เพราะหลังเกษียณอายุเงินออมมากออมน้อย บำเหน็จบำนาญ ขึ้นอยู่กับอาชีพที่ผ่านมา รายได้ หากผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย หรือเงินออมน้อยอาจมีการตัดสินใจใช้สถานบริการน้อยเนื่องจากมีราคาสูงผู้ที่มีรายได้น้อยจะเลือกสถานบริการที่มีการดูแลอย่างดี

## ทฤษฎีลักษณะของผู้ซื้อ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 35-36) ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer characteristics) มีอิทธิพลมาจากปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural factors) วัฒนธรรมเป็นเครื่องผูกพันบุคคลในกลุ่มไว้ด้วยกัน บุคคลเรียนรู้วัฒนธรรมของเขาภายใต้กระบวนการทางสังคม วัฒนธรรมเป็นสิ่งกำหนดความต้องการ และพฤติกรรมของบุคคล วัฒนธรรมแบ่งออกเป็นวัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมกลุ่มย่อยหรือชนบทร่วมประเพณีและชั้นทางสังคม

1.1. วัฒนธรรมพื้นฐาน (Culture) เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลในสังคม เช่น ลักษณะนิสัยของคนไทย ซึ่งเกิดจากการหล่อหลอมและสร้างขึ้นมาของสังคมไทย ทำให้มีพฤติกรรมมีคล้ายกัน

1.2 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (Subculture) หมายถึง วัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันซึ่งมีอยู่ในสังคมขนาดใหญ่มีความซับซ้อน โดยมีพื้นฐานของมนุษย์ วัฒนธรรมย่อยจึงได้ถูกจัดกลุ่มดังนี้

1.2.1 กลุ่มเชื้อชาติ (Nationality groups) เชื้อชาติ ได้แก่ จีน อังกฤษ ไทย โดยแต่ละชาติมีการบริโภคสินค้าที่แตกต่างกัน

1.2.2 กลุ่มศาสนา (Religious groups) กลุ่มศาสนา ได้แก่ ชาวคริสต์ ชาวพุทธ ชาวอิสลาม แต่ละกลุ่มประเพณีและข้อห้ามแตกต่างกัน

1.2.3 กลุ่มสีผิว (Recital groups) กลุ่มสีผิว เช่น ผิวดำ ผิวขาว ผิวเหลือง ซึ่งแต่ละกลุ่มมีค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ต่างกัน ทำให้เกิดความคิดที่ต่างกันอย่าง

2. ปัจจัยด้านสังคม (Social factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อลักษณะทางสังคมประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิงครอบครัว บทบาทและสถานะ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนด้านต่างๆ ได้แก่ อายุครอบครัวอาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจการศึกษารูปแบบการดำรงชีวิต บุคลิกภาพและแนวความคิดส่วนบุคคล

4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological factor) การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากกระบวนการทางจิตวิทยา 6 อย่าง คือการจูงใจความเข้าใจ ความรับรู้ความเชื่อทัศนคติและการเรียนรู้

อรุณ วิสุทพัฒนาสกุล (2552, หน้า 138-155) ลักษณะของผู้ซื้อ

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Culture Factors) เป็นสิ่งที่มนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น โดยเป็นการยอมรับจากรุ่นหนึ่งสู่อีกหนึ่ง โดยเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในสังคมและกำหนดลักษณะของสังคมหนึ่งที่แตกต่างจากสังคมอื่น

2. ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับชีวิตในประจัน โดยประกอบด้วยลักษณะทางสังคม เช่น ครอบครัว บทบาท สถานะของผู้ซื้อ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ในการเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา 4 อย่าง คือ การสนใจ ความเข้าใจ การรับรู้ ความเชื่อ ทศนคติและการเรียนรู้ นอกจากนี้ในการเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ ดังนี้

3.1 อายุ (Age) อายุที่ต่างกันจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน เช่นวัยรุ่นนิยมซื้อสินค้าใหม่ๆ มีการติดตามยุคสมัย ในขณะที่คนมีอายุจะเลือกสินค้าที่มีความจำเป็นและมีความรอบคอบในการเลือกซื้อมากกว่า

3.2 วงจรชีวิตของครอบครัว (Family life cycle stage) การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อความต้องการ ทศนคติและค่านิยม

3.3 อาชีพ (Occupation) อาชีพนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการ ที่ต่างกัน

3.4 สถานะทางเศรษฐกิจ (Economic circumstances) เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อประกอบไปด้วยรายได้ที่สามารถใช้จ่ายได้ การออม ทรัพย์สิน หนี้สิน ความสามารถในการกู้ยืม

3.5 รูปแบบการดำเนินชีวิต (Life style) เป็นรูปของการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น สิ่งที่น่าสนใจ และความคิดเห็นปัจจุบัน

3.6 บุคลิกภาพ (Personality) เป็นตัวกำหนดบุคคลแต่ละคนจะมีการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมอย่างไร เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ที่ละน้อยตาม ประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

3.7 แนวความคิดส่วนตัวหรือความคิดเห็นส่วนตัว (Self concept) เป็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ความคิดที่มองตนเองว่าเป็นอย่างไร 2) ความคิดที่บุคคลนั้นต้องการให้บุคคลอื่นมองตนเองเป็นอย่างไร ผู้บริโภคจะซื้อผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับแนวความคิดส่วนตัวของเขามากที่สุด

ธงชัย ชูสุน (2556, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ลักษณะของผู้ซื้อที่มีอิทธิพลที่ เกิดจาก ปัจจัยวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

พัชรทิศา กะการดี (2554, หน้า 17-19) ได้กล่าวว่า ลักษณะของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Culture) โดยวัฒนธรรมมีการแบ่งออกเป็น วัฒนธรรมพื้นฐาน และวัฒนธรรมย่อย

2. ปัจจัยด้านสังคม (Social factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในประจำวัน โดยลักษณะปัจจัยด้านสังคมประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัวและบทบาทสถานะ

2.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) เป็นกลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับด้วย โคนกลุ่มนี้จะมีอิทธิพล ในด้านของความคิดเห็น ค่านิยมของบุคคลในกลุ่มอ้างอิง กลุ่มอ้างอิงสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

2.1.1 กลุ่มปฐมภูมิ (Primary groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท เพื่อนบ้าน

2.1.2 กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary groups) ได้แก่ กลุ่มบุคคลในสังคม เช่นเพื่อนร่วมงาน เพื่อร่วมสถาบัน และบุคคลกลุ่มต่างๆในสังคม

2.2 ครอบครัว (Family) บุคคลในครอบครัว ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อความคิดเห็นและค่านิยมของบุคคล

2.3 บทบาทและสถานะ (Roles and statuses) บุคคลจะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่มว่าใครเป็นผู้มีบทบาทในการคิดริเริ่ม ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้มีอิทธิพลซื้อ ผู้ซื้อ ผู้ใช้

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) เป็นการตัดสินใจซื้อที่ได้รับอิทธิพลจากส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย

3.1 อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกันมีความต้องการซื้อต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่น ชอบสินค้าที่แปลกใหม่ และรายการพักผ่อนหย่อนใจ

3.2 วงจรชีวิตครอบครัว (Family life cycle stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของครอบครัว เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลมีความต้องการ ในสินค้า และพฤติกรรมซื้อที่แตกต่างกัน

3.3 อาชีพ (Occupation) อาชีพที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลนำไปสู่การเลือกซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน เช่น ราชการจะซื้อชุดทำงานและสินค้าที่จำเป็น นักธุรกิจจะซื้อเสื้อผ้าราคาสูง ซึ่งนักการตลาดจะเป็นผู้ศึกษา ว่าบุคคลในอาชีพใดมีความสนใจสินค้านั้น

3.4 โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic circumstances) หรือรายได้ (income) โอกาสทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับรายได้ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

3.5 การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษามีแนวโน้มในการเลือกสินค้าที่ดี

3.6 ค่านิยมหรือคุณค่า (Value) และรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyle) ความนิยมในสิ่งของแต่ละบุคคล หรือความคิดในเรื่องที่รับรู้ต่อราคาสินค้า ส่วนรูปแบบการดำรงชีวิต หมายถึงรูปแบบการดำรงชีวิตของมนุษย์ ที่สามารถแสดงออกได้ในรูปแบบของ กิจกรรมที่สนใจ และความคิดเห็น

4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological factor) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมซื้อสินค้า ได้แก่ การจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้น ที่อยู่ภายในตัวของแต่ละบุคคล การจูงใจเกิดภายในตัวบุคคล ที่สามารถระบุได้ว่า เป็นชนชั้นใดและก็จะมีการบรรทัดฐานของชนชั้นเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและชนชั้นจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ทำให้เกิดค่านิยมและรูปแบบการดำรงชีวิตมากมาย

อมรศักดิ์ บุญเรือง (2546, หน้า 128) กล่าวว่าลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer Characteristics) ลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ คือ

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม เป็นตัวที่มีอิทธิพลสำคัญต่อแรงจูงใจความปรารถนาของผู้บริโภค
2. ปัจจัยด้านสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อลักษณะทางสังคม เช่น กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะ
3. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นการตัดสินใจของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจาก ลักษณะส่วนบุคคลต่างๆ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา
4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา เป็นการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจาก กระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 อย่าง คือ การรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผล ทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และความรู้สึกลึก

สรุป ได้ว่าลักษณะผู้ซื้อคือการศึกษาความต้องการ โดยมีแรงจูงใจต่างเข้ามาทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกการสิ่งที่ต้องการโดยปัจจัยภายนอกอาจมาจากส่วนประสมทางการตลาดเป็นสิ่งกระตุ้น หรืออาจมาจากทางความต้องการสินค้า หรือราคาที่ถูกอาจมาจากความต้องการของครอบครัว ทางสังคม หรือสิ่งกระตุ้นอื่นๆ เช่น เศรษฐกิจ จะมีผลต่อรายได้และรายได้มีผลต่อการตัดสินใจ

### ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดบริการแบ่งออกเป็น 7 ปัจจัย (7Ps) (Kotler, 2012)

ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายต่อลูกค้าโดยมุ่งตามความต้องการของลูกค้า โยตัวสินค้านั้นเป็นหน้าตาของผู้ผลิตและกำไรขององค์กรผู้บริโภค จึงจะมีผลทำให้สินค้า สามารถขายได้

1. ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) เพื่อเป็นสินค้าที่บ่งบอกถึงหน้าตาขององค์กรและสร้างความแตกต่างเพื่อเหนือจากคู่แข่ง
2. องค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ (Product component) เช่น ประโยชน์ คุณภาพ ราคาสินค้า
3. การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Product positioning) เป็นการออกแบบตัวสินค้าให้เกิดคุณค่าทางจิตใจของผู้บริโภค
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product development) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ดียิ่งขึ้น

## 5. กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product mix) และสายผลิตภัณฑ์ (Product line)

ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินหรือสิ่งอื่น ที่มีความจำเป็นต้องจ่ายเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ หรือ หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดจาก Product ราคาเป็น ต้นทุน (Cost) ของลูกค้า โดยผู้บริโภคจะเปรียบราคากับตัวสินค้าว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ กับตัวสินค้า

การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง ช่องทางการขายสินค้า โดยมีสถานบันการผลิตนำสินค้าออกไปสู่ตลาดเป้าหมาย ส่วนกิจกรรมการกระจายสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง สินค้าคงคลัง

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการนำเสนอตัวสินค้าโดยเป็นเครื่องมือสื่อสาร เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยเน้นสร้างความทรงจำกับตัวสินค้า โดยการสื่อสารอาจผ่านตัวพนักงานขาย

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2547, หน้า 434) อธิบายว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7p) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้บริโภคประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสินค้าที่ส่งสู่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่ทำผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในสินค้า และได้รับคุณค่าและประโยชน์ของตัวสินค้า

2. ราคา (Place) เป็นสิ่งที่แสวงหาผลกำไร ต้องเป็นราคาที่ยอมรับจากตลาด สามารถต่อสู้กับคู่แข่ง และขยายส่วนการครองตลาดได้

3. การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึงขั้นตอนนำสินค้าออกไปสู่ตลาดโดยต้องมององค์ประกอบอื่น อาจมาจากทำเลที่ตั้งวางจำหน่ายในที่ที่เข้าถึงลูกค้าได้

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นสื่อทางการตลาดที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจในตัวสินค้านั้นได้โดยมีเครื่องมือการใช้ 4 ชนิด คือ

4.1 การขายโดยใช้พนักงานขาย เป็นการส่งเสริมการตลาดที่ดีที่สุด แต่มีค่าใช้จ่ายสูง

4.2 การโฆษณา เป็นการสื่อโฆษณาประเภทไว้เพื่อเข้าถึงตัวผู้บริโภคโดยตัวสินค้านั้นจะเป็นประเภทกว้าง

4.3 การส่งเสริมการขาย เป็นสื่อโฆษณาที่ทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการตัวสินค้านั้น

4.4 การประชาสัมพันธ์ เป็นการบริการแก่สังคมเพื่อสร้างภาพพจน์ เบี่ยงเบนความรู้สึกของผู้บริโภค

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนการจำหน่ายสินค้าต้องรวดเร็ว และถูกต้อง

6. ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดโดยเป็นให้บริการหลังการขาย ต้องผ่านการอบรม และการคัดเลือก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) การแสดงคุณภาพของการบริการที่มองเห็นได้ด้วยตา เช่น ความสะอาดของสถานที่บริการ การแบ่งส่วนหรือแผนก การมีอุปกรณ์ต่างๆ ให้เลือกใช้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 80-81) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดคือตัวแปรที่บริษัทสามารถควบคุมได้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่เสนอเข้าสู่ตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยอาจเป็นสิ่งที่จับต้องได้หรือจับต้องไม่ได้ อาจเป็นบริการ หรือชื่อเสียงของผู้ค้า โดยมีการสร้างสินค้าที่แตกต่างจากคู่แข่ง

2. ราคา (Price) จำนวนที่ต้องจ่ายเพื่อซื้อสินค้า โดยลูกค้าต้องได้รับประโยชน์คุ้มค่ากับเงินที่เสียไป หมายถึงผู้บริโภคจะเปรียบเทียบราคากับคุณภาพสินค้าเสมอว่ามีความคุ้มค่ากับเงินที่เสียไปหรือไม่

3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้และความพอใจของตัวสินค้า โดยเน้นการชักจูงและเตือนความทรงจำ และเป็นข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

4. การจัดจำหน่าย (place) เป็นกิจกรรมที่นำตัวสินค้าออกไปสู่ตลาด หรือเพื่อย้ายสินค้าจากบริษัทไปสู่ตลาด โดยกิจกรรมในการส่งสินค้าสู่ตลาด เช่น การขนส่ง สินค้าคงคลัง

สรุปความสำคัญได้ว่าส่วนประสมทางการตลาดทุกสิ่งมีความสำคัญ เช่น ตัวสินค้าหากสร้างออกไม่ดีไม่แตกต่าง ความพอใจของผู้บริโภคจะติดลบต่อองค์กร หรือช่องทางการจำหน่ายไม่เข้าสู่ตลาดการสนใจในตัวสินค้าจะน้อยและมีโอกาสน้อยมากที่จะตัดสินใจซื้อ

กุลวดีคูหะโรจนานนท์ (2545, หน้า 16) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นสิ่งที่สามารถควบคุมได้ ยังสามารถเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อม โดยส่วนประสมทางการตลาดเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ถูกเพื่อตอบสนองความต้องการของเป้าหมาย ทำให้ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด

โดยส่วนประสมทางการตลาด หรือ(7P) นั้นมีเครื่องมือการใช้ดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาขอบเขตของการบริการหลายรูปแบบ เช่น คุณภาพของการบริการ ราคาสินค้า การรับประกัน การบริการหลังการขาย ซึ่งผลิตภัณฑ์ด้านบริการจะต้องขอบ



คลุมขอบข่ายที่กว้าง เนื่องจากการบริการนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ส่วนนโยบายของการให้บริการขององค์กรก็จะเน้นความลึกการให้บริการอย่างเดียวแต่หลายบริการ ในส่วนพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการนั้น ก็จะเป็นการคิดการบริการในที่แปลก ใหม่ แต่บางองค์กรก็จะเน้นความกว้าง เช่น บริการท่องเที่ยว เพราะจะมีการบริการหลายองค์ประกอบ เช่น ขนส่ง บริการที่พักอาศัย บริการประกันชีวิต ผู้บริหารจะต้องปรับปรุงการบริการขององค์กรให้อยู่ในสภาพที่ดีกว่าคู่แข่ง

## 2. ราคา

การพิจารณาด้านราคาต้องรวมถึงระดับราคา ส่วนลด ดินเชื่อทางการค้า ราคายังปัจจัยสร้างความแตกต่างให้กับผู้บริโภค โดยสามารถเปรียบเทียบราคากับคุณภาพ การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ราคาแต่ละประเภทขึ้นอยู่กับสภาพหลายอย่าง เช่น

2.1 ถ้าสภาพการแข่งขันสูงส่วนใหญ่จะต้องใช้ราคาใกล้เคียงตามท้องตลาด แต่ผลิตภัณฑ์ด้านบริการไม่มีมาตรฐานที่แน่นอน

2.2 ส่วนทางราคาของกิจการ โดยทั่วไปจะมี 3 นโยบาย คือ

2.2.1 นโยบายราคาเดียว เป็นที่นิยมมากเพราะใช้ได้ทั้งผลิตภัณฑ์และการบริการ

2.2.2 นโยบายราคาแบบหลายราคา เป็นการกำหนดราคาที่แตกต่างกันโดยดูจากประเภทของลูกค้า

2.2.3 นโยบายราคาให้ส่วนลด เป็นวิธีการกำหนดราคาใช้เป็นแรงจูงใจลูกค้าให้รู้สึกว่ามีคุณค่าในตัวผลิตภัณฑ์ แต่การกำหนดราคาที่จะขึ้นกับสภาพการบริการ เช่น ถ้ามีการบริการที่ดีสะดวกรวดเร็ว ราคาค่าบริการก็จะแพงตาม แต่ในทางตรงกันข้ามการบริการแบบนั้นก็จะยังคงถูกกว่าต้นทุน เช่น บริการด้านขนส่ง ซึ่งต้นทุนในการขนส่ง ก็คือรถยนต์ซึ่งมีราคาสูง

## 3. ช่องทางจัดจำหน่าย

ที่ตั้งและความยากง่ายในการเข้าถึงเป็นปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการ ไม่ใช่เพียงแค่นั้นไปทางกายภาพเท่านั้น แต่รวมไปถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สามารถสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริโภค ช่องทางการจัดจำหน่ายและความครอบคลุม เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่เข้าถึงการให้บริการอีกด้วย แต่ส่วนใหญ่การบริการจะมีช่องทางจำหน่ายเป็นประเภทขายตรงไปยังบริโภคคนสุดท้าย หรือการจัดจำหน่ายบริการทุกประเภทส่วนใหญ่จะเน้นการจัดจำหน่ายโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

## 4. การส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการตลาดโดยจะเน้นไปที่ความหลากหลายของการสื่อสารที่พยายามเข้าถึงตัวผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นผ่านทางโฆษณา การขายโดยผ่านตัวบุคคล หรือส่งเสริมการขายในรูปแบบอื่นๆ ทั้งทางตรงสู่เป้าหมายผู้บริโภคหรืออ้อมผ่านทางสื่อสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ แต่การ

ส่งเสริมการตลาดทางด้านบริการส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่เรามองไม่เห็น การตลาดบริการจึงเป็นเรื่องยากที่จะสื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนใหญ่ผู้บริหารจะใช้พนักงานขาย พนักงานขายเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตลาดบริการ เพราะเป็นสินค้าโดยเฉพาะ เช่น บ้านจัดสรร การท่องเที่ยว การโฆษณาที่ถือเป็นสิ่งที่นิยมใช้ในธุรกิจบริการบางอย่าง เช่น ภาพยนตร์ ในการส่งเสริมการตลาดบริการนั้นก็ควรจะมีหลักการใช้โดยทั่ว ๆ ไป คือ

4.1 จะต้องทำให้ลูกค้าเข้าถึงว่าได้รับประโยชน์จากการบริการมากที่สุดและมีความคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป

4.2 จะต้องเสนอให้ลูกค้าทราบว่าการบริการที่เสนอให้กับลูกค้า มีความแตกต่างและความคุ้มค่ามากกว่าคู่แข่ง และดีกว่าคู่แข่งอย่างไร

4.3 จะต้องเน้นไปจุดคุณภาพของการบริการ

5. บุคคลจะครอบคลุม 2 ประเภท คือ

5.1 บทบาทของบุคคลสำหรับธุรกิจบริการแล้ว นอกจากเป็นผู้ทำหน้าที่ผลิตการบริการแต่ยังต้องทำหน้าที่ผลิตทัศนคติบริการไปด้วย โดยเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีและยังมีส่วนจำเป็นมากในธุรกิจบริการ

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าด้วยกัน คุณภาพบริการลูกค้ารายหนึ่งอาจมีผลมาผู้อื่นแนะนำ เช่น ธุรกิจท่องเที่ยวโดยจากลูกค้าที่บอกต่อมาถึงคุณภาพของการบริการที่บอกต่อกันมา แต่ปัญหาของการบริการประเภทนี้ส่วนใหญ่จะพบคือ การควบคุมระดับคุณภาพบริการให้ดีขึ้นหรือคงที่

6. ลักษณะทางกายภาพ

ธุรกิจบริการจำนวนมากที่จะมีลักษณะทางกายภาพเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ลักษณะทางกายภาพบางทีก็มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า เช่น การตกแต่งร้านที่สวยงาม ความสะอาดของสถานที่

7. กระบวนการ

ในทางด้านธุรกิจบริการกระบวนการเป็นสิ่งที่สำคัญไม่แพ้ตัวบุคคล ถึงแม้ว่าจะมีการบริการเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดีแต่ก็มีบางสิ่งที่ไม่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาได้ เช่น การต่อแถวเพื่อใช้บริการ เพราะกระบวนการถ้ามีการล่าช้าอาจสร้างความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้าได้

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543, หน้า 29) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด เป็นองค์ประกอบที่สำคัญและถูกนิยมนำมาใช้ประกอบการดำเนินงานการตลาด เป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ โดยพื้นฐานส่วนประสมการตลาด จะประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) โดยเรียกว่า (4P) แต่ถ้าเป็นส่วนประสมการตลาดบริการจะมีการเพิ่มอีก (3P) ได้แก่ ด้านบุคคล (People) ด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and Presentation) ด้านกระบวนการ (Process)

## ส่วนประสมทางการตลาดบริการ แสดงในภาพประกอบ ดังนี้

<b>ผลิตภัณฑ์</b> 1. ลักษณะเด่น 2. คุณภาพ 3. การรับรอง 4. สายการผลิตภัณฑ์ 5. ตราสินค้า	<b>ราคา</b> 1. ระดับราคา 2. ส่วนลดราคา	<b>ช่องทางการจัดจำหน่าย</b> 1. ชนิดของช่องทาง 2. การขนส่ง 3. ท่าเลที่ตั้งร้าน 4. การเก็บรักษา 5. การบริการ	<b>การส่งเสริมการตลาด</b> 1. โฆษณา 2. ประชาสัมพันธ์ 3. การส่งเสริมการขาย 4. การขายโดยบุคคล 5. การตลาดทางตรง
<b>บุคคล</b> 1. ลูกจ้าง 2. พนักงาน	<b>ลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ</b> 1. การออกแบบ 2. เครื่องมือ 3. ป้ายต่างๆ 4. เครื่องแต่งกายพนักงาน	<b>กระบวนการ</b> 1. ลำดับของกิจกรรม 2. จำนวนขั้นตอน 3. ความเกี่ยวพันของลูกค้า 4. ความเกี่ยวข้อง	

ภาพที่ 2-1 ส่วนประสมทางการตลาด (7P) (สมวงศ์ พงศ์สภาพร, 2551, หน้า 102)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทางด้านผลิตภัณฑ์ คือการบริการ เพราะผู้สูงอายุที่ใช้บริการสถานบริบาลต้องการบริการที่ดีช่วยเหลือผู้สูงอายุ ราคามีผลต่อผู้สูงอายุในการเลือกใช้บริการสถานบริบาลเพราะสถานบริบาลมีราคาตั้งแต่ต่ำสุดถึงสูงสุดเหมาะสมกับคุณภาพ ช่องทางการจัดจำหน่าย สถานบริบาลต้องมีการเดินทางเข้าออกง่ายหาเจอจ่ายในกรณีต้องมีภาวะฉุกเฉินสถานที่ตั้งมีสภาพแวดล้อมที่ดี การส่งเสริมการตลาดคือการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้สูงอายุถึงการบริการให้ผู้สูงอายุรู้จักและตัดสินใจเลือก บุคคลคือส่วนสำคัญเพราะต้องเป็นผู้ที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด ลักษณะทางกายภาพและนำเสนอมีส่วนตัดสินใจของผู้สูงอายุเพราะต้องการสถานที่สะอาดและมีอุปกรณ์ช่วยอำนวยความสะดวก กระบวนการระบบต้องรวดเร็วหากเกิดภาวะฉุกเฉินสามารถติดต่อกับโรงพยาบาลในเครือหรือใกล้เคียงได้ทันที

### ความหมายของการตัดสินใจเลือก

ได้มีผู้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

สุพจน์ วัฒนะจิตพงศ์ (2555, หน้า 11) กล่าวว่า การตัดสินใจเลือกหมายถึงการมีสิ่งที กระตุ้นในการตัดสินใจเลือกเช่น

การเลือกซื้อสินค้า การเลือกตราสินค้า

นัทธปราชญ์ นันท์วัฒนกุล (2552, หน้า 3) กล่าวว่า การตัดสินใจคือการกระทำอย่างใด อย่างหนึ่งในทางเลือกที่มีอยู่โดยอาจเลือกกระทำสิ่งหนึ่งจากทางเลือก โดยการตัดสินใจเลือกมาจาก ลูกค้ายี่สนใจในตัวสินค้าจะหาข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบในการตัดสินใจ

บรรยงค์ โตจินดา (2548, หน้า 178) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นเลือกที่สำคัญมาก เพราะ เป็นการเลือกสิ่งที่ดีที่สุดเพราะตัวสินค้าจะมีผลตั้งแต่การตัดสินใจไปจนถึงเมื่อซื้อใช้สินค้าแล้ว

สมคิด บางโม (2548, หน้า 175) กล่าวว่า การตัดสินใจอาจเป็นการทำอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างเพื่อบรรลุสู่เป้าหมาย

วิไล จิระวัชร (2548, หน้า 6) ได้ให้ความหมายการตัดสินใจไว้ว่า การเลือกสิ่งที่ดีที่สุด จากหลายๆ ทางที่มีอยู่ เพื่อเลือกสิ่งที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ

สรุปความหมายของการตัดสินใจเลือกคือ กระบวนการเลือกทางเลือกใดเลือกหนึ่งจาก หลายๆ ทางเลือกที่ได้เพื่อเลือกสิ่งที่ดีที่สุดโดยตัวผู้บริโภคนั้นจะพยายามสร้างทางเลือกของตนเอง ให้มากขึ้นแล้วค้นหาข้อมูลต่างๆ ในสิ่งที่ตนเองสนใจเพื่อมาประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกในสิ่งที ดีที่สุดสำหรับตนเอง

### ทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจเลือก

กระบวนการตัดสินใจเลือก (The buying decision process) เป็นการศึกษาขั้นตอน กระบวนการตัดสินใจซื้อที่ใช้การพิจารณาอย่างครอบคลุมการพิจารณาซื้อสินค้าที่เกิดขึ้นเมื่อ ต้องการตัดสินใจซื้อ มีความซับซ้อนมากโดยขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อทั้งหมด 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การตระหนักถึงปัญหา (Problem recognition) ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงปัญหาหรือ ความต้องการที่ถูกบ่งชี้ภายในและภายนอกกระตุ้นให้มีความตัดสินใจ

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูลข่าวสาร (Information search) ผู้บริโภคจะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับสินค้านั้น โดยการศึกษาหาข้อมูลอาจอ่านจากหนังสือหรือปรึกษาคนรู้จัก

ขั้นที่ 3 การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of alternatives) ผู้บริโภคทุกคนจะมี กระบวนการประเมินตัวสินค้าคิดถึงความคุ้มค่าเพื่อการตัดสินใจหลายกระบวนการใน การซื้อ สินค้า

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) ในขั้นประเมินผลทางเลือกผู้บริโภคจะมี ชนิดและรูปแบบสินค้าที่ตนเองชื่นชอบและอาจมีรูปแบบที่ต้องการต่อความตั้งใจซื้อตราสินค้าที่ ชอบมาก

ขั้นที่ 5 พฤติกรรมหลังซื้อ (Postpurchase behavior) เป็นความพอใจหรือไม่พอใจของ ลูกค้าที่มีต่อสินค้าซึ่งเป็นหน้าที่ของนักตลาดต้องคอยตรวจสอบหลังการซื้อการปฏิบัติการหลังการ ซื้อ (Postpurchase actions) เป็นความพอใจหรือไม่พอใจต่อสินค้าที่มีผลต่อผู้บริโภคต่อมาหลังคือ หากพอใจก็มีโอกาสกลับมาซื้อซ้ำหาก ไม่พอใจอาจทิ้งสินค้าหรือส่งคืนแล้วอาจติดลบต่อตัว สินค้าจนไม่กลับมาซื้ออีกครั้งอาจจะทิ้งหรือส่งคืนผลิตภัณฑ์หรือแสดงออกต่อสาธารณชน (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2539, หน้า 48-49)

วารุณี ต้นดวงศวาณิช และคณะ (2554, หน้า 81) กล่าวว่าไว้ว่าการตัดสินใจเลือกสินค้า ผู้บริโภคจะมีทัศนคติและปัจจัยที่คาดไม่ถึงในสถานการณ์ต่างในการเลือกสินค้า

ชูชัย สมมติไกร (2556, หน้า 84) กล่าวว่าว่าการตัดสินใจเลือกผู้บริโภคจะหาข้อมูลต่าง เกี่ยวกับสินค้า โดยแต่ละคนจะเหตุผลในการซื้อสินค้าที่แตกต่างกันไป

กัลยรัตน์ โดสุขศรี (2552, หน้า 11) กล่าวว่า ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงความต้องการของตนเอง และจะหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าตัวนั้น เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลแล้วจะทำการประเมินผลเพื่อหาสินค้าที่ ดีที่สุด

ชัชวาล เวศย์วรุฒม์ (2553, หน้า 22) กล่าวว่า การตัดสินใจเลือกคือ เมื่อผู้บริโภคซื้อสินค้า ใดสินค้าหนึ่งจะมีกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้น ไปจนถึงทัศนคติเมื่อได้รับสินค้าแล้ว

จากแนวคิด ทฤษฎีดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการตัดสินใจซื้อนั้นผู้ซื้อควรหาข้อมูล ของสินค้าและการบริการขององค์กรว่ามีความน่าเชื่อถือและคุ้มค่ากับเงินที่เสียไปหรือไม่ก่อน ตัดสินใจซื้อโดยเลือกจากสิ่งที่ดีที่สุดในสิ่งที่มีโดยมีผลต่องานวิจัยนี้เมื่อ ผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป สามารถเลือกใช้บริการสถานบริบาลได้แล้วจึงสามารถตัดสินใจเลือกได้

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พันธุ์ทิพย์ วรบาท (2551) ศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา ในกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถาน บริบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้ข้อมูลค่าเฉลี่ยร้อยละพบว่าโดยส่วน ใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 56.4 และมีอายุช่วง 60-74 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.86 และ ลักษณะครอบครัวส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับบุตร ซึ่งพบว่าเพศที่แตกต่างกันความต้องการใช้สถาน บริบาลแตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความต้องการใช้สถานบริบาลไม่แตกต่างกัน ลักษณะ ครอบครัวที่แตกต่างกันมีความต้องการใช้สถานบริบาลไม่แตกต่างกัน

วาทีณี บุญชะลัทธิ และยุพิน วรสิริอมร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ภาคเอกชนกับการให้บริการสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ได้ศึกษาความคุ้มค่าของการบริการที่ผู้สูงอายุได้รับ ผู้สูงอายุเกือบทั้งหมดเห็นว่าบริการที่ได้รับคุ้มกับค่าบริการเห็นว่าเพราะได้รับบริการที่ดี มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ดูแลดี เกือบ 1 ใน 5 เห็นว่าสถานบริการให้ความสะดวกสบายทุกอย่าง ดูแลทำให้ทุกเรื่อง

ศิริพันธุ์ สาสัตย์ (2552) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในสถานบริการในประเทศไทย และผลการวิจัยพบว่า สถานบริการมีระบบรักษาความปลอดภัย การปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ จัดสวนปลูกต้นไม้ให้ร่มรื่นและตกแต่งทาสีอาคารให้มีสภาพดีขึ้น เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีความสุขทางกาย และสุขภาพทางใจที่ดีขึ้นเหมาะสำหรับการดูแลผู้สูงอายุด้วยบรรยากาศที่อบอุ่นและปลอดภัยเหมือนบ้าน

ชุตินา บุญทบ (2554) ศึกษาความต้องการสถานบริบาลของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกระบี่ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่พบว่าพักอยู่กับคู่สมรสไม่มีบุตร เป็นบ้านเดี่ยว ดูแลสุขภาพด้วยการเดิน ปัญหาที่พ้ออาศัยคือไม่สะดวกในการเดินทางคมนาคม จึงมีความต้องการสถานบริบาลของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกระบี่ โดยรวมมีความต้องการเรียบลำดับได้ดังนี้ คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่พ้ออาศัย รองลงมาคือด้านบริการสาธารณสุข โภชนาการ ด้านบริการภายในสถานบริบาล และด้านอาคารที่พ้ออาศัย

อัจฉราวรรณ งามญาณ และณัฐวัชร เผ่าภู (2555) ทำการศึกษาเรื่องการเตรียมตัวทางการเงินและลักษณะบ้านพักหลังเกษียณที่ต้องการพบว่าผู้สูงอายุส่วนมากต้องอาศัยอยู่ที่พักเดิมมากกว่าย้ายไปบ้านพักผู้สูงอายุทั้งที่ที่พักเดิมไม่เอื้ออำนวยต่อสภาพร่างกายจากการสัมผัสผนังเชิงลึกพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เมื่อมีความต้องการจะซื้อหรือปรับปรุงบ้านจะมีการปรึกษามาชิกในครอบครัว และเมื่อถึงขั้นตอนการซื้อจะมีการเปรียบเทียบในสินค้ากับราคาเป็นครั้งแรก

สกลชัย สุมนานุสรณ์ (2557) ศึกษาความต้องการรูปแบบที่พักอาศัยและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพบริเวณรอบที่พักอาศัยสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ โดยปัจจัยการตัดสินใจซื้อพบว่าผู้สูงอายุมีขั้นตอนการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูลข่าวสาร การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจซื้อ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุเอกชนในมุมมองผู้สูงอายุใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาโดยใช้งานวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก (Qualitative research) โดยมีวิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้สูงอายุ ครอบครัว และสถานประกอบการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและเสนอความคิดเห็นตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุ ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลมาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ ในการอธิบายความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการสำรวจ (Survey research) โดยใช้การเก็บแบบสอบถามกับผู้สูงอายุ ครอบครัว สถานประกอบการ

#### ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

##### วัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในมุมมองผู้สูงอายุ ครอบครัว และเจ้าของกิจการจากนั้นนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนการดำเนินงานให้เกิดการพัฒนาธุรกิจ และสังคม

##### การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือเจ้าของกิจการ 3 ท่านที่เป็นเจ้าของสถานบริการเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้สูงอายุ 3 ท่านที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครมีความสนใจใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุ ครอบครัว 2 ครอบครัวที่ใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร หรือสัมภาษณ์จนกว่าจะข้อมูลจะอิ่มตัว ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

##### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาประกอบกับข้อมูลในการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยมีการเตรียมความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสัมภาษณ์ และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัย ซึ่งนำไปสู่การศึกษาในครั้งนี้ เป็นไปอย่างถูกต้องและมีความครอบคลุมมากขึ้นในเนื้อหาหรือประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด

3. ผู้วิจัยมีการสร้างแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก โดยจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายเปิดและสามารถเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้ อย่างเต็มที่และมีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อให้ครอบคลุมกับขอบเขตและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

#### คำถามในการสัมภาษณ์

3.1 ข้อมูลลักษณะผู้ซื้อปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา

3.2 แนวคำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7P)

3.2.1 ผลิตภัณฑ์

3.2.2 ราคา

3.2.3 ทำเล

3.2.4 การส่งเสริมการตลาด

3.2.5 บุคลากร

3.2.6 กระบวนการให้บริการ

3.2.7 ลักษณะทางกายภาพ

3.3 แนวคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

4. ผู้วิจัยได้นำแนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการทำการตรวจสอบจริยธรรมและความเหมาะสมของคำถาม ก่อนที่จะนำไปสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้สัมภาษณ์

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้การสำรวจแบบเป็นการวิจัยในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยวิธีการที่สามารถเข้าถึงข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารและการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการศึกษาวิธีการสร้างแบบคำถามขึ้นมาจากเอกสารงานวิจัย เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาทำให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย



1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากตำรา บทความ เอกสาร ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

2.1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยกำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ สถานะบริษัทและผู้สูงอายุ ทั้งหมด 3 ท่านที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและไม่ใช้บริการสถานะบริษัทและผู้สูงอายุจำนวน 3 ท่าน ครอบครัวยังใช้บริการสถานะบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ท่าน

2.2 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกและใช้วิธีการสังเกตในขณะที่สัมภาษณ์เชิงลึกกับ ผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สูงอายุ โดยก่อนที่จะสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการนัดหมาย วันเวลา และสถานที่กับผู้ให้สัมภาษณ์และมีการแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ให้ทราบก่อน การสัมภาษณ์

2.3 ในวันที่มีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้มีการปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างอิสระ และในการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัยจะขออนุญาต บันทึกเสียงทุกครั้งก่อนที่จะมีการสัมภาษณ์ โดยใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ 60-90 นาที โดย ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือการสัมภาษณ์อิ่มตัว เมื่อมีการสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ขออนุญาตกับผู้ให้สัมภาษณ์มีการติดต่อกันในภายหลัง หากต้องการที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้มีความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของการสัมภาษณ์

2.4 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือมีการบันทึกเสียงไว้ จะนำมาถอดเทปรายวัน ทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่มีความชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อจะนำไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมการ สัมภาษณ์ในครั้งต่อไป

### ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิจัย

หลังจากได้เก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จากนั้นได้นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ของข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation technique) โดยการทำวิจัย ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2. ผู้สัมภาษณ์มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัย ซึ่งจะส่งผลถึงความถูกต้องของข้อมูลในการสัมภาษณ์

3. ผู้วิจัยมีการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อมีการตรวจสอบความถูกต้องในการสัมภาษณ์ว่าเป็นข้อมูล ตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่

4. มีการตรวจสอบความไว้วางใจของข้อมูล (Dependability) โดยนำข้อมูลทั้งหมดให้กับอาจารย์ที่ปรึกษางานวิทยานิพนธ์ทำการตรวจสอบเพื่อยืนยันความถูกต้องที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ศึกษาไว้

5. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยทำการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่จะต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นของงานวิจัย

6. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้เป็นอย่างดี เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้อาจไม่มีความลำเอียง มีการผิดพลาดหรือมีการคิดขึ้นเองของงานวิจัย

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปหรือการบันทึกเสียงจากภาคสนามมาพิจารณา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และมีการพิจารณาในประเด็นที่มีความสำคัญ

2. นำข้อมูลที่ได้อ่านอีกครั้งเพื่อเป็นการพิจารณาอย่างละเอียดแล้ว จึงตีความและทำการดึงข้อมูลหรือประโยคที่มีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สูงอายุ

3. นำข้อความและประโยคที่มีความหมายที่เหมือนกันนำมาไว้ในกลุ่มเดียวกัน มีการสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุป โดยจะมีรหัสกับข้อมูลกำกับไว้ทุกข้อความหรือทุกประโยค จากนั้นต้องตั้งชื่อคำสำคัญ โดยจะต้องจัดเป็นกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อยที่มีอยู่ภายใต้ที่มีความหมายของกลุ่มใหญ่

4. มีการอธิบายถึงปรากฏการณ์ที่มีความละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์ โดยจะต้องเขียนให้มีความต่อเนื่องและมีความสอดคล้องกันของข้อความหรือประโยค ซึ่งจะต้องนำข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก

5. มีการเขียนบรรยายในสิ่งที่มีการค้นพบอย่างละเอียดและต้องมีความชัดเจน โดยจะต้องไม่มีการนำทฤษฎีไปควบคุมและพร้อมยกตัวอย่างในคำพูดประกอบที่มีความสำคัญ เพื่อเป็นการแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

6. นำข้อมูลที่สรุปได้ไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบว่ามีความเป็นจริงที่ได้บรรยาย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง

เมื่อทำการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพเสร็จสิ้นจะนำข้อมูลที่ได้หรือข้อคำถามมาสร้างเป็นแบบสอบถามเชิงปริมาณ

## ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คือ ผู้สูงอายุที่สามารถตอบแบบสอบถามได้และไม่ได้ใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ โดยใช้สูตรของ คอแครน (Cochran, 1977) ดังนี้

$$\text{กรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากรหรือ } p = 0.5 \text{ ใช้สูตร } n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$p$  = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$Z$  = ค่า  $Z$  ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.96$

ตัวอย่างการคำนวณ เช่น ที่ระดับความเชื่อ 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% และ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ขนาดของประชากรที่ต้องการเท่ากับ

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดยใช้สูตรของโดยใช้สูตรของ คอแครน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ศรีธนา เลิศพุทธรักษ์, 2558) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความผิดพลาดไม่เกิน  $\pm$ ร้อยละ 5 โดยได้คำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 385 \text{ หน่วย}$$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างที่ใช้เท่ากับจำนวน 400 ชุดและเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม

### ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการควบคุมคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 2 ส่วน ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำแบบสอบถามไปปรับปรุง และแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยคำถามแต่ละข้อต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 (Rovinelli & Hambleton, 1977)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินกับผู้เชี่ยวชาญ มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency หรือ IOC) โดยมีคะแนนดังนี้

ให้คะแนน +1	หมายถึง แน่ใจกับข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
ให้คะแนน 0	หมายถึง ไม่แน่ใจกับข้อความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
ให้คะแนน -1	หมายถึง แน่ใจกับข้อความไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว โดยหาค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการวิจัย

โดยคำนวณจากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$\begin{aligned} \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนในการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด} \end{aligned}$$

## 2. การทดสอบความเชื่อมั่นของชุดคำถามที่ใช้วัดตัวแปร (Reliability of measurement)

ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้รับการแก้ไขไปทดสอบ ก่อนนำไปใช้จริง (TRY OUT) กับกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ 30 คน (รวมจำนวน 30) เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรของ Cronbach เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

(Cronbach Alpha) ดังนี้ (Cronbach, 1951, pp. 297-334)

การแปลความหมาย

ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 เท่านั้นกล่าวคือถ้าเครื่องมือการ วัดหรือแบบสอบถามใดมีประสิทธิภาพผู้ตอบย่อมจะสามารถตอบคำตอบที่คงที่คะแนนจากผลสอบ แต่ละครั้งก็จะคงที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้จะใกล้เคียงกับ 1 หรือเท่ากับ 1 ในกรณีที่ไม่มี ความคลาดเคลื่อนเลยและในทางตรงกันข้ามแบบทดสอบใดที่ขาดความเที่ยงค่าความเชื่อมั่นจะ ลดลงไปเรื่อยๆจนเข้าใกล้ 0 (ศูนย์) และถ้าค่าความเชื่อมั่นเป็น 0 แล้วย่อมชี้ให้เห็นว่าแบบทดสอบ นั้นไม่มีความเที่ยงเลยดังนั้นแบบทดสอบที่ดีควรมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย 0.7

## เครื่องมือและวิธีการในการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและไม่ได้ใช้บริการสถานบริบาล

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience) โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและไม่ได้ใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ

## ลักษณะแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนของครอบครัว โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะผู้ซื้อ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุจังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likerts scale) ในการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สูงอายุ

ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 35 ข้อ วิธีการแปรผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้ (วิชิต อุอิน, 2550)

ระดับคะแนน

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80

ความหมาย

อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

อยู่ในเกณฑ์ มาก

อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

อยู่ในเกณฑ์ น้อย

อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชน โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likerts scale) ในการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สูงอายุ

ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 1 ข้อ วิธีการแปรผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้ (วิชิต อู่อิน, 2550)

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนที่ต้องการ โดยไม่มีหลักเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้สูงอายุที่สามารถให้ข้อมูลได้ โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เมื่อผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้น จึงทำการตรวจสอบให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ หากพบว่าชุดแบบสอบถามชุดใดไม่มีความถูกต้อง หรือไม่มีความสมบูรณ์ แบบสอบถามนั้นจะไม่นำมาใช้และผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบให้ตรงกับที่กำหนดไว้จากนั้นผู้วิจัยจึงทำการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level or significance)

## การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการได้รับแบบสอบถามกลับจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ทำการวิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยทำการศึกษาตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีคุณภาพและสมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) นำข้อมูลแบบสอบถามที่ถูกต้องและสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึก เพื่อประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป แล้วทำการนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปลผลโดยการบรรยายตามลำดับ

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่ไม่ใช้บริการในสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนในตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนที่ยังไม่ได้ใช้บริการสถานบริบาล เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ สถานะภาพครอบครัว โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 โดยวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สูงอายุ โดยใช้การทดสอบค่าสถิติการวิเคราะห์
  - สมมติฐานที่ 1 ทดสอบวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้สูงอายุปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบลักษณะประชากรเพศที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ อายุ อาชีพ รายได้ สถานะภาพ ลักษณะครอบครัว
  - สมมติฐานที่ 2 ทดสอบวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะผู้ซื้อต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุโดยใช้สถิติ Multiple linear regression เนื่องจากข้อมูลเป็นอิสระต่อกัน

สมมติฐานที่ 3 ทดสอบความมีอิทธิพลของตัวแปรระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุโดยใช้สถิติ Multiple linear Regression เนื่องจากข้อมูลเป็นอิสระต่อกัน

สมมติฐานที่ 4 ทดสอบวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายข้อมูล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นสรุปแบบสัมภาษณ์โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือเจ้าของกิจการสถาน  
บริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 3 ท่าน ผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร  
3 ท่าน ครอบครัวที่ใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชน 2 ท่าน รวมเป็นทั้งหมด 8 ท่าน

ส่วนที่ 2 เป็นสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้สูงอายุจำนวน 400 ชุด  
โดยผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีดังกล่าวไปใช้ในการตั้งข้อคำถามงานวิจัยเชิงคุณภาพและงานวิจัยเชิงปริมาณ

1. ลักษณะประชากรศาสตร์
2. ลักษณะผู้ซื้อ
3. ส่วนประสมทางการตลาด
4. การตัดสินใจเลือก

โดยผู้วิจัยได้ใช้งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นหลักเพื่อสนับสนุน  
งานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

### สรุปแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลชื่อกิจการและชื่อเจ้าของกิจการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ

ลำดับ	ชื่อกิจการ	ชื่อเจ้าของสถานบริการ
1.	101 โฮมแคร์	คุณ ศิริจันทร์
2.	VIP โฮมแคร์	คุณ รัชสิริน
3.	บ้านสมถวิลดูแลผู้สูงอายุ	คุณ สมถวิล จันทร์สำราญ

ตารางที่ 4-2 ข้อมูลผู้สูงอายุ

ลำดับ	ชื่อผู้สูงอายุ	อายุ	สถานภาพ	รายได้โดยประมาณ
1.	คุณกันชัย บุญอาจ	61 ปี	สมรส	30,000–40,000 บาท
2.	คุณชนิดา เวชชานุเคราะห์	62 ปี	สมรสมีบุตร	43,000 บาท
3.	คุณจินตนา	68 ปี	สมรสมีบุตร	50,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4-3 ข้อมูลครอบครัวที่ใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ

ลำดับ	ชื่อของครอบครัวผู้ใช้บริการ	ผู้สูงอายุที่ใช้บริการ	อายุของผู้สูงอายุ
1.	คุณพรทิพย์	มารดา	87 ปี
2.	พัชรพร	บิดา	69 ปี

## ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์เจ้าของกิจการสถานบริบาลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะผู้ซื้อ

### 2.1 ปัจจัยด้านสังคม

1. คำถาม : ท่านคิดว่าใครเป็นเหตุทำให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้บริการสถานบริบาล เช่น ผู้สูงอายุตัดสินใจเอง ครอบครัวเป็นผู้ตัดสินใจเพื่อนของท่าน บุคคลอื่นๆ

ตารางที่ 4-4 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 1

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ผู้สูงอายุตัดสินใจเพราะส่วนใหญ่ของพี่ที่ใช้บริการจะไม่มีครอบครัวไม่มีคนดูแล ส่วนเวลาที่มีผู้สูงอายุ มาสมัครใช้บริการส่วนใหญ่ ญาติหรือลูกหลานจะให้ผู้สูงอายุมาดูแลสถานที่เองแล้วเลือกว่าชอบที่ไหนค่ะ
2.	ผสมๆกันค่ะ คือถ้าผู้สูงอายุที่ไม่มีครอบครัวหรือคนดูแลยังงี้ก็มีตัวเค้าเองที่เป็นคนตัดสินใจ แต่ถ้าหากมีครอบครัวอันนี้น่าจะเป็นบุตรหลานที่เป็นผู้ตัดสินใจ แต่ถ้าผู้สูงอายุมีอาการเจ็บป่วยอันนี้ยังงั้นน่าจะเป็นส่วนครอบครัวหรือญาติค่ะ
3.	ผู้สูงอายุมากกว่าเพราะว่าส่วนใหญ่ของพี่ก็มีครอบครัวนะแต่ครอบครัวไม่มีเวลาดูแลเวลามีคนมาดูแลสถานที่ก็จะมาทั้งครอบครัว โดยบุตรหลานส่วนใหญ่ก็จะถามคุณพ่อคุณแม่ว่าชอบที่นี้ไหม เพราะบุตรหลานน่าจะเกรงใจพ่อแม่ ให้พ่อแม่เป็นผู้ตัดสินใจ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 1 สรุปได้ว่าเจ้าของกิจการทั้ง 3 ท่าน กล่าวตรงกัน 2 ท่านคือท่านที่ 1 และท่านที่ 3 ผู้สูงอายุเป็นผู้ตัดสินใจเพราะอันเนื่องมาจากไม่มีครอบครัวหรือครัวไม่เวลาโดยเวลา มาดูสถานที่ผู้สูงอายุจะมาดูแลด้วยตนเอง โดย ท่านที่ 2 กล่าวว่าถ้าผู้สูงอายุที่มีครอบครัวครอบครัวจะเป็นผู้ตัดสินใจหากไม่มีครอบครัวจะเป็นผู้สูงอายุที่ตัดสินใจ

## 2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

2. คำถาม : 1. พอทราบไหมครับว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเป็นเพศอะไร แล้วมีสถานะภาพอย่างไร 2. ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทำไมถึงเลือกใช้บริการที่แห่งนี้ ที่นี้มีจุดเด่นอะไรที่ทำให้ผู้สูงอายุตัดสินใจใช้บริการ

ตารางที่ 4-5 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 2

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ผู้สูงอายุที่นี้ส่วนใหญ่มีทั้งเพศชายและหญิงเท่าๆกันค่ะ ส่วนสถานะภาพส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการที่นี้ไม่ค่อยมีครอบครัวค่ะ ของที่เป็นในเรื่องของราคาของที่มีราคาที่ไม่แพงเพราะว่าเราคิดแพงไม่ได้เพราะ ผู้สูงอายุบางท่านมรายได้ไม่มากและสถานที่ของเราไม่ใช่แบบหรูหราเราดูแลกันแบบ เหมือนบ้านเหมือนครอบครัวเดียวกันค่ะ
2.	ของที่ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงค่ะ ส่วนสถานะภาพของที่จะมีครอบครัวค่ะแต่ว่าเป็นหม้ายเยอะส่วนใหญ่เลยใช้ชีวิตตัวคนเดียวค่ะของที่เป็นในเรื่องของความสะอาดของที่จะทำให้พื้นที่สะอาดเสมอแล้วไม่มีกลิ่นเหม็นหรือกลิ่นอับ กับที่ที่เคยเป็นพยาบาลมาก่อน ก็จะพอมือผู้สูงอายุที่เคยใช้บริการรู้จักที่ในสถานที่ทำงาน และสถานที่ของเราคิด ค่าบริการที่ไม่สูงมาก
3.	ของที่นี้ส่วนใหญ่มีทั้งชายทั้งหญิงพอๆกันค่ะ ส่วนใหญ่ที่นี้ผู้สูงอายุจะมีครอบครัว ของเรามีการบริการที่ดูแลเหมือนบ้านคือสถานที่ของเราจะกว้างและสถานที่ที่ตั้งสงบ ห่างไกล เพราะผู้สูงอายุที่มาดูสถานที่ของที่และที่ใช้บริการจะพูดเสมอว่าที่นี้เงียบ สงบและราคาเริ่มต้นของสถานที่นี้ คือไม่ได้คิดแพงมาก ถ้าแพงก็เป็นในเรื่องของ ห้องพัก

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 2 สรุปได้ว่าการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุโดยสถานบริบาลทั้ง 3 ที่มีจุดเด่นที่ทำให้ผู้สูงอายุตัดสินใจเลือก แตกต่างกัน โดยแห่งที่ 1 จะมีความไม่แพง แห่งที่ 2 จะมีความสะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น แห่งที่ 3 จะเน้นไปที่ความสงบของสถานที่

### 2.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา

3. คำถาม : อะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลหรือใช้บริการเพราะอะไร

ตารางที่ 4-6 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 3

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ของพี่ส่วนใหญ่คือเพราะไม่มีคนดูแลและมีโรคที่ต้องได้รับดูแลแต่ไม่มีคนดูแลเลยต้องมาใช้บริการของที่นี่ค่ะ
2.	ส่วนใหญ่เป็นสุขภาพ โรคภัยค่ะเพราะที่ใช้บริการของพี่ส่วนใหญ่มีอาการเจ็บป่วย
3.	บุตรหลานไม่สามารถดูแลได้เพราะโรคภัยและไม่มีเวลาอาจเพราะด้วยสังคมไทยปัจจุบันที่ลูกหลานต้องทำงานห่างไกล ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 3 สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกัน 2 ท่าน ท่านที่ 1 กับท่านที่ 2 กล่าวว่าเป็นในเรื่องของโรคภัยที่ทำให้ผู้สูงอายุใช้บริการ ส่วนท่านที่ 1 และท่านที่ 3 ได้กล่าวตรงกันว่าเป็นเพราะไม่มีคนดูแล

### ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์เจ้าของกิจการสถานบริบาลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

#### 3.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

4. คำถาม : ที่แห่งนี้มีกิจกรรมอะไรให้กับผู้สูงอายุหรือมีกิจกรรมเพื่อสุขภาพแบบไหน แล้วมีห้องพักให้เลือกใช้บริการหรือไม่

ตารางที่ 4.7 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 4

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ของพี่มีพาไปเดินเล่นถือว่าเป็นกิจกรรมกายภาพบำบัดแก่ผู้สูงอายุเรามีการฝึกอ่านหนังสือดูโทรทัศน์เพื่อฝึกทางด้านสมองในส่วนห้องพักจะมีเป็นห้องรวมค่ะแต่ใน 1 ห้องจะมีผู้สูงอายุไม่เยอะแต่มีหลายห้อง มีการทำบุญตักบาตร สงกรานต์ปีใหม่

## ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
2.	ของพี่พามาเดินที่สนามอาจมีพาไปข้างนอกมีกิจกรรมกายภาพบำบัดโดยใช้อุปกรณ์เช่น เครื่องบีบมือ มีการฝึกอ่านหนังสือ มีน้องจากนอกสถานที่มาช่วยจัดกิจกรรมคะมี กิจกรรมตามประเพณีสงกรานต์ ปีใหม่ ห้องพักที่มีห้องเดี่ยวห้องคู่คะ แบบห้องแอร์กับ ห้องพัดลมคะ
3.	กิจกรรมคือก็มีน้องจากภายนอกมาช่วยจัดกิจกรรม มีการพาไปเดินเล่นห้างสรรพสินค้า โดยส่วนใหญ่จะเป็น บิ๊กซี แฟชั่น ไอส์แลนด์ เดินเล่นในหมู่บ้าน นักกายภาพบำบัดเรามี จากภายนอกมาช่วย ส่วนกิจกรรมอื่นเช่น สงกรานต์ ปีใหม่ก็มีคะ โดยให้พี่เลี้ยงใส่ชุด ไทยทำกิจกรรมกันคะ ส่วนห้องพักมีห้องเดี่ยวห้องคู่ แล้วก็ที่กำลังมีคือบ้านเดี่ยวให้เช่า คะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 4 สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือมี กิจกรรมกายภาพบำบัดพาไปเดินเล่นกิจกรรมฝึกสมอง และมีกิจกรรมตามวัฒนธรรม

## 3.2 ปัจจัยด้านราคา

5. คำถาม : ราคาของที่นี่ได้รับการบริการอะไรบ้างหรือครับ

## ตารางที่ 4-8 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 5

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ของพี่มีราคาที่ 12,000 บาทสำหรับผู้สูงอายุที่ดูแลตนเองได้ถ้ามีโรคภัยที่ต้องดูแลหรือ ต้องใช้อุปกรณ์ อาจมีราคาสูงขึ้นนิดหน่อยคะขึ้นอยู่กับอาการ มีอาหาร 3 มื้อ มี กายภาพบำบัด มีบริการซักเสื้อผ้า คือผู้สูงอายุสามารถมาโดยไม่มีอะไรได้เลยคะ
2.	ราคา 15,000 บาท ราคาเดี่ยวคะ ด้รับบริการเท่ากันหมดไม่ว่าจะป่วยด้วยโรคอะไร ส่วนราคาที่สูงขึ้นจะเป็นราคาของห้องพักคะ ไม่ว่าจะพักห้องแบบไหนการบริการจะ เหมือนกันคะ มีกายภาพบำบัดการทำกิจกรรมร่วมกัน
3.	เรามีห้องรวมราคา 15,000 บาท ห้องคู่ 16,000 บาท ห้องเดี่ยว 18,000 บาท การบริการ เราให้บริการเท่ากันทุกราคาคะ มีกิจกรรมกายภาพบำบัดการดูแลเบื้องต้นอาหาร 3 มื้อ ให้อาหารทางอุปกรณ์ถ้าผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้บริการ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 5 สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 2 และท่านที่ 3 คือมีราคาที่สูงขึ้นโดยขึ้นอยู่กับที่พักอาศัยและมีการบริการที่เท่ากัน ท่านที่ 1 ผู้สูงอายุที่สามารถดูแลตนเองกับผู้สูงอายุที่ดูแลตัวเองไม่ได้จะมีราคาที่แตกต่างกัน

### 3.3 ปัจจัยด้านทำเล

#### 6. คำถาม : ทำไมท่านถึงได้เลือกทำเลที่ตั้งในที่แห่งนี้

ตารางที่ 4-9 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 6

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	คือของพี่ทำไมทำเลตรงนี้คือพี่ไม่ได้คิดจะตั้งใจเอาทำเลตรงนี้แต่เนื่องจากว่าเจ้าของเก่าที่แห่งนี้เคยทำสถานบริบาลมาก่อนแล้วพี่ก็เชิงกิจการของเจ้าของเก่ามาอีกค่ะ แล้วพี่ดูคือตรงนี้ไม่ห่างไกลจากโรงพยาบาลมากค่ะ
2.	ของพี่เน้นไปที่สงบกับตัวพี่หาสถานที่เป็นรูปแบบบ้านชั้นเดียวเพราะพี่ต้องการให้ผู้สูงอายุได้รู้สึกเหมือนตนเองได้อยู่บ้าน แล้วที่นี่มีลานกว้างเหมาะสำหรับทำกิจกรรมค่ะ
3.	สถานที่ที่นี้เงียบสงบไม่ค่อยมีรถวิ่งผ่านแล้วมีบุคลากรรักษาความปลอดภัยประจำหมู่บ้านแล้วสถานที่กว้างแล้วเพื่อนมีบ้านขาย 2 หลังติดกันเลยตัดสินใจว่าจะเปิดสถานบริบาลค่ะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 6 สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 2 และท่านที่ 3 คือเลือกสถานที่ที่เป็นบ้านมีความเงียบสงบ เน้นมีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม ส่วนที่ 1 คือเลือกทำเล เพราะซื้อกิจการต่อจากเจ้าของเดิม

### 3.4 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

7. คำถาม : 1. สถานบริบาลของท่านมีการโฆษณาหรือแนะนำข้อมูลผ่านสื่อทางใดบ้าง 2. ผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่แห่งนี้รู้จักที่แห่งนี้ได้อย่างไร

## ตารางที่ 4-10 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 7

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ของพี่จะมีทางเว็บไซต์ eldercarethailand.com อย่างเดียวค่ะ ส่วนที่ผู้สูงอายุรู้จักที่นี่ได้ อย่างไรก็จะมีทางเว็บไซต์แล้วก็จากปากต่อปากแต่ส่วนใหญ่จะปากต่อปากแบบมีคน แนะนำที่แห่งนี้มาเพราะรู้จักพี่
2.	ของพี่จะมีทางเว็บไซต์ eldercarethailand.com อย่างเดียวค่ะ กับส่วนที่ผู้สูงอายุรู้จักได้ ในส่วนใหญ่จะเคยเป็นบุคคลที่เคยรู้จักกับพี่มาก่อนสมัยที่พี่เป็นพยาบาลค่ะ
3.	ของเราก็จะมีทางเว็บไซต์ eldercarethailand.com มีใน facebook มีในนามบัตร มีไปปลิว แนะนำค่ะ แล้วก็ที่กำลังมีคือการฝากไปปลิวไว้ให้กับทางโรงพยาบาลเพื่อให้ โรงพยาบาลแนะนำในสถานที่ของเราให้กับผู้สูงอายุที่จะใช้บริการแล้วก็ที่กำลังมีคือ เว็บไซต์ที่จะเป็นของสถานบริบาลเราค่ะ ในส่วนที่รู้จักที่นี่ได้ยังไงส่วนใหญ่จะเป็น ผ่านทางเว็บไซต์กับมีเพื่อนๆของพี่ที่รู้จักกันแนะนำให้มาใช้บริการที่นี่ค่ะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 7 สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือมีผ่านทาง  
เว็บไซต์ www.eldercarethailand.com ทั้ง 3 ที่ โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้จักจากการแนะนำของผู้อื่น ใน  
ส่วนของสถานที่ที่ 3 จะมีไปปลิว มีการจัดทำเว็บไซต์เป็นของตัวเอง

## 3.5 ปัจจัยด้านบุคคล

8. คำถาม : สถานบริบาลแห่งนี้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติอะไรบ้างหรือครับ แล้วมีแพทย์  
หรือพยาบาลเข้ามาตรวจบ้างหรือไม่

## ตารางที่ 4-11 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 8

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ของพี่จะมีแค่พี่เลี้ยงแล้วก็ตัวพี่เองที่ช่วยดูแลรวมทั้งทำกายภาพบำบัดด้วยค่ะแต่นัก กายภาพบำบัดก็มีจากภายนอกมาด้วยค่ะมาช่วยทำแล้วก็สอนให้กับพี่เลี้ยง ส่วนแพทย์และ พยาบาลไม่มีค่ะเพราะพี่มองว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ใช้บริการมีโรคภัยที่ไม่จำเป็นต้อง รักษาโรงพยาบาลที่สามารถช่วยเหลือเบื้องต้นได้หรือต่อให้มีอะไรเกิดขึ้นต่อให้มีแพทย์ก็ ช่วยยากค่ะเพราะจะเป็นในเรื่องของอุปกรณ์หรือการนิยดาที่ต้องทำเฉพาะที่โรงพยาบาล เท่านั้นค่ะ

## ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
2.	ของพี่ที่เลี้ยงส่วนพยาบาลก็จะเป็นตัวพี่เองค่ะ ซึ่งเราเคยทำงานด้านการดูแลสุขภาพมาก่อนเราจะถนัดในเรื่องการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งกายภาพบำบัดก็จะเป็นตัวพี่เอง ส่วนแพทย์ไม่มีเข้าไปมาตรวจค่ะเพราะเราดูแลเบื้องต้นให้แก่ผู้สูงอายุได้ทั้งหมดอยู่แล้วโดยพื้นฐานหากเกิดเหตุหรือมีอาการเจ็บป่วยต้องนำพาส่งโรงพยาบาลอย่างเดียวค่ะ
3.	เรามีพี่เลี้ยงแล้วก็นักกายภาพบำบัดมาจากข้างนอกแล้วก็พี่ที่เคยเป็นผู้ช่วยพยาบาลมาก่อนในการช่วยการดูแลเบื้องต้นค่ะแล้วก็พยาบาลวิชาชีพเข้ามาตรวจเป็นประจำส่วนเรื่องการขอแพทย์เข้ามาดูแลตอนนี้กำลังทำเรื่องอยู่ค่ะเพราะมันจะค่อนข้างยุ่งยากหน่อยในเรื่องของการตรวจการแนะนำ เพราะอยากให้มีแพทย์เข้ามาเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รู้สึกสบายใจ แต่ผลลัพธ์ยังงั้นต้องนำส่งโรงพยาบาลอยู่ดีค่ะ แล้วเพื่อลดอัตราการเกิดอันตรายเราจำเป็นต้องพาผู้สูงอายุไปตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลเป็นประจำค่ะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 8 สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือทั้ง 3 ที่มีพี่เลี้ยงเหมือนกัน ในส่วนนักกายภาพบำบัดจะมีแค่ที่ 1 และที่ 3 ที่มีการจ้างบุคคลภายนอก ทั้ง 3 ที่ไม่มีแพทย์ โดยมีสถานที่ 2 ที่มีพยาบาลโดยคือเจ้าของกิจการแล้วทำการกายภาพบำบัดด้วยตนเอง

## 3.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

9. คำถาม : ตัวสถานที่มีอะไรเป็นจุดเด่นเพื่อดึงดูดให้ผู้สูงอายุสนใจบ้างแล้วพนักงานแต่งกายแบบไหน

## ตารางที่ 4-12 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 9

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ตัวสถานที่ที่จะจัดให้ร่มรื่น โดยจะมีการดอกไม้ต้นไม้ไว้หน้าสถานบริบาลเพื่อให้ดูมีความสวยงามแล้วดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่ค่ะ ส่วนเรื่องของเครื่องแต่งกาย วันธรรมดาพี่จะให้พี่เลี้ยงใส่ชุดปกติค่ะหรืออาจมีเสื้อกาวบ้าง ส่วนเสาร์อาทิตย์จะให้ใส่เสื้อกาว อันเนื่องมาจากเพราะว่าผู้สูงอายุบางท่านชอบพนักงานใส่เสื้อกาวบางท่านไม่ชอบในส่วนของเสาร์อาทิตย์ที่ใส่เพราะจะเป็นช่วงวันที่จะมีญาติมาเยี่ยมและมีลูกค้าค่ะ เลยต้องแต่งกายให้เรียบร้อย



ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
2.	ของพี่จะทำให้พื้นที่สะอาดไม่มีกลิ่นก่อนเลยแล้วก็พื้นที่ตัวสถานบริบาลพี่จะทำให้มันโล่งกว้างขวางที่ถือว่าจุดเด่น ส่วนการแต่งกายของพนักงานพี่จะแต่งตามปกติคะเพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหมือนได้อยู่บ้านมีเพื่อนมองพนักงานว่าเป็นคนในครอบครัวมากกว่าผู้ดูแลคะ
3.	ของพี่คือความร่มรื่นสถานที่กว้างเรียบสงบ ในส่วนการแต่งกายของพนักงานชุดฟอร์มคะหลายแบบแบบเทศกาล ถ้าปกติจะใส่เป็น โปโลสีขาวยอบฟ้าติดตราบ้านสมถวิล แต่สำหรับพนักงานที่ยังไม่ได้บรรจุจะใส่ชุดปกติมาได้คะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 9 สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือทั้ง 3 จะจัดสถานที่ให้ดูร่มรื่นและเรียบสงบ ในส่วนของการแต่งกายพนักงานมีวิธีไม่ตรงกันของแต่ละสถานที่ โดยที่ 1 จะใส่ตามความชอบของผู้สูงอายุแล้วก็ตามญาติที่มาเยี่ยม สถานที่ที่ 2 จะแต่งกายปกติเพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหมือนบ้าน ส่วนที่ 3 จะมีชุดของสถานบริบาล

### 3.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ

10. คำถาม : 1. ที่นี้มีการคัดเลือกผู้สูงอายุที่จะมาใช้บริการบ้างหรือเปล่าครับแล้วถ้ามีคัดเลือก 2. ที่นี้มีการบันทึกข้อมูลของผู้สูงอายุเพื่อรายงานแก่ครอบครัวบ้างหรือเปล่าครับ 3. ที่นี้มีการจัดตารางเวลาให้แก่ผู้สูงอายุหรือไม่

ตารางที่ 4-13 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 10

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	การคัดเลือกมีคะของพี่คืออันดับแรกพี่ใช้ความรู้สึกก่อนเลยเมื่อเข้ามาคือ เช่นพี่ดูก่อนว่าผู้มาใช้บริการเป็นคนรูปแบบไหนบางที่มารดๆแพ้งๆ พี่อาจไม่รับไว้เพราะเนื่องจากสถานบริบาลของพี่เป็นรูปแบบอยู่กันสบายๆไม่หรูหรา เกรงว่าบุคคลแบบนั้นมาอยู่ที่จะลำบากแล้วอาจรบกวนผู้สูงอายุท่านอื่น กับบุคคลที่มาขอต่อรองราคาให้ต่ำแต่ขอการบริการเยอะขอเปิดแอร์ทั้งวันแบบนี้พี่ก็อาจรับไม่ได้ แต่เมื่อผ่านขั้นตอนส่วนนั้นมาแล้วพี่จะมาดูเรื่องโรคภัยว่าผู้สูงอายุมีโรคอะไรเราสามารถดูแลได้หรือไม่คะ ส่วนการบันทึกข้อมูลพี่จะมีการบันทึกข้อมูลไว้เสมอเพื่อเวลาผู้สูงอายุไปพบแพทย์เราจะได้มีรายงานการเจ็บป่วยของตัวผู้สูงอายุคะ แล้วมีการรายงานครอบครัวเสมอ ส่วนเรื่องตารางเวลาพี่จะมีแน่นอนคะสำหรับตัวผู้สูงอายุว่านี่เวลาทานข้าวตอนนี้เวลาพักผ่อน

## ตารางที่ 4 -13 (ต่อ)

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
2.	มีการคัดเลือกคือเราจะดูที่ตัวโรคภัยของผู้สูงอายุว่า ไม่มีโรคร้ายแรงก็จะเข้ารับบริการได้ส่วนการบันทึกข้อมูลเรามีค่ะ การรายงานแก่ครอบครัวจะมีเสมอเพราะพี่จะบอกเล่าผ่านระบบ line ส่วนตารางเวลาที่พี่จะมีค่ะแบบตรงเวลาว่า เวลานี้ทานข้าว เวลาอาบน้ำ ตอนนี้เวลานอน
3.	มีการคัดเลือกอย่างแรกเราดูก่อนเลยว่าผู้สูงอายุมีโรคติดต่อหรือโรคเรื้อรังหรือเป่าถ้ามีประเภทนี้เราจะปฏิเสธทันทีค่ะเพราะจะทำให้เสี่ยงต่อการติดต่อไปยังผู้สูงอายุท่านอื่น ส่วนเรื่องการจดบันทึกมีจดเหมือนกันค่ะแต่ถ้าคนอาการหนักจะจดเป็นหนังสือเลยค่ะ เพราะต้องมีการตรวจถี่เพราะเวลาพบหมอจะได้มีใบรายการตลอดว่าเกิดโรขึ้นบ้าง ส่วนตารางเวลามีค่ะมีทั้งผู้สูงอายุและพนักงานแต่ผู้สูงอายุจะไม่แน่นอนเพราะมีตาราง แต่ถ้าเค้าไม่อยากแล้วเราบังคับไม่ได้ก็จะปล่อยให้ไป แต่พนักงานจะมีตารางเวลาวันหยุด วันธรรมดาจะมาทำงานต้องสแกนนิ้ว

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 10 สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือทั้ง 3 จะมีการคัดเลือกผู้สูงอายุโดยดูที่โรคภัยทั้ง 3 สถานบริบาล และมีกล่าวตรงกันคือมีการบันทึกข้อมูล และรายงานแก่ผู้สูงอายุ ส่วนของตารางเวลาจะมีทั้ง 3 สถานบริบาล แต่บริบาลสถานที่ 3 จะไม่เข้มงวดในเรื่องของตารางเวลามากนักโดยให้ขึ้นอยู่กับตามความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

## ส่วนที่ 4 สัมภาษณ์เจ้าของกิจการเกี่ยวกับการตัดสินใจ

11. คำถาม : ทำไมผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่นี่ทำไมถึงได้เลือกที่แห่งนี้ครับทั้งที่สถานบริบาลมีมากมายให้เลือก

## ตารางที่ 4 - 14 สรุปบทสัมภาษณ์เจ้าของกิจการข้อที่ 11

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	เพราะดีที่สุดสำหรับเค้าค่ะเพราะส่วนใหญ่คือจะมาดูก่อนอยู่แล้วสนใจเข้ามาดูแล้วมาขอรายละเอียด

## ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
2.	บรรยากาศกับความสะอาดเป็นหลักจะไม่กลิ่นอับกลิ่นปัสสาวะ แล้วกับตัวพี่ที่เป็นพยาบาลเพราะเวลามีคนสอบถามที่สามารถตอบปัญหาทางด้านสุขภาพได้ค่ะ
3.	ของเราเป็นรูปแบบบ้านของคนอื่นอาจใหญ่ก็จริงแต่เป็นอพาร์ทเมนท์หรือ ที่อื่นจะมีชุดให้กับผู้สูงอายุแต่ของเราคือตามใจเลยครับว่าสูงอายุนะใส่แบบไหนคือบางที่ปกติเค้าชอบใส่แบบนี้อาจจะเป็นความเคยชิน เราจะให้มีความรู้สึกเหมือนบ้าน

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 11 สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการทั้ง 3 มีผู้สูงอายุที่ตัดสินใจใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยสถานที่ 1 ผู้สูงอายุเข้ามาดูสถานที่แล้วมีความรู้สึกชอบในตัวสถานที่ ท่านที่ 2 คือสถานบริบาลมีความสะอาดไม่กลิ่นอับ แล้วเจ้าของกิจการเป็นพยาบาลสามารถช่วยเหลือเรื่องสุขภาพได้ค่ะ ส่วนที่ 3 คือการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหมือนบ้าน

## ส่วนที่ 5 สัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อ

## 5.1 ปัจจัยด้านสังคม

12. คำถาม : ท่านคิดว่าใครเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้บริการสถานบริบาลเช่น ผู้สูงอายุตัดสินใจเอง ครอบครัวเป็นผู้ตัดสินใจเพื่อนของท่าน บุคคลอื่นๆ

## ตารางที่ 4-15 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 12

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	น่าจะเป็นที่ตนเองเป็นผู้ตัดสินใจมากกว่าครับ
2.	ตนเองค่ะเพราะถ้าถึงจุดหนึ่งเราคงจะไปอยู่ที่นั่น สมมุติว่าครอบครัวเรามีพ่อแม่ลูกสามีที่เสียชีวิต ลูกไปอยู่ต่างประเทศพี่คงไปค่ะ
3.	ทั้ง 2 ฝ่ายค่ะครอบครัวและที่ตัวเราเอง ทั้งตัวเราเองและครอบครัวหรืออาจเป็นลูกญาติพี่น้องสมควรเปล่าที่จะให้เค้าไปอยู่ตรงโน้นไม่ใช่ตัดสินใจเองแบบฉันไปละนะแบบนั้น ไม่ได้ มีปัญหาเจ็บป่วยยังงี้ใครจะดูแลเราละ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 12 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 1 และท่านที่ 2 คือตัดสินใจด้วยตนเอง ส่วนที่ท่าน 3 ขึ้นอยู่กับการตกลงทั้งครอบครัวและผู้สูงอายุ

## 5.2 ปัจจัยด้านส่วนบุคคล

13. คำถาม : ถ้าท่านต้องใช้บริการท่านอยากให้สถานบริบาลที่ท่านเลือกมีกิจกรรมอะไรบ้างที่ท่านชอบแล้วอยากให้สถานบริบาลมีอะไรบ้างที่ท่านอยากให้มี แล้วราคามีผลต่อการเลือกไหมครับ

ตารางที่ 4-16 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 13

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	กิจกรรมก็อยากให้มีจะได้ไม่เหงาทำตามประเพณีสงกรานต์ ปีใหม่ พวกนั้นอะครับ จากที่เราพอทราบข้อมูลของบ้านพักคนชรา เช่นที่บางแคเราก็จะพอรู้ว่าจะมีกิจกรรมอะไรแต่ถ้าถามว่าเราต้องการอะไรยังเป็นสิ่งที่เราไม่คิดว่าจะทำอะไร เพราะถ้าไปเราต้องการมีเพื่อนมากกว่าอยากพักผ่อนมากกว่า ส่วนราคาคือมีผลครับสำหรับคือพอเกษียณอายุแล้วเงินจะเริ่มน้อยลงคงเลือกในสถานที่ที่ไม่สูงมาก
2.	กิจกรรมต้องมีอยู่แล้วกิจกรรมเพื่อสุขภาพเพื่อความสนุกสนาน แต่ถ้าอยากให้อาณาบริบาลมีอะไรที่ที่ชอบก็อยากให้เห็นที่การดูแลมากกว่าแบบไม่ใช่มาตรวจที เพราะเราไปอยู่ตรงนั้นคงต้องการ การดูแลมากกว่า แล้วถ้ามีการออกกำลังกาย ร้องเพลง มีกิจกรรมตามประเพณี พี่โอเค ในส่วนราคาก็มีเหตุผลสำหรับพี่คือพี่จะไม่เลือกที่ราคาถูกแน่ๆ เพราะพี่เกรงว่าจะดีบริการที่ไม่มาตรฐาน ถ้าสูงหน่อยแล้วดีคือพี่โอเค
3.	อยากให้มี เช่น กีฬา ดนตรี อาจมีงานอดิเรกปลูกผักสังสรรค์ ควรจะมีไม่อย่างนั้น เหนงตายเลยนะจะ จะไปนั่งๆนอนๆนู่นนี่นั่นก็ไม่ได้ใช่เปล่าจะ สำคัญสุดที่ขาดไม่ได้คือมีกิจกรรมตามวัฒนธรรมค่ะ พี่ถือว่าคำตอบพี่ตอบทั้งสองข้อเลยนะค่ะ ราคาที่ตามกำลังที่พี่พอไหวโดยไม่เดือดร้อนค่ะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 13 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือ ควรมึกรรรมตามประเพณีกิจกรรมสร้างความสนุกสนาน ในส่วนของท่านที่ 1 ท่านยังไม่ได้มีความคิดเห็นว่าจะอยากให้สถานบริบาลมีอะไรแต่ท่านอยากให้อาณาบริบาลไปพักผ่อนมากกว่า ส่วนท่านที่ 2 จะเน้นไปที่ต้องการการดูแลรักษา ท่านที่ 3 ต้องการเน้นไปกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลิน

### 5.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา

14. คำถาม : อะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ท่านหรือตัวผู้สูงอายุตัดสินใจใช้บริการสถาน  
 ปรินาล

ตารางที่ 4-17 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 14

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	สำหรับผมคือ โรคภัยครับเป็นสิ่งสำคัญเพราะด้วยที่ว่าผมมีโรคประจำตัวคือโรคหัวใจ ขาดเลือดเกือบพันครั้ง
2.	การดูแลชะ โรคภัย และไม่มีคนดูแล เช่น เพราะว่าถ้าเราอยู่บ้านลูกไม่อยู่ใครจะดูแล เรา เลยต้องการที่จะได้รับการดูแล
3.	เหงาอยากมีเพื่อนคะอันนี้มีส่วนได้เจอเพื่อนฝูงด้วยดีกว่านอนอยู่คนเดียวเพราะลูกก็ไป ทำงานใช้ใหม่คะแล้ว แบบนี้ดีด้วยมีพยาบาลมีคนดูแล ได้พูดคุยหรืออาจมีอาการ เจ็บป่วย หรือเราอาจมีครอบครัวแต่ไม่อยากจะให้เป็นภาระของครอบครัวเพราะ ครอบครัวต้องทำงานและยังต้องดูแลผู้สูงอายุ และถือได้ว่าเป็นการพักผ่อนด้วยคะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 14 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือ โรคภัยที่เข้ามา  
 ส่วนท่านที่ 2 และท่านที่ 3 ได้กล่าวตรงกันว่า ไม่มีคนดูแลครอบครัวไม่มีเวลาไม่สามารถที่จะดูแล  
 แลได้

### ส่วนที่ 6 สัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

#### 6.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

15. คำถาม : 1.สถานบริบาลถ้ามีการบริการดูแลท่าน ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นสิ่งท่าน  
 สนใจเลือก จะใช้บริการหรือไม่ 2. สถานบริบาลที่มีห้องพักให้เลือกหลากหลายเช่น ห้องคู่ ห้อง  
 เดี่ยว ท่านมีความสนใจหรือไม่

## ตารางที่ 4-18 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 15

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ใช้ครับผมอย่างที่ผม คือผมมีโรคหัวใจซึ่งต้องการคนที่ดูแลตลอดจริงๆเพราะผมเคยหัวใจล้มเหลวเกือบเสียชีวิต โชคดีที่ภรรยาผมกลับมาเห็นผมพอดี ส่วนห้องพักผมไม่ได้ให้ความสำคัญตรงนั้นเพราะว่าห้องที่ไม่ใช่รวมจะมีราคาสูง
2.	จริงๆก็มีส่วนอยู่แล้วที่ทุกที่เกือบทำหมดแต่ก็ไม่ใช่อันดับแรกที่ที่สนใจในส่วนนี้ละ สิ่งแรกที่ที่สนใจเลยจริงๆ คือ หน่วยงานที่ดำเนินงานค่ะ ที่ต้องการว่าไม่ใช่ว่าที่ทุ่มเงินไปปุ๊บได้ปี 2 ปีแล้วล้มละลายเลิกกิจการกิจการไม่ดีถ้าพี่จะฝากชีวิตไว้พี่ต้องฝากในหน่วยงานที่ น่าจะทำได้ยาวแล้วมีประสิทธิภาพแบบที่มั่นใจว่าเค้าจะไม่ล้มเลิก โครงการรับประกันชีวิต ยังไงเราก็รับประกันชีวิตไว้กับเค้าได้เช่นแบบที่ฝากไว้ 50 ปีเกิดล้มเลิกขึ้นมาทำไง ส่วนห้องพักพี่อยากสนใจนะพี่อยากให้ได้ห้องเดี่ยว
3.	มีส่วนเพราะเป็นส่วนสำคัญมากเลยเราแก่แล้วแล้วใครจะมาดูแล ส่วนห้องพักสำหรับพี่ยังไม่ได้คิดในแง่นี้ซึ่งต้องดูตัวสถานที่ก่อนแบบห้องเดี่ยวแล้วพี่เลี้ยงจะอยู่กับตลอดไหมถ้าไม่ไปห้องรวมน่าจะดีกว่า

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 15 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 1 และท่านที่ 3 คือพี่เลี้ยงมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริบาลของตัวผู้สูงอายุ แต่ในส่วนท่านที่คือพี่เลี้ยงเป็นส่วนสำคัญแต่การตัดสินใจเลือกใช้สถานบริบาลควรเลือกสถานที่ที่ให้ความมั่นคง

## 6.2 ปัจจัยด้านราคา

16. คำถาม : 1. ราคา 15,000 -20,000 ท่านคิดว่าเป็นราคาที่แพงหรือไม่ แลก กับการมีคนดูแลท่านตลอด 24 ชั่วโมง มีการจัดกิจกรรม มีความปลอดภัย ท่านมองว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่
2. ท่านคิดว่าราคาสถานบริบาลที่ท่านใช้บริการมีราคาที่คุ้มค่ากับการบริการมากน้อยแค่ไหน

## ตารางที่ 4-19 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 16

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	สำหรับผมถือว่าสูงแต่ถ้ามีขนาดนั้นถือว่าเป็นราคาที่สมเหตุสมผลนะแต่มันก็ควรดูเป็นรายๆไปบางคนที่เจ็บมากก็ราคาหนึ่งเจ็บน้อยก็ราคาหนึ่งเพราะอย่างค่าอาหารคงไม่มากเพราะคนชราคงกินไม่เยอะ แต่สำหรับผมถ้าประมาณ 16,000 บาทถือว่าได้นะ สำหรับคนที่เกษียณมานี้ถือว่าลำบาก

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
2.	ไม่แน่แต่แบบไหนที่ไม่ค่อยดูส่วนใหญ่ที่ดูแต่หน่วยงานใหญ่ๆ พี่คิดนะถ้ามันแพงหน่อยแล้วพอไหวพี่ก็ได้นะ แต่พวกราคา 15,000 นี้ได้มาตรฐานหรือเปล่าหละเงินเดือนที่เลี้ยงยังเยอะกว่าเลย แบบนี้ตัวสถานบริบาลจะมีปัญหาทางการเงินบ่อยแน่ๆ สำหรับพี่คงราคาประมาณ 25,000 บาท
3.	เป็นราคาที่สูงนะจะเกิดลูกไม่มีเงินทำยังไงแต่ที่มีบ้านอายุเลยไม่กังวลแต่คนที่ไม่มีบ้านอายุจะทำยังไงแต่ก็ถือว่าเป็นการบริการที่คุ้มค่านะ แต่ยังไม่รู้ว่าราคาไม่ควรที่จะเกิน 20,000 บาท จากที่พี่เคยดูราคาอยู่ที่ประมาณ 15,000 – 17,000 บาท ต่อเดือน

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 16 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 1 และท่านที่ 3 คือเป็นราคาที่สูงแต่ถือว่าเป็นราคาที่คุ้มค่าโดยราคาจะอยู่ที่ประมาณ 15,000 – 17,000 บาท ส่วนท่านที่ 2 ถือว่าเป็นราคาที่ไม่สูงเพราะเกรงว่าจะเป็นราคาที่ไม่คุ้มค่ากับการบริการ ในราคาที่สูงอายุไหวคือประมาณ 25,000 บาท

### 6.3 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง

17. คำถาม : ทำเลที่ตั้งของสถานบริบาลท่านคิดว่าควรทำเลแบบไหนแบบใกล้แหล่งชุมชนใกล้โรงพยาบาล หรือห่างไกลแต่มีความสงบแล้วทำไมท่านถึงชอบแบบนั้น

ตารางที่ 4-20 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 17

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	เอาใกล้โรงพยาบาลดีกว่า เพราะปัญหาของผู้ชราเจอคือ โรคภัยอาการเจ็บป่วยเยอะยิ่งคนอายุ 60 ขึ้นจะต้องมีโรคภัยไม่มากก็น้อยไม่โรคใดก็โรคหนึ่งเพราะฉะนั้นพวกเค้าจะต้องผูกพันกับโรงพยาบาล ความดันเบาหวานคอเลสเตอรอลต้องมาและมาประจำ
2.	ห่างไกลค่ะถ้าเค้ามีบริการมีหมอก็ไม่จำเป็น ถ้าธุรกิจเค้ามีหมอหรือมีพยาบาลก็ไม่จำเป็น เพราะมีความรู้ปฐมพยาบาลเบื้องต้นก็พอเพราะยังไม่ต้องส่งโรงพยาบาลอยู่ดี ถ้าเป็นธุรกิจที่มีมาตรฐานนะ ไม่ต้องใกล้ทะเลก็ได้เพราะอยากอยู่เฉยๆ ไม่ต้องใกล้บ้านด้วยค่ะถ้าครอบครัวอยากมาหาให้มาหาเอง
3.	ห่างไกลก็ได้ค่ะเช่นที่อยู่ปัจจุบันเป็นแหล่งชุมชนไม่เงียบสงบมันก็ไม่ไหวนะค่ะ แบบอยากได้ที่สงบอากาศดีบรรยากาศดี โล่งแจ้ง

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 17 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 2 และท่านที่ 3 ของห้างไกลสงบๆ เพื่อเป็นการพักผ่อน ส่วนท่านที่ 1 ขอใกล้โรงพยาบาลเพราะว่าผู้สูงอายุจะต้องเจอบ่อยคือเรื่องของโรคภัยที่ตามมา

#### 6.4 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

18. คำถาม : 1. เวลาที่ท่านเลือกสถานบริบาลแห่งหนึ่งท่านจะค้นหาด้วยตัวท่านเองหรือท่านจะตัดสินใจ เลือก จากการมีคนแนะนำ 2. ถ้าท่านต้องเลือกใช้สถานบริบาลสักแห่งท่านจะเลือกที่มีการโฆษณาทาง โทรทัศน์ วิทยุเจ้าหน้าที่แนะนำหรือค้นหาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-21 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 18

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	เป็นผมจะทางเว็บไซต์น่าจะมียละเอียดให้เลือกมากกว่าคนแนะนำยังไม่แน่ใจว่าจะดีอยากศึกษาด้วยตนเองมากกว่า
2.	ยัง ใจก็ต้องด้วยตนเองค่ะ โดยที่จะดูผ่านทาง google พี่จะดูทางเว็บไซต์ เพราะพวกแผ่นพับใบปลิวที่ตรวจสอบไม่ได้ใจ แต่ถ้าทางเว็บไซต์คุณไม่ให้ข้อมูลตามจริงคุณโดนละ เพราะว่าถ้ามันผิดจะมีคนมาแย้งต่อว่าอะไรผิด
3.	สืบหาด้วยตนเองจะไปดูสถานที่ก่อนอาจดูได้จากโฆษณาต่างๆอินเทอร์เน็ต ใบปลิวแล้วไปดูหลายๆที่ก่อนแล้วค่อยตัดสินใจ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 18 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือจะเลือกสถานบริบาลโดยตนเองเป็นผู้ตัดสินใจมากกว่าการแนะนำจากเพื่อน โดยจะดูผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่

#### 6.5 ปัจจัยด้านบุคคล

19. คำถาม : 1. สถานบริบาลจำเป็นต้องมีแพทย์หรือพยาบาลคอยเข้ามาตรวจเช็คสุขภาพหรือไม่ หรือสำหรับพี่เลี้ยงที่ผ่านการอบรมและมีความรู้ด้านการรักษาก็เพียงพอ 2. เจ้าของสถานบริบาลควรต้องเป็นแพทย์หรือพยาบาลหรือไม่



ตารางที่ 4-22 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 19

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	จำเป็นต้องมีแพทย์เข้ามาตรวจครบนอกจากว่าเจ้าของเป็นแพทย์หรือพยาบาลมันก็จะดูได้ ตรวจไว้ได้บ้าง แต่ถ้าเจ้าของไม่ใช่แพทย์หรือพยาบาล ก็ขอให้มีการนำแพทย์เข้ามาตรวจ ส่วนหนึ่งแล้วผู้สูงอายุโรคร้ายจะมาก่อทั้งหมด น้อยที่สุขภาพดี เพราะส่วนใหญ่นี้ถ้าปกติ คงไม่มีใครอยากไปครบบ้านพักคนชราถ้าไม่มีคนดูแลก็อาจอีกเรื่องหนึ่ง แต่ส่วนใหญ่ที่ไป ก็เพราะ โรคร้าย ส่วนที่เลี้ยงต้องผ่านการอบรมครบแน่นอน
2.	ต้องดูก่อนถ้านักธุรกิจหน้าใหม่ที่ไม่ค่อยไว้ใจ แต่ถ้าเป็นแพทย์ที่ไปละ 50 เปอร์เซ็นต์ไป ก่อนเลยจากที่พี่เห็นมากเจ้าของโครงการใหญ่ๆ ส่วนใหญ่เป็นแพทย์ แต่อีก 50 เปอร์เซ็นต์ให้ข้อมูลอื่น แต่ถ้าที่อื่นไม่มีแพทย์นี้พี่ไม่ให้เลยนะถึงมีพยาบาลอะไรก็ตาม พี่มองว่าเป็นรายจ่ายที่สิ้นเปลือง แต่ถ้าไม่มีแพทย์จริงต้องมีการบริการที่ดีจริงๆ แล้วก็ จากประสบการณ์ของพี่นะที่เคยให้ดูแลคุณพ่อคุณแม่เค้าก็เหมือนคนต่างจังหวัดนะก็ผ่านการอบรมนะแต่ไม่จำเป็นต้องจบพยาบาลอะไรแบบนี้ ก็คือขอให้ผ่านอบรมแต่คุณไม่จำเป็นต้องเรียนจบทางการดูแลรักษาละ
3.	มีแพทย์เข้ามาดูบ้างก็คืนละอาจ 3 เดือน 6เดือนเข้ามา เจ้าของสถานบริบาลไม่จำเป็นต้อง เป็นแพทย์ละเพราะหากเกิดขึ้นยังงั้นตอนนั้นต้องส่งโรงพยาบาลอย่างเดียว ส่วนที่เลี้ยงผ่านการอบรมละพี่ว่ามันจะมาตรฐานเดียวกัน

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 19 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือ ท่านที่ 1 และ ท่านที่ 3 ที่ควรมีแพทย์เข้ามาตรวจ ในส่วนของท่านที่ 2 คืออยากให้เจ้าของสถานบริบาลเป็นแพทย์ หากไม่ใช่แพทย์ต้องมีการบริการที่ดีจริงๆ ในส่วนของพี่เลี้ยงได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่านคือควรผ่านการอบรม

#### 6.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

20. คำถาม : 1. สถานบริบาลมีความจำเป็นต้องสวยงามหรือไม่หรือต้องมีอะไรที่เป็นจุดเด่นของตัวสถานบริบาล แล้วคุณท่านชอบในรูปแบบบ้านเดี่ยวหรือทาวน์เฮ้าส์ 2.ท่านคิดว่า สถานบริบาลผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายยังไง เช่น แต่งกายในเครื่องแบบ ผู้ดูแล(เครื่องแบบพยาบาล) หรือ แต่งกายแบบบุคคลธรรมดาทั่วไป

## ตารางที่ 4-23 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 20

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1	ไม่ต้องสวยงามครับแต่ผมว่าทาวน์เฮ้าส์ดีกว่าครับมันเล็กและราคาน่าจะถูกกว่า . ส่วนพนักงานน่าจะแพงเสียกว่ามากก็คือใส่เสื้อขาวมาตรฐานกว่าแบบเราเห็นรู้เลยว่าผู้ดูแลถ้าเสื้อปกคิบบางที่เราดูไม่ออก
2	ไม่จำเป็นต้องสวยงามค่ะขอสะอาดพอ แล้วก็ไม่ต้องไม่ขนาดทาวน์เฮ้าส์ยังงี้ก็ต้องมีที่ดินหน่อย . จะต่างจังหวัดได้ก็ไม่ว่าเพราะที่ดินมันถูกแต่ต้องมีที่น้อยส่วนพนักงานนี่ยังงี้ก็ต้องแบบฟอร์มเพราะทำให้ผู้รู้สึกว่ที่นี่แหละคือคนที่ต้องมาบริการฉัน ให้คุณรู้สึกสำนึกเลยว่าคุณใส่ชุดฟอร์มคือคนที่คุณต้องมาบริการฉัน
3	อาจไม่จำเป็นต้องสวยงามแต่สถานที่ก็ต้องแบบถ้าเป็นสลัมถือว่าไม่ได้ ส่วนตัวที่อยากได้แบบ . บ้านนะมันน่าจะร่มรื่นกว่าเพราะทาวน์เฮ้าส์คือมันเป็นบ้านติดกันกำแพงเดียวกันที่ว่ามันจะไม่สงบ ชุดพนักงานที่ชอบเสื่อขาวนะดูเรียบร้อยดี

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 21 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน ในเรื่องของพนักงานควรใส่ในชุดเครื่องแบบ ส่วนสถานบริบาลไม่จำเป็นต้องสวยงาม ในรูปแบบตัวสถานบริบาลท่านที่ 1 อยากได้ทาวน์เฮ้าส์เพราะราคาที่ถูก ท่านที่ 2 อยากได้เป็นสถานที่ที่มีที่ดิน ท่านที่ 3 อยากให้อยู่ในรูปแบบบ้านเดี่ยว

## 6.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ

21. คำถาม : 1. สถานบริบาลจำเป็นต้องบันทึกข้อมูลของผู้สูงอายุและรายงานให้กับครอบครัวท่านเสมอ 2. สถานบริบาลควรมีตารางการทำงานประจำวันและตารางกิจกรรมที่แน่นอนหรือไม่

## ตารางที่ 4-24 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 21

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ก็ได้เนะครับครอบครัวจะได้รู้ว่าเราเป็นยังงี้มันไม่ควรจะตัดจากครอบครัวเลย ผมว่าควรมีตารางมากกว่าเพราะคนหนุ่มมากควรมีตารางถ้าอยากทำอะไรทำเลยเดี๋ยวลำบากเช่นบางคนมากินข้าวตอน 3 ทุ่มที่เป็นเวลาอันคงลำบาก

## ตารางที่ 4-24 (ต่อ)

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
2.	ต้องบอกสิเพราะอยู่ห่างไกลทางครอบครัวจะได้ไม่เป็นห่วงส่วนตารางเวลาที่ขอแน่นอนแบบทานอาหารตอนนี้ก็ทานด้วยกัน นอนพร้อมกัน วันไหนพบหมอ ตอนไหนออกกำลังกายคือมีกรอบนิดหนึ่ง
3.	ก็คิดนะค่ะครอบครัวจะได้ทราบการเคลื่อนไหวของเราว่าเป็นอย่างไรบ้างส่วนตารางที่ขอให้มีแน่นอนค่ะแต่แล้วบุคคลนะ เช่นถ้าปกติก็ทานพร้อมกันอาบน้ำพร้อม แต่กรณีที่ป่วยมันอาจใช้เวลาตามปกติไม่ได้ค่ะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 21 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือให้มีการรายงาน แก่ครอบครัว แล้วควรมีตารางของผู้สูงอายุที่แน่นอนในการทำกิจกรรม

## ส่วนที่ 7 สัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการตัดสินใจ

22. คำถาม : ถ้าท่านจะตัดสินใจเลือกสถานบริบาลหนึ่งแห่งท่านจะตัดสินใจเลือกสถานบริบาลที่แห่งนั้นเพราะอะไร

## ตารางที่ 4-25 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้สูงอายุข้อที่ 22

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ผมขอใกล้โรงพยาบาลไว้ก่อนครับ แล้วก็คงเรื่องของราคาเป็นปัจจัยต่อมา
2.	ถ้าตอนนี้ที่ขอของสภากาชาดนะ ก็มันเป็นหน่วยงานที่ใช้ได้เลยค่ะ เพราะที่รู้สึกเหมือนกับว่าถ้าที่ใช้สภากาชาดเงินที่เค้ารัฐบาลมันเหมือนเงินที่ได้ถูกนำไปช่วยเหลือต่อ และมีความมั่นคงระหว่างที่ที่อยู่
3.	อยากได้บรรยากาศที่ดีแล้วมีหมอมาตรวจเป็นบางครั้งอย่างที่ที่บอก 3เดือน 6เดือนค่ะ แต่หลักก็อยากให้มีแพทย์เข้ามาตรวจเพราะเราแก่มากแล้วไปหาหมอไม่ไหวมีหมอประจำมาก็ดีค่ะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 22 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุท่านแรกจะตัดสินใจเลือกสถานบริบาลที่ใกล้โรงพยาบาล ส่วนท่านที่ 2 เน้น ได้สถานที่ที่มีความมั่นคง ท่านที่ 3 อยากได้สถานที่มีแพทย์เข้ามาตรวจ

## ส่วนที่ 8 สัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุเกี่ยวกับลักษณะผู้ซื้อ

### 8.1 ปัจจัยด้านสังคม

23. คำถาม : ใครเป็นผู้ตัดสินใจให้ผู้สูงอายุใช้บริการ ผู้สูงอายุหรือตัวท่านเอง

ตารางที่ 4-26 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 23

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	เนื่องจากว่าคุณแม่เป็นอัลไซเมอร์จำไม่ได้เดินไม่ได้กะนอนติดเตียงคุณน้าเลยเป็นคนตัดสินใจเองค่ะ
2.	เนื่องจากคุณพ่อและคุณแม่แยกทางกัน และคุณพ่ออยู่ตัวคนเดียวท่านมีโรคประจำตัวและป่วยเป็นโรคต่อกระดูกทำให้การมองเห็นไม่ชัดเจนการประกอบอาชีพเลี้ยงตัวเองไม่ได้ พี่เลยตัดสินใจส่งคุณพ่อไปอยู่และคุณพ่อก็สมัครใจไป เพราะที่นี้มีทั้งคนดูแลได้พบปะเพื่อนๆ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 23 สรุปได้ว่า ท่านที่ 1 เป็นผู้ตัดสินใจเอง ส่วนท่านที่ 2 ผู้สัมภาษณ์และผู้สูงอายุร่วมกันตัดสินใจ

### 8.2 ปัจจัยด้านบุคคล

24. คำถาม : แล้วท่านรู้จักที่แห่งนั้นได้เพราะอะไรแล้วทำไมถึงเลือกที่แห่งนี้

ตารางที่ 4-27 สรุปบทสัมภาษณ์ผู้ครอบครัวสูงอายุข้อที่ 24

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	จริงๆแล้วคุณแม่เข้าโรงพยาบาลแล้วตอนออกจากโรงพยาบาลนี่คือช่วยตนเองไม่ได้ต้องรีบหาที่ให้แล้วมีพยาบาลที่โรงพยาบาลพรีตันค่ะ เค้าแนะนำให้มาที่นี่แหละค่ะเพื่อนของเค้าเคยทำงานที่พรีตันค่ะ เลยมาคู่ก็โอเค เพราะเค้ามีโรงเรียนที่สอนการดูแลผู้สูงอายุแล้วส่วนหนึ่งทำเนอร์ส ซึ่งโฮมอยู่ด้วยเราเลยมองว่าคงดูแลถูกหลักการ
2.	ผู้จัดการที่ทำงานของพี่รู้จักกับเจ้าของสถานบริบาลเลยแนะนำมา เพราะคิดว่าคนรู้จักน่าจะมีการบริการที่เป็นกันเองและเชื่อถือได้

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 24สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่านเลือกสถาน  
บริหารเพราะได้รับการแนะนำจากคนรู้จัก

### 8.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา

25. คำถาม : ท่านได้ดูสถานบริหารที่อื่นมาหรือไม่แล้วเหตุผลอะไรที่ท่านถึงได้  
ตัดสินใจเลือกใช้ บริการในที่แห่งนี้

ตารางที่ 4-28 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 25

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ไปดูที่อื่นแต่ไม่ชอบที่อื่นนี้ไปดูมา 2 แห่งแต่ที่ไม่ชอบไปดูที่หนึ่งเป็นบ้านมีบริเวณมีสนาม หญ้า บริเวณดีแต่คนแค่น้อยแล้วดูไม่ค่อยสนใจอะคะ ดูไม่ค่อยสนใจผู้ปวย กับอีกที่หนึ่งแย มากเลยใกล้กับโรงพยาบาลแต่ดูไม่สนใจเลย เปิดโทรทัศน์เสียงดังและสกปรก ปัจจัยที่เลือก จริงๆคือมีโรงเรียนสอน และเจ้าของเป็นพยาบาลจบดอกเตอร์เค้าจะดูแลถูกต้องตามหลักมี นักกายภาพบำบัด
2.	ได้ดูมาบ้างสถานที่ใกล้บ้าน แต่คุณภาพและการบริการยังไม่ดีพอที่จะส่งคุณพ่อไป แต่ที่นี้ สถานที่และการให้บริการเป็นกันเองและมีสถานที่ที่ร่มรื่นและปลอดภัยโปร่งเหมาะกับพักผ่อน และสำคัญคือกว้างส่วนนี้ที่คุณพ่อชอบคะเพราะคุณพ่อมองไม่ค่อยเห็นเลยเดินไม่ถนัดถ้าคับ แคบท่านจะเดินชนสิ่งของหรือคนคะ เหมาะกับคุณพ่อ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 25 สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุท่านแรกตัดสินใจเพราะตัวสถานบริหารมี  
โรงเรียนสอนอบรมผู้สูงอายุ ส่วนท่านที่ 2 เลือกเพราะสถานที่กว้างความร่มรื่นและปลอดภัย

### ส่วนที่ 9 สัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

#### 9.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

26. คำถาม : ที่แห่งนั้นมีกิจกรรมอะไรบ้างให้กับผู้สูงอายุของท่าน แล้วพอทราบ  
ไหมครับว่าที่นั้นมีกิจกรรมอะไรอีกบ้าง

## ตารางที่ 4-29 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 26

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	เนื่องจากคุณแม่ของน้ำทำกิจกรรมไม่ได้นอนติดเตียง ทำได้แค่นั่งรถให้เกิดมีการเคลื่อนไหวส่วนตัวสถานจะมีการส่งไลน์มาให้ดูกิจกรรมทุกวัน เค้าจะมีให้วาดรูปสำหรับผู้ที่ป็นอัลไซเมอร์ ให้ฝึกใช้กล้ามเนื้อมัดเล็ก วันพฤหัสบดีจะมีไปใส่บาตร มีกิจกรรมเข้าจังหวะออกกำลังกายเป็นช่วงเวลา มีสวนมนต์ ส่วนคนไหนเดินได้จะมีพาไปเดินเล่นที่ห้างแฟชั่น ไอส์แลนด์ มีนักกายภาพมาทำให้ที่โต๊ะที่เตียง ปลุกต้นไม้ ทำกับข้าว ให้ผู้สูงอายุมีไรทำมีลอยกระทง มีสงกรานต์ หัดเดิน มีเครื่องออกกำลังกาย
2.	มีคะพาไปเดินเล่น มีการบีบนิ้วให้คะแล้วก็มีกายภาพบำบัด แล้วก็มีกิจกรรมตามวัฒนธรรมคะอันนี้พนักงานจะใส่ชุดตามเทศกาลเลยคะอย่างสงกรานต์มีการรดน้ำผู้สูงอายุ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 26 สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่านคือมีกิจกรรมตามวัฒนธรรม และการกายภาพบำบัด

## 9.2 ปัจจัยด้านราคา

27. คำถาม : ค่าใช้จ่ายปัจจุบันอยู่ที่เท่าไรแล้วคุ้มค่าหรือไม่กับการบริการ

## ตารางที่ 4-30 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 27

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ของน้ำนี่ตอนแรก 18,000 แล้วเค้าก็ขึ้นมาเรื่อยๆ ตอนนี้อยู่ที่ประมาณ 25,000 ประมาณนี้ ถ้าถามว่าคุ้มค่าไหม ก็คุณน้ำมันทำเองไม่ได้ แล้วด้วยที่ว่าสังคมสมัยนี้ อย่างเพื่อนพี่คุณแม่เค้าดูแลตนเองไม่ได้อยู่ที่บ้านเพื่อนพี่ต้องไปจ้อเค้าให้ออกจากที่ทำงานไปดูแลแม่บ้าง แต่เราไม่ต้องทำอะไรเลย ก็คุ้มค่านะ
2.	ของพี่อยู่ที่ 16,000 บาทต่อเดือนคะถือว่าคุ้มค่าไหม จากที่คุณพ่อของพี่เล่าให้ฟังคือพี่เลี้ยงจะดูแลเราตลอดไม่ห่างตัวเนื่องจากพี่มองไม่ค่อยเห็น แล้วเวลามีกิจกรรมคือพี่เลี้ยงก็ดูแลคุณพ่อตลอดเวลาคะ พี่ถือว่ามันคุ้มค่านะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 27 สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 2 ท่านได้กล่าวตรงกันว่า ได้รับความคุ้มค่ากับการบริการในราคาที่เสียไปโดยท่านที่ 1 มีราคาอยู่ 25,000 บาท ท่านที่ 2 16,000 บาท

### 9.3 ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง

28. คำถาม : ทำเลเป็นเหตุผลหนึ่งที่ท่านเลือกสถานที่แห่งนั้นด้วยหรือไม่

ตารางที่ 4-31 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 28

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	เลือกทำเลด้วยว่าแบบใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน ที่เลือกที่แห่งนี้คือมันใกล้บ้านและใกล้ที่ทำงาน วันว่างเราไปเยี่ยมได้หรือเย็นเราไปเยี่ยมได้ แต่ว่าสถานที่เค้าไม่ค่อยเหมาะแต่ใกล้โรงพยาบาลแล้วชอยมันมีรถสามารถสวนกันได้
2.	มีส่วนค่ะเพราะทำเลที่ตั้งที่นี่เป็นหมู่บ้านมีเพื่อนบ้าน และมีที่เดินเล่นภายในหมู่บ้าน ทำให้มีความรู้สึกเหมือนอยู่ที่บ้านและมีความปลอดภัย เพราะจะมี รปภ ในหมู่บ้าน คอยดูแลสอดส่องตลอดเวลา ทำหมคนห่วงเรื่องความปลอดภัยของคุณพ่อ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 28 สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านแรกจะตัดสินใจเลือกสถาน  
บริหารที่ใกล้บ้านและที่ทำงาน ส่วนท่านที่ 2 เน้นได้สถานที่ที่ให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้านและมี  
ความปลอดภัย

### 9.4 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

29. คำถาม : แล้วเวลาเลือกดูสถานบริบาลจะค้นหาข้อมูลจากที่ไหน เช่นสถานที่  
ใช้บริการทราบข้อมูลจากไหน แล้วที่อื่นที่ไปดูมาทราบข้อมูลจากแห่งไหน

ตารางที่ 4-32 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 29

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ที่ใช้บริการอยู่ปัจจุบันมาจากการแนะนำของพยาบาลค่ะที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ส่วนที่ อื่นคือทางอินเทอร์เน็ตค่ะ
2.	สถานที่ที่ใช้บริการอยู่มีคนรู้จักแนะนำ ส่วนที่อื่นก็หาจากอินเทอร์เน็ตมาเปรียบเทียบ กันค่ะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 29 สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่านตัดสินใจ  
เลือกสถานบริบาลจากการแนะนำ และหาข้อมูลสถานบริบาลที่อื่นจากทางอินเทอร์เน็ต

### 9.5 ปัจจัยด้านบุคคล

30. คำถาม : ที่นั้นมีเจ้าหน้าที่อะไรบ้างซะแล้วในส่วนของผู้เลี้ยงที่มีการผ่านอบรมหรือไม่

ตารางที่ 4-33 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 30

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ก็มีผู้ช่วยพยาบาล ถ้าพยาบาลเลยก็จะเป็นเจ้าของ แล้วก็มึนนักกายภาพ แต่นักกายภาพรู้สึก ช่วงหลังจะเอามาจากข้างนอก แล้วก็มิแพทย์มาดูบ้าง ส่วนผู้เลี้ยงต้องผ่านอยู่ แล้วส่วนใหญ่ผู้เลี้ยงจะจบจากโรงเรียนของเค้า กลางวันก็จะมีนักเรียนฝึกงานมาช่วยด้วย
2.	มีพยาบาลประจำค่ะแล้วก็ผู้เลี้ยงมีนักกายภาพบำบัดมาจากภายนอก ส่วนผู้เลี้ยงผ่านการอบรมค่ะคือเค้าจะมีเด็กมาขอฝึกงานก่อนแล้วค่อยพาไปอบรมค่ะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 30 สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 2 ท่านได้กล่าวตรงกันว่าสถานบริบาลที่ใช้บริการ มีนักกายภาพบำบัดแล้วผู้เลี้ยงมีการผ่านการอบรมดูแลผู้สูงอายุ โดยท่านที่ 1 จะมีแพทย์เข้ามาตรวจ

### 9.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

31. คำถาม : 1. สถานที่แห่งนั้นเป็นในรูปแบบลักษณะใดบ้างครับเช่น บ้านทาวน์เฮ้าส์ สถานที่สงบ และสะอาดหรือไม่ 2. แล้วในส่วนของผู้เลี้ยงมีการแต่งกายรูปแบบไหน

ตารางที่ 4-34 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 31

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	ข้อเสียคือสถานที่มันไม่ค่อยเหมาะเพราะเป็นตึกแถว ได้อย่างเสียอย่างไม่ใหญ่มากแต่ว่ามีหลายชั้นไม่เหมาะอากาศไม่ค่อยโปร่ง แต่ใกล้โรงพยาบาล ส่วนความสะอาดก็เอาเป็นว่ามันก็ไม่ได้เนี่ยบแต่พอได้เพราะสถานที่ของเค้าจะค่อนข้างเก่า แต่ที่เลือกเพราะว่าการดูแลที่ถูกต้องตามวิชาการและสถานที่ใกล้เรา พนักงานมีระเบียบค่ะ เป็นเสื่อกาวนะค่ะแต่งตัวเรียบร้อย แล้วพนักงานที่นี้มารยาทดีบอกเลย
2.	ของผู้เป็นบ้านค่ะ 2 หลังติดกันค่ะ สถานที่สงบมากส่วนสะอาดก็ดีนะค่ะ ส่วนผู้เลี้ยงจะมีเสื่อกาวและที่ระเบียบของสถานบริบาลเองค่ะ



จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 31 สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่านว่าพนักงานที่ใช้บริการมีชุดในเครื่องแบบ แต่ท่านที่ 1 สถานที่ที่มีลักษณะเป็นตึกแถว ส่วนท่านที่ 2 เป็นรูปแบบบ้าน

#### 9.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ

32. คำถาม : 1. ที่แห่งนั้นมีภาระงานผู้สูงอายุให้กับท่านทราบหรือไม่ 2. ตอนสมัครใช้บริการมีความยุ่งยากหรือไม่

ตารางที่ 4-35 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 32

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	มีการรายงานนะสำหรับน้ำคังน้อยเพราะ โดยส่วนใหญ่จะไปเยี่ยมบ่อยขึ้นตอนการเข้าของน้ำไม่แน่แค่เพียงจะว่างใหม่เป็นบางช่วง แต่ว่าพยาบาลที่พี่รู้จักเค้าบอกว่าจะติดต่อให้ พอพี่ไปถึงก็จองเตียงให้พี่เรียบร้อยแล้ว
2.	มีการรายงานมาเสมอค่ะว่าตอนนี้คุณพ่อก็มีอาการอะไรเวลาที่มีการพาตรวจ โรงพยาบาลจะรายงานบอก ส่วนตอนสมัครก็คือก็ขอดูรายละเอียดของผู้ป่วยค่ะหลักคือโรคภัยที่ขอตรวจค่ะ

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 32 สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่านว่ามีการรายงานให้แก่ครอบครัว ขึ้นตอนการสมัคร โดยท่านที่ 2 มีการตรวจโรคประจำตัวก่อนการเข้าใช้สถานบริบาล

#### ส่วนที่ 10 สัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจ

33. คำถาม : ทำไมท่านถึงได้ตัดสินใจใช้บริการที่แห่งนั้น

ตารางที่ 4-36 สรุปบทสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุข้อที่ 33

ลำดับที่	บทสัมภาษณ์
1.	เพราะเค้าเป็นโรงเรียนสอนค่ะเพราะทำให้เรามั่นใจว่าจะดูแลถูกต้องตามหลักวิชาการ ถ้าที่อื่นที่เราไปดูมามันก็ดูแลตามมีตามเกิด
2.	เพราะเชื่อมั่นในการบริการของเจ้าของสถานที่เพราะเป็นผู้ช่วยพยาบาลมาก่อน และสถานที่ที่ปลอดภัย โปร่งและมีความปลอดภัย

จากบทสัมภาษณ์ข้อที่ 33 สรุปได้ว่า ผู้สัมภาษณ์ท่านแรกจะตัดสินใจเลือกสถานบริบาลที่เป็นโรงเรียนสอนอบรมดูแลผู้สูงอายุ ส่วนท่านที่ 2 ตัดสินใจเลือกสถานบริบาลที่เพราะเชื่อมั่นในเจ้าของกิจการและสถานที่ปลอดภัย

### สรุปแบบสอบถามเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ทำการวิจัยได้นำแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือเรียบร้อยแล้ว โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 ชุด ทั้งนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา และแบบสอบถามมีความถูกต้องครบถ้วนสามารถใช้ในการวิจัยได้ทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.23 ของข้อมูลทั้งหมดจากการสำรวจที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการตัดสินใจ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
n	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R Square	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Std.Error	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด
Std.Error of the Estimate	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ

## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และลักษณะครอบครัว โดยสามารถสรุปผลได้ดังตารางที่ 4.37 ถึงตาราง 4.42

ตารางที่ 4-37 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	126	31.5	2
หญิง	274	68.5	1
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-37 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 274 คนคิดเป็นร้อยละ 68.5 และเป็นเพศชายจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

ตารางที่ 4-38 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
60 – 65 ปี	322	80.5	1
66 – 70 ปี	40	10	2
71 ปีขึ้นไป	38	9.5	3
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-38 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 60 -65 ปี จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 66 -70 ปี จำนวน 40คน คิดเป็นร้อยละ10 และช่วงอายุ 71 ปีขึ้นไป จำนวน38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตารางที่ 4-39 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
เกษตรกร	2	0.5	5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	46	11.5	4
ข้าราชการเกษียณ	149	37.2	1
พนักงานเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่	143	35.8	2
เกษียณอายุราชการ	60	15	3
อื่น			
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-39 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาชีพข้าราชการเกษียณ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา คือ พนักงานเอกชน/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ อาชีพอื่น จำนวน 60 คนคิดเป็นร้อยละ 15 รองลงมาคืออาชีพ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และ อาชีพเกษตรกร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4-40 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	38	9.5	4
10,001-20,000 บาท	23	5.8	6
20,001-30,000 บาท	29	7.2	5
30,001-40,000 บาท	174	43.5	1
40,001-50,000บาท	57	14.2	3
50,001 บาทขึ้นไป	79	19.8	2
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-40 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาทจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 79 คน

คิดเป็นร้อยละ 19.8 รองลงมาคือ รายได้ 40,001-50,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 รองลงมาคือรายได้ ต่ำกว่า10,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 รองลงมาคือ รายได้ 20,001-30,000 บาทจำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 7.2 และรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 4-41 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
โสด	98	24.5	2
สมรส	276	69	1
หม้าย	6	1.5	4
หย่าร้าง	20	5	3
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-41 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานภาพสมรสจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมา คือ โสดจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ หย่าร้าง จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 5 และหม้าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4-42 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะครอบครัว

ลักษณะครอบครัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
อาศัยอยู่คนเดียว	25	6.3	5
อาศัยอยู่กับคู่สมรสเท่านั้น	56	14	3
อาศัยอยู่กับบุตรหลานเท่านั้น	60	15	2
อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร	216	54	1
อาศัยอยู่กับผู้อื่น	2	0.5	6
อื่น	41	10.3	4
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-42 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะครอบครัว คือ อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาคือ อาศัยอยู่กับบุตรหลานเท่านั้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 รองลงมาคือ อาศัยอยู่กับคู่สมรสเท่านั้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 รองลงมาคือ อื่นๆ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 รองลงมาคือ อาศัยอยู่คนเดียว จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 6.3 และอาศัยอยู่กับผู้อื่นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านลักษณะผู้ซื้อ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยบุคคล และปัจจัยจิตวิทยา โดยสามารถสรุปผลได้ดังตารางที่ 4-43 ถึงตารางที่ 4-52

ตารางที่ 4-43 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านสังคม

ข้อคำตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คำถาม ท่านคิดว่าใครเป็นผู้มีอิทธิพลทำให้ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) ในเขตกรุงเทพมหานครตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลเอกชน			
ตัวท่านเอง	193	48.3	1
ครอบครัว	117	29.3	2
คนแนะนำ	39	9.8	4
ญาติ	51	12.8	3
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4- 43 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือตัวท่านเอง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ ครอบครัว จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมา คือ ญาติจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และคนแนะนำ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ตารางที่ 4-44 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านสังคม

ข้อคำตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คำถาม ท่านคิดว่าถ้าท่านจะใช้บริการสถานบริการแห่งหนึ่งท่านจะเลือกตามประเภทใด			
เลือกใช้สถานที่ที่มีเพื่อนของท่านใช้	271	67.8	1
เลือกใช้สถานที่ที่มีเจ้าหน้าที่หรือเจ้าของสถานบริการที่ท่านรู้จัก	50	12.5	3
เลือกใช้สถานที่ที่มีบุคคลที่ท่านนับถือใช้บริการ	74	18.5	2
เลือกใช้สถานที่ที่มีคาราหรือผู้มีชื่อเสียงใช้บริการหรือโฆษณา	5	1.3	4
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-44 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือเลือกใช้สถานที่ที่มีเพื่อนของท่านใช้จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา คือ เลือกใช้สถานที่ที่มีบุคคลที่ท่านนับถือใช้บริการจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 รองลงมา คือ เลือกใช้สถานที่ที่มีเจ้าหน้าที่หรือเจ้าของสถานบริการที่ท่านรู้จักจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และเลือกใช้สถานที่ที่มีคาราหรือผู้มีชื่อเสียงใช้บริการหรือโฆษณาจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4-45 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านสังคม

ข้อคำตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คำถาม ท่านคิดว่าสถานบริการที่มีราคาสูง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่น่าจะเป็นผู้มีฐานะและการศึกษาเห็นด้วยเพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่น่าจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาดีเพราะจะวิเคราะห์ในการเลือกใช้บริการถึงราคาสูงแต่ดีก็ใช้บริการ	199	49.8	1
เห็นด้วยเพราะราคาสูงบ่งบอกถึงคุณภาพฐานะทางการเงินของผู้ใช้	59	14.8	3
ไม่เห็นด้วยเพราะผู้ให้บริการบางท่านอาจครอบครัวที่ดี	32	8	4

ตารางที่ 4-45 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านสังคม (ต่อ)

ข้อคำตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ไม่เห็นด้วยเพราะราคาสูงบ่งบอกถึงคุณภาพของสถานบริบาลไม่ใช่ตัวบุคคล	110	27.5	2
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-45 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเห็นด้วยเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ น่าจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาดีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมา คือไม่เห็นด้วยเพราะราคาสูงบ่งบอกถึงคุณภาพของสถานบริบาลไม่ใช่ตัวบุคคลจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา คือ เห็นด้วยเพราะราคาสูงบ่งบอกถึงคุณภาพฐานะทางการเงินของผู้ใช้จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และไม่เห็นด้วยเพราะผู้ใช้บริการบางท่านอาจมีครอบครัวที่ดีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ตารางที่ 4-46 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ข้อคำตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คำถาม ถ้าท่านต้องการเลือกใช้สถานบริบาลท่านจะเลือกเพราะอะไร			
ต้องการเพื่อนหรืออยู่กับคนวัยเดียวกัน	93	23.3	3
สถานที่อยู่อาศัยปัจจุบันไม่เหมาะสม	37	9.3	4
ต้องการที่พักที่มีคนดูแล	162	40.5	1
มีอาการเจ็บป่วยหรือโรคร้ายที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด	106	26.5	2
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-46 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือต้องการที่พักที่มีคนดูแล จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ มีอาการเจ็บป่วยหรือโรคร้ายที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิดจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา คือ ต้องการเพื่อนหรืออยู่กับคนวัยเดียวกันจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และสถานที่อยู่อาศัยปัจจุบันไม่เหมาะสม จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3



ตารางที่ 4-47 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ข้อคำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คำถาม ท่านคิดว่าถ้าท่านต้องการเลือกสถานบริบาลหนึ่งแห่งท่านจะตัดสินเลือกที่แห่งนั้นเพราะอะไรจากสิ่งเหล่านี้			
สถานบริบาลมีกีฬาและดนตรีตามรสนิยมที่ท่านชื่นชอบ	141	35.3	1
สถานบริบาลมีการพาออกนอกสถานที่ต่างเพื่อให้ท่านได้พบเห็นสิ่งใหม่	123	30.8	2
สถานบริบาลมีห้องสมุดให้ท่านได้อ่านหนังสือ	57	14.3	4
สถานบริบาลมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลประเพณีไทย	79	19.8	3
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-47 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือสถานบริบาลมีกีฬาและดนตรีตามรสนิยมที่ท่านชื่นชอบจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา คือ สถานบริบาลมีการพาออกนอกสถานที่ต่างอื่นเพื่อให้ท่านได้พบเห็นสิ่งใหม่ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา คือ สถานบริบาลมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลประเพณีไทยจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และสถานบริบาลมีห้องสมุดให้ท่านได้อ่านหนังสือจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 4-48 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล

ข้อคำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คำถาม ท่านคิดว่าถ้าท่านต้องการเลือกสถานบริบาลผู้สูงอายุท่านจะเลือกดูสิ่งใดเป็นอันดับแรกของสถานบริบาล			
อายุของผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่วัยใกล้เคียงกับท่านหรือมากกว่า	73	18.3	4
กิจกรรมภายในสถานบริบาลว่ามีอะไรที่ท่านชื่นชอบ	97	24.3	2
ราคาของสถานบริบาล	139	34.8	1

ตารางที่ 4-48 (ต่อ)

ข้อคำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ตัวสถานบริบาลเป็นบ้านหรือทาวน์โฮมตามแบบที่ท่านต้องการ	91	22.8	3
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-48 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือราคาของสถานบริบาลจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา คือ กิจกรรมภายในสถานบริบาลว่ามีอะไรที่ท่านชื่นชอบจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ ตัวสถานบริบาลเป็นบ้านหรือทาวน์โฮมตามแบบที่ท่านต้องการจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และอายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่วัยใกล้เคียงกับท่านหรือมากกว่าจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 4-49 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านจิตวิทยา

ข้อคำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คำถาม ท่านคิดว่าถ้าท่านจะเลือกใช้บริการสถานบาล 1 แห่งในกรุงเทพมหานครอะไรเป็นเหตุผลให้ท่านเลือกที่แห่งนั้น			
ใกล้กับที่อยู่อาศัยเดิม	22	5.5	3
ท่านเลือกที่แห่งนั้นเพราะทางเว็บไซต์	13	3.3	4
มีคนแนะนำ	42	10.5	2
ท่านจะเดินทางไปดูสถานที่อื่นแล้วเลือกที่ท่านชอบ	323	80.8	1
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-49 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือท่านจะเดินทางไปดูสถานที่อื่นแล้วเลือกที่ท่านชอบจำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมา คือ มีคนแนะนำจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รองลงมา คือ ใกล้กับที่อยู่อาศัยเดิมจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และท่านเลือกที่แห่งนั้นเพราะทางเว็บไซต์จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 4-50 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านจิตวิทยา

ข้อคำตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คำถาม ท่านคิดว่าผู้สูงอายุมีเหตุผลใดที่เลือกใช้บริการ			
ต้องการการดูแลสุขภาพและร่างกายที่ดี	165	41.3	2
ความปลอดภัยของสถานบริการ	42	10.5	3
ต้องการสังคมของผู้วัยใกล้เคียงกัน	22	5.5	4
ต้องการหาที่พักผ่อนและความสุขให้กับชีวิต	171	42.8	1
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-50 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือต้องการหาที่พักผ่อนและความสุขให้กับชีวิต จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา คือ ต้องการการดูแลสุขภาพและร่างกายที่ดีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา คือ ความปลอดภัยของสถานบริการจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และต้องการสังคมของผู้วัยใกล้เคียงกันจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4-51 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะผู้ซื้อ ปัจจัยด้านจิตวิทยา

ข้อคำตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
คำถาม ท่านคิดว่าอะไรเป็นสิ่งที่จูงใจให้ผู้สูงอายุหรือท่านเลือกใช้บริการสถานบริการ			
สถานบริการมีการหาอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ท่านโดยใช้สิ่งที่ท่านถนัด	26	6.5	3
สถานบริการที่มีชื่อเสียงและความมั่นคงว่าจะไม่ปิดกิจการระหว่างที่ท่านอาศัย	102	25.5	2
สถานบริการมีที่พักอาศัยสะดวกสบายมีห้องเดี่ยวให้เช่า	24	6	4
มีโรงเรียนฝึกอบรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุภายในสถานบริการมีแพทย์และพยาบาลที่แสดงถึงการดูแลอย่างมืออาชีพ	248	62	1
รวม	400	100	

จากตารางที่ 4-51 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือมีโรงเรียนฝึกรวม การดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมา คือ สถานบริการที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมา คือ สถานบริการมีการหาอาชีพเสริม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และเลือกสถานบริการที่มีที่พักอาศัยสะดวกสบายมีห้องเดี่ยวให้เช่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ มาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ น้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ทำเล ส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ โดยสามารถสรุปผลได้ดังตารางที่ 4-52 ถึง ตารางที่ 4-58

ตารางที่ 4-52 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
สถานบริการควรมีกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลิน	4.53	0.505	มากที่สุด	3
สถานบริการควรได้รับการจัดระเบียบถูกต้องตามกฎหมาย	4.81	0.393	มากที่สุด	1
สถานบริการควรมีกิจกรรมท่องเที่ยวภายนอก	4.07	0.66	มาก	4

ตารางที่ 4-52 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
สถานบริการควรมีการบริการ สปา นวดกดจุด และ โยคะ	4.03	0.482	มาก	5
ท่านคิดว่าสถานบริการควรมี กิจกรรมกายภาพบำบัด	4.54	0.582	มากที่สุด	2
รวม	4.39	0.305	มาก	

จากตารางที่ 4-52 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.305 คืออยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรกคือ ท่านคิดว่าสถานบริการควรได้รับการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.81 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือท่านคิดว่าสถานบริการควรมีกิจกรรมกายภาพบำบัดมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือสถานบริการควรมีกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลิน มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือสถานบริการควรมีกิจกรรมท่องเที่ยวภายนอกมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือสถานบริการควรมีการบริการ สปา นวดกดจุด และ โยคะมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-53 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านราคา

ด้านราคา	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านคิดว่าราคาควรมีความ เหมาะสมกับคุณภาพได้รับความ คุ้มค่ากับเงินที่เสีย	4.53	0.5	มากที่สุด	2
ท่านคิดว่าราคาสถานบริการสูงกว่า อยู่บ้าน แต่มีความปลอดภัยมากกว่า	3.58	0.77	มาก	5
ท่านคิดว่าราคาสูงแต่เจ้าของ สถานที่ควรเป็นแพทย์หรือพยาบาล	3.86	0.7	มาก	4

ตารางที่ 4-53 (ต่อ)

ด้านราคา	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านคิดว่าราคาสูงแต่สถานบริบาล ต้องมีชื่อเสียงมีความมั่นคง	3.89	0.78	มาก	3
ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีการ แจ้งราคาค่าบริการอย่างละเอียด	4.69	0.48	มากที่สุด	1
รวม	4.11	0.38	มาก	

จากตารางที่ 4-53 ด้านราคา พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.38 คืออยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรกคือสถานบริบาลควรมีการแจ้งราคาค่าบริการอย่างละเอียดมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่สองคือ ราคาควรมีความเหมาะสมกับคุณภาพ ได้รับความคุ้มค่ากับเงินที่เสียมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับสามคือราคาสูงแต่สถานบริบาลต้องมีชื่อเสียงมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือราคาสูงแต่เจ้าของสถานที่ควรเป็นแพทย์หรือพยาบาลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายคือราคาสถานบริบาลสูงกว่าอยู่บ้าน แต่มีความปลอดภัยมากกว่ามีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-54 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านทำเลที่ตั้ง

ด้านทำเลที่ตั้ง	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควร ใกล้เขตชุมชน	3.12	0.82	ปานกลาง	5
ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควร ใกล้โรงพยาบาล	4.11	0.77	มาก	3
ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควร ทำเลในที่ๆปลอดภัยห่างไกลมลพิษ และเขตชุมชน	4.20	0.79	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4-54 (ต่อ)

ด้านทำเลที่ตั้ง	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลและบริเวณโดยรอบควรมีความสะอาด	4.61	0.49	มากที่สุด	1
ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควรเทียบสงบไกลจากแหล่งชุมชนไม่มีรถวิ่งผ่านบ่อย	3.51	1.1	มาก	4
รวม	3.9	0.39	มาก	

จากตารางที่ 4.54 ด้านทำเล พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.9 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.39 คืออยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรกคือท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลและบริเวณโดยรอบควรมีความสะอาดมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควรทำเลในที่ๆปลอดภัยห่างไกลมลพิษและเขตชุมชนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับสามคือท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควรใกล้โรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือที่ตั้งสถานบริบาลควรเทียบสงบไกลจากแหล่งชุมชนไม่มีรถวิ่งผ่านบ่อยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายคือท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควรใกล้เขตชุมชนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-55 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านส่งเสริมการตลาด/สนับสนุนการขาย

ด้านส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านจะเลือกสถานบริบาลเพราะเป็นสถานที่มีแพทย์หรือพยาบาลแนะนำในโรงพยาบาลที่ท่านใช้บริการ	3.44	0.65	มาก	2
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลจากโฆษณาโทรทัศน์และวิทยุ	2.95	0.78	ปานกลาง	5

ตารางที่ 4-55 (ต่อ)

ด้านส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาล ที่มีการ โฆษณาตามนิตยสารหรือ หนังสือ	3.05	0.7	ปานกลาง	4
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาล จากป้ายหรือใบปลิว	3.94	0.65	มาก	1
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาล ผ่านเว็บไซต์เพื่อทำให้ท่านทราบ ข้อมูล และเลือกสถานบริบาล	3.25	0.91	ปานกลาง	3
รวม	3.32	0.48	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-55 ด้านส่งเสริมการตลาดพบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.48 คืออยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรกคือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลจากป้ายหรือใบปลิวเพื่อแนะนำข้อมูลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สองท่านจะเลือกสถานบริบาลเพราะเป็นสถานที่มีแพทย์หรือพยาบาลแนะนำในโรงพยาบาลที่ท่านใช้บริการมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลผ่านเว็บไซต์เพื่อทำให้ท่านทราบข้อมูล และเลือกสถานบริบาลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับปานกลางอันดับสี่คือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีการโฆษณาตามนิตยสารหรือหนังสือ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.05 อยู่ในระดับปานกลางและอันดับสุดท้ายคือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลจากโฆษณาโทรทัศน์และวิทยุ สื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4-56 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านบุคคล

ด้านบุคคล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีนัก กายภาพบำบัด	4.58	0.62	มากที่สุด	3
ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมี พยาบาลและแพทย์ เข้ามาตรวจ สุขภาพหรือมีการนำไปตรวจที่ โรงพยาบาล	4.55	0.5	มากที่สุด	4
ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมี เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมดูแล ผู้สูงอายุ	4.73	0.47	มากที่สุด	1
ท่านคิดว่าเจ้าของกิจการสถาน บริบาลผู้สูงอายุควรเป็นแพทย์ เท่านั้น	2.96	0.71	ปานกลาง	5
ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมี เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการ ดูแลรักษาผู้สูงอายุ	4.69	0.46	มากที่สุด	2
รวม	4.3	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-56 ด้านบุคคล พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.3 ค่าเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.37 คืออยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรกคือ ท่านคิด  
ว่าสถานบริบาลควรมีเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมดูแลผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับ  
มากที่สุดอันดับที่สองคือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษา  
มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีนัก  
กายภาพบำบัด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ ท่านคิดว่าสถานบริบาล  
ควรมีพยาบาลและแพทย์ เข้ามาตรวจสุขภาพหรือมีการนำไปตรวจที่โรงพยาบาลค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ  
4.55 อยู่ในระดับมากที่สุดและอันดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าเจ้าของกิจการสถานบริบาลผู้สูงอายุควร  
เป็นแพทย์เท่านั้นมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-57 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านคิดว่าภายในสถานบริบาลควรมีกีฬองวงจรปีดริักษาความปลอดภัย	4.72	0.46	มากที่สุด	1
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบทาวนเฮ้าส์หรือทาวนโฮม	2.83	0.87	ปานกลาง	5
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบของบ้านพักอาศัยอาจเป็นบ้านชั้นเดียวหรือบ้าน2ชั้น	3.87	0.74	มาก	2
ท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรใส่เสื้อกาวนั	3.43	0.82	มาก	3
ท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรใส่ชุดธรรมดาเหมือนบุคคลทั่วไป	3.12	0.83	ปานกลาง	4
รวม	3.59	0.37	มาก	

จากตารางที่ 4-57 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.37 คืออยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรกคือท่านคิดว่าภายในสถานบริบาลควรมีกีฬองวงจรปีดริักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบของบ้านพักอาศัยอาจเป็นบ้านชั้นเดียวหรือบ้าน 2 ชั้น มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ ท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรใส่เสื้อกาวนั มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรใส่ชุดธรรมดาเหมือนบุคคลทั่วไปมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับปานกลางและอันดับสุดท้ายคือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบทาวนเฮ้าส์หรือทาวนโฮมมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4-58 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านกระบวนการ

ด้านลักษณะกระบวนการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีการ บันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุ ตลอดเวลา	4.37	0.51	มากที่สุด	3
ท่านคิดว่าควรมีตารางประจำวันที่ แน่นอนว่าผู้สูงอายุจะทำอะไรบ้าง เช่น เวลาทานข้าว เวลาทำกิจกรรม เวลาพักผ่อน	3.76	1.01	มาก	4
ท่านคิดว่าสถานบริบาลไม่ควรมี ตารางประจำวันที่แน่นอน ผู้สูงอายุ สามารถเลือกรับประทานอาหารได้ เมื่อต้องการ สามารถขอเจ้าหน้าที่ ไปข้างนอกได้เมื่อตนอยากไป	3.03	1.02	ปานกลาง	5
ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีการ ตรวจสอบประวัติผู้สูงอายุอย่าง ละเอียดและมีคัดกรองผู้สูงอายุที่ เลือกใช้บริการว่าไม่มีโรคติดต่อ	4.46	0.53	มากที่สุด	2
ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีการ รายงานข้อมูลของผู้สูงอายุให้กับ ครอบครัวเสมอ	4.65	0.507	มากที่สุด	1
รวม	4.05	0.38	มาก	

จากตารางที่ 4-58 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.38 คือ อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรกคือสถานบริบาลควรมีการรายงานข้อมูลของผู้สูงอายุให้กับครอบครัวเสมอมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ สถานบริบาลควรมีการตรวจสอบประวัติผู้สูงอายุอย่างละเอียดและมีคัดกรองผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการว่าไม่มีโรคติดต่อมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมาก

ที่สุด อันดับสามคือท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่ คือ ท่านคิดว่าควรมีตารางประจำวันที่แน่นอนว่าผู้สูงอายุจะทำอะไรบ้างเช่น เวลาทานข้าว เวลาทำกิจกรรมเวลาพักผ่อน มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายคือท่านคิดว่าสถานบริบาลไม่ควรมีตารางประจำวันที่แน่นอน ผู้สูงอายุสามารถเลือกรับประทานอาหารได้เมื่อต้องการ สามารถขอเจ้าหน้าที่ไปข้างนอกได้เมื่อตนเองอยากไปมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจซื้อ

ตารางที่ 4-59 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจซื้อ

ด้านความตั้งใจซื้อ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีห้องพักให้เลือกหลากหลายและบ้านเดี่ยวให้เช่า	3.69	0.92	มาก	9
ท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีพี่เลี้ยง แพทย์และพยาบาลคอยดูแลท่าน	4.2	0.52	มาก	5
ท่านจะเลือกสถานบริบาลมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและคอมพิวเตอร์	3.94	0.67	มาก	6
ท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีเพื่อนและสังคมวัยใกล้เคียงกับตัวท่านมากที่สุด	3.75	0.72	มาก	8
ท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีความปลอดภัยและอุปกรณ์ช่วยเหลือความปลอดภัย	4.51	0.5	มากที่สุด	1
ท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีความสวยงามทัศนียภาพที่สวยงามและปลอดภัย	4.44	0.55	มากที่สุด	2

ตารางที่ 4.59 (ต่อ)

ด้านความตั้งใจซื้อ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถาน บริหารที่มีความเชี่ยวชาญใน การดูแลโรคประจำตัวของท่าน และมีโรงเรียนสอนดูแล ผู้สูงอายุเพื่อเพิ่มความมั่นใจใน การดูแล	4.38	0.71	มากที่สุด	4
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถาน บริหารที่มีกิจกรรมต่างๆพาไป นอกสถานที่หรือพาท่านไป ช้อปปิ้งเพื่อเลือกของใช้ต่างๆ	3.66	0.9	มาก	10
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถาน บริหารที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกอื่นๆ ที่นั่งพัก ห้อง รับรอง อินเทอร์เน็ต และร้าน กาแฟ	3.79	0.844	มาก	7
ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถาน บริหารที่มีชื่อเสียงและความ มั่นใจว่าจะไม่ปิดกิจการ ระหว่างที่ท่านพักอาศัย	4.39	0.65	มากที่สุด	3
รวม	4.07	0.4	มาก	

จากตารางที่ 4-59 ด้านความการตัดสินใจซื้อ พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.4 คืออยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า อันดับแรกคือท่านจะเลือกสถานบริหารที่มีความปลอดภัยและอุปกรณ์ช่วยเหลือความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือท่านจะเลือกสถานบริหารที่มีความสวยงามทัศนียภาพที่สวยงามและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริหารที่มีชื่อเสียงและความมั่นใจว่าจะไม่ปิดกิจการระหว่างที่

ท่านพักอาศัยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับสี่คือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลโรคประจำตัวของท่านและมีโรงเรียนสอนดูแลผู้สูงอายุเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการดูแล มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับห้าคือ ท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีพี่เลี้ยง แพทย์และพยาบาลคอยดูแลท่านมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.2 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับหกคือ ท่านจะเลือกสถานบริบาลมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับเจ็ดคือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่นั่งพัก ห้องรับรอง อินเทอร์เน็ต และร้านกาแฟมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแปดท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีเพื่อนและสังคมวัยใกล้เคียงกับตัวท่านมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่เก้า ท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีห้องพักให้เลือกหลากหลายและบ้านเดี่ยวให้เช่ามีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมากที่สุดและอันดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีกิจกรรมต่างๆพาไปนอกสถานที่หรือพาท่านไปช้อปปิ้งเพื่อเลือกของใช้ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมากที่สุด

## ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

$H_0$ : ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เลือกใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์โดย Independent sample t-test และ One - way ANOVA เพื่อทดสอบผลของตัวแปรต้นต่อค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 สำหรับตัวแปรด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

$H_0$ : เพศที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถาน  
 บริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4-60 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ  
 เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ

ตัดใจเลือก	เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ตัดสินใจเลือก	ชาย	126	3.97	0.3	4.2	0.000*
	หญิง	274	4.13	0.43		
	รวม	400	0.4	0.4		

\*Sig $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-60 การเปรียบเทียบบริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต  
 กรุงเทพมหานครของผู้สูงอายุ จำแนกตามเพศของผู้สูงอายุโดยใช้สถิติ Independent sample t-test  
 ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ  
 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ผู้สูงอายุทั้ง  
 เพศชายและเพศหญิงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** อายุที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้  
 บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถาน  
 บริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถาน  
 บริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-61 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ  
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้บริ โภค จำแนกตามอายุ

การตัดสินใจ	อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
	60 – 65 ปี	322	4.07	0.42	1.13	0.32
	66 – 70 ปี	40	4.14	0.12		
	71 ปีขึ้นไป	38	4	0.38		
	รวม	400	4.07	0.4		

\*Sig $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-61 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ  
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริ โภค จำแนกตามอายุของผู้บริ โภคโดยใช้สถิติ One - way  
ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. มีค่า  
เท่ากับ 0.32 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การ  
ตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการสถาน  
บริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3** อาชีพที่แตกต่างกันของผู้บริ โภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้  
บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

$H_0$  : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้บริ โภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ  
สถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้บริ โภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการ  
สถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-62 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ  
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริ โภค จำแนกตามระดับอาชีพ

การตัดสินใจ	อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
	เกษตรกร	2	4.25	1.06	4.67	0.001*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	46	3.94	0.2		
	ข้าราชการเกษียณ	149	4.01	0.37		



ตารางที่ 4-62 (ต่อ)

การตัดสินใจ	อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
	พนักงานเอกชน/ พนักงานรัฐวิสาหกิจที่ เกษียณอายุราชการ อื่น	143	4.17	0.44		
	รวม	60	4.1	0.41		
	รวม	400	4.07	0.40		

\*Sig $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-62 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภครายบุคคล จำแนกตามระดับอาชีพของผู้บริโภค โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุที่มีรายได้แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.63

ตารางที่ 4-63 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจ จำแนกตามอาชีพ รายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	ผลต่างของอาชีพเฉลี่ย				
		เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ เกษียณ	พนักงาน เอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
เกษตรกร	4.25	-	0.309 (0.282)	0.24 (0.396)	0.77 (0.786)	0.148 (0.603)

ตารางที่ 4-63 (ต่อ)

อาชีพ	$\bar{X}$	ผลต่างของอาชีพเฉลี่ย				
		เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ เกษียณ	พนักงาน เอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	3.94	-	-	-0.069 (0.305)	-0.232 (0.001*)	-0.16 (0.04*)
ข้าราชการเกษียณ	4.01	-	-	-	-0.163 (0.000*)	-0.092 (0.132)
พนักงานเอกชน/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจที่ เกษียณอายุราชการ	4.17	-	-	-	-	0.072 (0.240)
อื่น	4.1	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4-63 พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและพนักงานเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เกษียณอายุราชการ มีค่า Sig. = 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีค่าน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.232

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่น ๆ มีค่า Sig. = 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าหมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีค่าน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.16

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่มีอาชีพข้าราชการเกษียณและพนักงานเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีอาชีพข้าราชการเกษียณ มีค่าน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีอาชีพ พนักงานเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.163

**สมมติฐานที่ 1.4** รายได้ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

$H_0$  : รายได้ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-64 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค จำแนกตามระดับรายได้

การตัดสินใจ	รายได้	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
	ต่ำกว่า10,000 บาท	38	3.76	0.17	29.97	0.00*
	10,001-20,000 บาท	23	3.38	0.44		
	20,001-30,000 บาท	29	4	0.22		
	30,001-40,000 บาท	174	4.19	0.41		
	40,001-50,000บาท	57	4.15	0.18		
	50,001 บาทขึ้นไป	79	4.12	0.33		
	รวม	400	4.07	0.40		

\*Sig $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-64 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค จำแนกตามระดับรายได้ของผู้บริโภค โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุที่มีรายได้แตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-65

ตารางที่ 4-65 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจ จำแนกตามรายได้ รายคู่

รายได้	$\bar{X}$	ผลต่างของรายได้เฉลี่ย					
		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	50,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า10,000 บาท	3.76	-	0.386 (0.000*)	-0.235 (0.006*)	-0.429 (0.000*)	-0.389 (0.000*)	-0.356 (0.000*)
10,001-20,000 บาท	3.38	-	-	-0.621 (0.000*)	-0.815 (0.000*)	-0.775 (0.000*)	-0.741 (0.000*)
20,001-30,000 บาท	4.00	-	-	-	-0.194 (0.005*)	-0.154 (0.51)	-0.121 (0.109)
30,001-40,000 บาท	4.19	-	-	-	-	0.392 (0.458)	0.073 (0.12)
40,001-50,000 บาท	4.15	-	-	-	-	-	0.034 (0.574)
50,001 บาทขึ้นไป	4.12	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4-65 พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและรายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การ



การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีรายได้ รายได้ 10,001-20,000 บาท และ รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีค่าน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.741

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทและรายได้ 30,001-40,000 บาท มีค่า Sig. = 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่าน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.194

**สมมติฐานที่ 1.5** สถานภาพที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลของผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

$H_0$  : สถานภาพที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลของผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลของผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-66 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลของผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค จำแนกตามระดับสถานภาพ

การตัดสินใจ	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	Sd	F	Sig.
	โสด	98	4.45	0.34	101.69	0.00*
	สมรส	276	4	0.29		
	หม้าย	6	3.9	0.29		
	หย่าร้าง	20	3.28	0.21		
	รวม	400	4.07	0.40		

\*Sig $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-66 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลของผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค จำแนกตามระดับสถานภาพของผู้บริโภค โดยใช้สถิติ One - way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการทดสอบ พบว่า

ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-67

ตารางที่ 4-67 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจ จำแนกตามสถานภาพ รายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	ผลต่างของสถานภาพเฉลี่ย			
		โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง
โสด	4.45	-	0.453 (0.000*)	0.555 (0.000*)	1.170 (0.000*)
สมรส	4.00	-	-	0.102 (0.418)	0.717 (0.000*)
หม้าย	3.90	-	-	-	0.615 (0.000*)
หย่าร้าง	3.28	-	-	-	-

จากตารางที่ 4-67 พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสด มีค่ามากกว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรส โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.453

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหม้าย มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสด มีค่ามากกว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพหม้าย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.555

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพหย่าร้าง มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพโสด มีค่ามากกว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.170

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรส มีค่ามากกว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.717

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพหม้าย และสถานภาพหย่าร้าง มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพหม้าย มีค่ามากกว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพหย่าร้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.615

**สมมติฐานที่ 1.6** ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

$H_0$  : ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-68 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค จำแนกตามระดับลักษณะครอบครัวของผู้บริโภค

การตัดสินใจ	ลักษณะครอบครัว	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
	อาศัยอยู่คนเดียว	25	4.36	0.35	13.58	0.00*
	อาศัยอยู่กับคู่สมรส	56	3.89	0.24		
	อาศัยอยู่กับบุตรหลาน	60	4.09	0.62		
	อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร	216	4.02	0.29		
	อาศัยอยู่กับผู้อื่น	2	3.6	0.14		
	อื่นๆ	41	4.4	0.43		
	รวม	400	4.07	0.40		

\*Sig $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4-68 การเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค จำแนกตามระดับลักษณะครอบครัวของผู้บริโภค โดยใช้สถิติ One - way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุที่มีลักษณะครอบครัวแตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน



ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-69

ตารางที่ 4-69 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการตัดสินใจ จำแนกตามลักษณะครอบครัว รายคู่

ลักษณะครอบครัว	$\bar{X}$	ผลต่างของลักษณะครอบครัว					
		เฉลี่ย					
		อยู่คนเดียว	อยู่กับคู่สมรส	อยู่กับบุตรหลาน	อยู่กับคู่สมรสและบุตร	อาศัยอยู่กับผู้อื่น	อื่นๆ
อยู่คนเดียว	4.36	-	0.470 (0.000*)	0.271 (0.003*)	0.345 (0.000*)	0.768 (0.006*)	0.042 (0.661)
อยู่กับคู่สมรส	3.89	-	-	-0.198 (0.005*)	-0.124 (0.028*)	0.298 (0.270)	-0.512 (0.000*)
อยู่กับบุตรหลาน	4.09	-	-	-	0.074 (0.177)	0.497 (0.066)	-0.313 (0.000*)
อยู่กับคู่สมรสและบุตร	4.02	-	-	-	-	0.423 (0.114)	-0.387 (0.000*)
อาศัยอยู่กับผู้อื่น	3.60	-	-	-	-	-	-0.810 (0.003*)
อื่นๆ	4.40	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.69 พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว และอาศัยอยู่กับคู่สมรส มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว มีค่ามากกว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรส โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.470

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว และอาศัยอยู่กับบุตรหลานมีค่า Sig. = 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว มีค่ามากกว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับบุตรหลาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.271

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว และอาศัยอยู่กับคู่สมรสแล  
บุตรมีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว  
มีค่ามากกว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรสแลบุตร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.345

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว และอาศัยอยู่กับผู้อื่นมี  
ค่า Sig. = 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว มีค่า  
มากกว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับผู้อื่น โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.768

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรสและอาศัยอยู่กับบุตร  
หลานมีค่า Sig. = 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่  
สมรส มีค่าน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรส โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.198

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรสและอาศัยอยู่กับคู่สมรส  
และบุตรมีค่า Sig. = 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่  
สมรส มีค่าน้อยกว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรสแลบุตร โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.124

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรสและอื่นๆมีค่า Sig. =  
0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรส มีค่าน้อยกว่า  
กับอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.512

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับบุตรหลานและอื่นๆมีค่า Sig. =  
0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับบุตรหลาน มีค่าน้อย  
กว่า กับอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.313

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร และอื่นๆมีค่า  
Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรสและ  
บุตร มีค่าน้อยกว่า กับอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.387

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับผู้อื่น และอื่นๆมีค่า Sig. = 0.003  
ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การตัดสินใจของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับผู้อื่นมีค่าน้อยกว่า กับอื่นๆ  
โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.810

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ

#### (Multiple regression analysis)

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อ ซึ่งประกอบไปด้วยด้าน  
สังคม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านจิตวิทยา และส่วนประสมทางการตลาดซึ่งประกอบไปด้วย  
ผลิตภัณฑ์ ราคา ทำเล ส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ต่อการตัดสินใจ  
เลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการใช้ Multiple regression analysis โดยพิจารณาเงื่อนไขความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ เพื่อไม่ให้มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) สูงเกินไป

1. Lind, Marchal, and Wathen (2010, p 528) ได้เสนอแนะว่า ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระด้วยกันเอง
2. ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัว ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง ๑๐ ถ้าค่า VIF มีค่ามากหมายความว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นมากถ้าค่า VIF มากกว่า 10 หมายความว่า มีหลักฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์มากพอ (Myers, 1990; Bowerman and O'Connell, 1990. อ้างถึงใน Field, 2000)
3. ค่า Tolerance มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้า Tolerance มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระด้วยกันมีความสัมพันธ์น้อย ค่ามีน้อยกว่า 0.1 เกิดปัญหา Multicollinearity (Menard, 1995. อ้างถึงใน Field, 2000 )
4. อัจฉริยา พรอบบอริพ่าย (2547) ได้เสนอว่า ค่า Durbin - watson ต้องอยู่ระหว่าง 1.5 - 2.5
5. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามต้องมีความสัมพันธ์เป็นเส้นตรง (Linear relationship) โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R) อยู่ระหว่าง 0.91 - 1.00 คือ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R) อยู่ระหว่าง 0.71 - 0.90 คือ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R) อยู่ระหว่าง 0.51 - 0.70 คือ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R) อยู่ระหว่าง 0.01 - 0.30 คือ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R) เท่ากับ 0 คือ ไม่มีความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้สูงอายุ

$H_0$  : ปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้สูงอายุ

$H_1$  : ปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4-70 ผล Multiple linear regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อกับการตัดสินใจซื้อ

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	3.893	0.11		35.265	0.000*		
สังคม	0.33	0.029	0.056	1.163	0.246	0.741	1.349
บุคคล	0.2	0.029	0.352	7.264	0.000*	0.735	1.360
จิตวิทยา	0.205	0.023	0.39	9.036	0.000*	0.931	1.074
R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	SE(est.)	F	Sig.	Durbin -Watson	
0.561	0.315	0.309	0.335	60.608	0.000(*)	1.599	

จากตารางที่ 4-70 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า คือ ปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านสังคมบุคคลจิตวิทยา ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจาก Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปร มีค่าน้อยกว่า 10 และ Durbin-Watson ถ้าเข้าใกล้ 2 แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกันถ้าค่าน้อยกว่า 1.5 รั้งเข้าใกล้ 0 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวยังมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ถ้าค่ามากกว่า 2.5 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบ ถ้ายังเข้าใกล้ 4 แสดงว่ายังมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในเชิงลบ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อ ซึ่งประกอบไปด้วย สังคม (X<sub>1</sub>) บุคคล (X<sub>2</sub>) จิตวิทยา (X<sub>3</sub>) ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.561 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) อยู่ในช่วง 0.31 - 0.70 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.315 ค่า Adjust R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.309 และมีค่า SE (est.) เท่ากับ 0.335 หน่วย

เมื่อพิจารณาจากตารางพบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวของปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแล้ว (Standardized coefficients) หรือค่า Beta ที่แสดงถึงน้ำหนักความสำคัญ หรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตาม กล่าวคือ ถ้าค่า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่าสูง (ไม่คิดเครื่องหมายบวก) แสดงว่าตัวแปรนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัว

แปรตามมาก โดยแสดงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรอิสระต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาน  
 บริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในความหมายต่อไปนี้ คือ

ด้านสังคม ( $X_1$ ) ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ  
 เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ 0.246 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่  
 ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 1.163

ด้านบุคคล ( $X_2$ ) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ  
 เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวได้ว่า ด้านราคา ( $X_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจ  
 เลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.2 หน่วย โดยมีค่า  
 Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า t เท่ากับ 7.264

ด้านจิตวิทยา ( $X_3$ ) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ  
 เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกล่าวได้ว่า ด้านราคา ( $X_2$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจ  
 เลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.205 หน่วย โดยมี  
 ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า t เท่ากับ 9.036

สามารถเขียนสมการพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ  
 เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเมื่อนำตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อ ซึ่งประกอบไปด้วย สังคม( $X_1$ )  
 บุคคล ( $X_2$ ) จิตวิทยา ( $X_3$ ) เข้าสมการของ Multiple regression analysis ดังนี้ รูปของคะแนนที่ไม่เป็น  
 มาตรฐาน (Unstandardized)

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$\hat{Y} = 3.893 + 0.333 X_1 + 0.2 X_2 + 0.205 X_3$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ

$X_1$  = ปัจจัยด้านสังคม

$X_2$  = ปัจจัยด้านบุคคล

$X_3$  = ปัจจัยด้านจิตวิทยา

รูปของคะแนนที่เป็นมาตรฐาน(Standardized)

$$Z_{\hat{Y}} = \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4$$

$$Z_{\hat{Y}} = 0.056 Z_{x1} + 0.352 Z_{x2} + 0.39 Z_{x3}$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ

$X_1$  = ปัจจัยด้านสังคม

$X_2$  = ปัจจัยด้านบุคคล

$X_3$  = ปัจจัยด้านจิตวิทยา

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้สูงอายุ

$H_0$  : ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้สูงอายุ

$H_1$  : ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4-71 ผล Multiple linear regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือก

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	0.495	0.284		1.745	0.820		
ผลิตภัณฑ์	0.327	0.058	0.248	5.682	0.000*	0.760	1.316
ราคา	0.062	0.048	0.057	1.311	0.191	0.762	1.312
ทำเล	0.184	0.044	0.181	4.148	0.000*	0.755	1.324
ส่งเสริมการตลาด	0.137	0.037	0.162	3.728	0.000*	0.763	1.311
บุคคล	0.229	0.050	0.201	4.594	0.000*	0.754	1.327
ลักษณะทางกายภาพ	0.096	0.049	0.086	1.987	0.048*	0.766	1.305
กระบวนการ	0.096	0.044	0.092	2.192	0.029*	0.812	1.231
R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	SE(est.)	F	Sig.	Durbin -Watson	
0.659	0.434	0.424	0.306	42.875	0.000(*)	1.672	

จากตารางที่ 4-71 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า คือ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ราคา ทำเล ส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจาก Tolerance ทุกตัวแปร มีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวแปร มีค่าน้อยกว่า 10 และ Durbin-Watson ถ้าวัดค่าใกล้ 2 แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกันถ้าวัดค่าน้อยกว่า 1.5 ว่างเข้าใกล้

0 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวยังมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ถ้าค่ามากกว่า 2.5 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนแต่ละตัวมีความสัมพันธ์เชิงลบ ถ้ายิ่งเข้าใกล้ 4 แสดงว่ายังมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในเชิงลบ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย ผลผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) ราคา ( $X_2$ ) ทำเล ( $X_3$ ) ส่งเสริมการตลาด ( $X_4$ ) บุคคล ( $X_5$ ) ลักษณะทางกายภาพ ( $X_6$ ) กระบวนการ ( $X_7$ ) ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.659 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.434 ค่า Adjust  $R^2$  เท่ากับ 0.424 และมีค่า SE (est.) เท่ากับ 0.306 หน่วย

เมื่อพิจารณาจากตารางพบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแล้ว (Standardized coefficients) หรือค่า Beta ที่แสดงถึงน้ำหนักความสำคัญ หรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตาม กล่าวคือ ถ้าค่า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่าสูง (ไม่คิดเครื่องหมายบวก) แสดงว่าตัวแปรนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก โดยแสดงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรอิสระต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในความหมายต่อไปนี้ คือ

ด้านผลผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวได้ว่า ด้านผลผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.327 หน่วย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000\* ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า t เท่ากับ 5.682

ด้านราคา ( $X_2$ ) ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเนื่องจากมีค่า Sig. เท่ากับ 0.191 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า t เท่ากับ 1.311

ด้านทำเล ( $X_3$ ) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวได้ว่า ด้านทำเล ( $X_3$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.184 หน่วย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000\* ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า t เท่ากับ 4.418

ด้านส่งเสริมการตลาด ( $X_4$ ) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวได้ว่า ด้านส่งเสริมการตลาด ( $X_4$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.137 หน่วย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000\* ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า t เท่ากับ 3.728

ด้านบุคคล ( $X_5$ ) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวได้ว่า ด้านบุคคล ( $X_5$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.229 หน่วย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000\* ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า t เท่ากับ 4.594

ด้านลักษณะกายภาพ ( $X_6$ ) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกล่าวได้ว่า ด้านกระบวนการ ( $X_7$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.096 หน่วย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.048\* ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า t เท่ากับ 1.987

ด้านกระบวนการ ( $X_7$ ) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกล่าวได้ว่า ด้านกระบวนการ ( $X_7$ ) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.096 หน่วย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.029\* ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า t เท่ากับ 2.192

สามารถเขียนสมการพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเมื่อนำตัวแปรปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ ( $X_1$ ) ราคา ( $X_2$ ) ทำเล ( $X_3$ ) ส่งเสริมการตลาด ( $X_4$ ) บุคคล ( $X_5$ ) ลักษณะทางกายภาพ ( $X_6$ ) กระบวนการ ( $X_7$ ) เข้าสมการของ Multiple regression analysis ดังนี้ รูปของคะแนนที่ไม่เป็นมาตรฐาน (Unstandardized)

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$$

$$\hat{Y} = 0.495 + 0.327Z_{X1} + 0.062Z_{X2} + 0.184Z_{X3} + 0.137Z_{X4} + 0.229Z_{X5} + 0.96Z_{X6} + 0.96 Z_{X7}$$

เมื่อ  $\hat{Y}$  = การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ

$X_1$  = ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

$X_2$  = ปัจจัยด้านราคา

$X_3$  = ปัจจัยด้านทำเล

$X_4$  = ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

$X_5$  = ปัจจัยด้านบุคคล

$X_6$  = ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

$X_7$  = ปัจจัยด้านกระบวนการ



รูปของคะแนนที่เป็นมาตรฐาน (Standardized)

$$Z_{\hat{Y}} = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7$$

$$Z_{\hat{Y}} = 0.248 X_1 + 0.057 X_2 + 0.181 X_3 + 0.162 X_4 + 0.201 X_5 + 0.086 X_6 + 0.092 X_7$$

เมื่อ  $Y$  = การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ

$X_1$  = ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

$X_2$  = ปัจจัยด้านราคา

$X_3$  = ปัจจัยด้านทำเล

$X_4$  = ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

$X_5$  = ปัจจัยด้านบุคคล

$X_6$  = ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

$X_7$  = ปัจจัยด้านกระบวนกษณ

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานเป็นรายข้อ โดยใช้วิธีการทางสถิติ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-72 สรุปผลการทดสอบรายข้อ

ข้อที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.	ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	
1.1	$H_0$ : เพศที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน $H_1$ : เพศที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อของผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน $H_0$
1.2	$H_0$ : อายุที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน $H_0$

## ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1.3	<p><math>H_1</math> : อายุที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน</p> <p><math>H_0</math> : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน</p> <p><math>H_1</math> : อาชีพที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน</p>	<p>ปฏิเสธ สมมติฐาน <math>H_0</math></p>
1.4	<p><math>H_0</math> : รายได้ที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อของผู้สูงอายุที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน</p> <p><math>H_1</math> : รายได้ที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อของผู้สูงอายุที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน</p>	<p>ปฏิเสธ สมมติฐาน <math>H_0</math></p>
1.5	<p><math>H_0</math> : สถานภาพที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน</p> <p><math>H_1</math> : สถานภาพที่แตกต่างกันผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อของผู้สูงอายุที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน</p>	<p>ปฏิเสธ สมมติฐาน <math>H_0</math></p>
1.6	<p><math>H_0</math> : ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน</p> <p><math>H_1</math> : ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน</p>	<p>ปฏิเสธ สมมติฐาน <math>H_0</math></p>

## ตารางที่ 472 สรุปผลการทดสอบรายข้อ (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลกาทดสอบ สมมติฐาน
2.	ปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	
2.1	$H_0$ : ปัจจัยด้านสังคมไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร $H_1$ : ปัจจัยด้านสังคมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาน บริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับ สมมติฐาน $H_0$
2.2	$H_0$ : ปัจจัยด้านบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร $H_1$ : ปัจจัยด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธ สมมติฐาน $H_0$
2.3	$H_0$ : ปัจจัยด้านจิตวิทยาไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร $H_1$ : ปัจจัยด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธ สมมติฐาน $H_0$
3.	ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	
3.1	$H_0$ : ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร $H_1$ : ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธ สมมติฐาน $H_0$
3.2	$H_0$ : ปัจจัยด้านราคาไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร $H_1$ : ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับ สมมติฐาน $H_0$

ตารางที่ 4-72 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
3.3	<p><math>H_0</math> : ปัจจัยด้านทำเลไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p> <p><math>H_1</math> : ปัจจัยด้านทำเลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ปฏิเสธ</p> <p>สมมติฐาน <math>H_0</math></p>
3.4	<p><math>H_0</math> : ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p> <p><math>H_1</math> : ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ปฏิเสธ</p> <p>สมมติฐาน <math>H_0</math></p>
3.5	<p><math>H_0</math> : ปัจจัยด้านบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p> <p><math>H_1</math> : ปัจจัยด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ปฏิเสธ</p> <p>สมมติฐาน <math>H_0</math></p>
3.6	<p><math>H_0</math> : ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p> <p><math>H_1</math> : ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ปฏิเสธ</p> <p>สมมติฐาน <math>H_0</math></p>
3.7	<p><math>H_0</math> : ปัจจัยด้านกระบวนการไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p> <p><math>H_1</math> : ปัจจัยด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร</p>	<p>ปฏิเสธ</p> <p>สมมติฐาน <math>H_0</math></p>

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### ผลการวิจัยได้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นสรุปแบบสัมภาษณ์โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือเจ้าของกิจการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 3 ท่าน ผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีแนวโน้มในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการ 3 ท่าน ครอบครัวที่ใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร 2 ท่าน รวมเป็นทั้งหมด 8 ท่าน

ส่วนที่ 2 เป็นสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บแบบสอบถามจากผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและไม่ได้ใช้บริการสถานบริการจำนวน 420 ชุด และแบบสอบถามมีความถูกต้องครบถ้วน สามารถใช้ในการวิจัยได้ทั้งสิ้น 400 ชุด

#### โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนและปัจจัยต่างๆจากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาขั้นตอนและปัจจัยต่างๆจากการให้สัมภาษณ์ของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาขั้นตอนและปัจจัยต่างๆจากการให้สัมภาษณ์ของครอบครัวผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ
4. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
6. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร

#### สรุปแบบสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์โดยแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม คือ เจ้าของกิจการสถานบริการ 3 ท่าน ผู้สูงอายุ 3 ท่าน ครอบครัวที่ใช้บริการ 2 ท่าน รวมทั้งหมด 6 ท่าน โดยแยกเป็น 3 ส่วน

## สรุปสัมภาษณ์เจ้าของกิจการสถานบริการ

### ปัจจัยด้านสังคม

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้สูงอายุเป็นผู้ตัดสินใจเลือกสถานบริการด้วยตนเอง เพราะอันเนื่องมาจากไม่มีครอบครัวหรือครัวไม่เวลาโดยเวลามาดูแลสุขภาพที่ผู้สูงอายุจะมาดูแลด้วยตนเอง ถ้าผู้สูงอายุที่มีครอบครัวครอบครัวจะเป็นผู้ตัดสินใจ

### ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

2. สถานบริการทั้ง 3 ที่มีจุดเด่นที่ทำให้ผู้สูงอายุตัดสินใจเลือก แตกต่างกัน โดยแห่งที่ 1 จะมีราคาที่ไม่แพง แห่งที่ 2 จะมีความสะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น แห่งที่ 3 จะเน้นไปที่ความสงบของสถานที่

### ปัจจัยด้านจิตวิทยา

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

3. สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกัน 2 ท่าน ท่านที่ 1 กับท่านที่ 2 กล่าวว่าเป็นในเรื่องของโรคภัยที่ทำให้ตัวผู้สูงอายุใช้บริการ ส่วนท่านที่ 1 และท่านที่ 3 ได้กล่าวตรงกันว่าเป็นเพราะไม่มีคนดูแล

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

4. สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือมีกิจกรรมกายภาพบำบัดพาไปเดินเล่นกิจกรรมฝึกสมอง และมีกิจกรรมตามวัฒนธรรม

### ปัจจัยด้านราคา

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

5. สรุปได้ว่าเจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 2 และท่านที่ 3 คือมีราคาที่สูงขึ้นโดยขึ้นอยู่กับที่พักอาศัยและมีการบริการที่เท่ากัน ท่านที่ 1 ผู้สูงอายุที่สามารถดูแลตนเองกับผู้สูงอายุที่ดูแลตัวเองไม่ได้จะมีราคาที่แตกต่างกัน

### ปัจจัยด้านทำเล

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

6. เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 2 และท่านที่ 3 คือเลือกสถานที่เป็นบ้านมีความเงียบสงบ เน้นมีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม ส่วนที่ 1 คือเลือกทำเล เพราะซื้อกิจการต่อจากเจ้าของเดิม

### ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

7. สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือมีผ่านทางเว็บไซต์ [www.eldercarethailand.com](http://www.eldercarethailand.com) ทั้ง 3 ที่โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้จักจากการแนะนำของผู้อื่น ในส่วนของสถานที่ที่ 3 จะมีโบปลิว มีการจัดทำเว็บไซต์เป็นของตัวเอง

### ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

8. สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือทั้ง 3 ที่มีที่เลี้ยงเหมือนกัน ในส่วนนักกายภาพบำบัดจะมีแค่ที่ 1 และที่ 3 ที่มีการจ้างบุคคลภายนอก ทั้ง 3 ที่ไม่มีแพทย์ โดยมีสถานที่ 2 ที่มีพยาบาล โดยคือเจ้าของกิจการแล้วทำการกายภาพบำบัดด้วยตนเอง

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

9. สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือทั้ง 3 จะจัดสถานที่ให้ดูร่มรื่น และเงียบสงบ ในส่วนของการแต่งกายพนักงานมีวิธีไม่ตรงกันของแต่ละสถานที่ โดยที่ 1 จะใส่ตามความชอบของผู้สูงอายุแล้วก็ตามญาติที่มาเยี่ยม สถานที่ที่ 2 จะแต่งกายปกติเพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหมือนบ้าน ส่วนที่ 3 จะมีชุดของสถานบริบาล

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

10. สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือทั้ง 3 จะมีการคัดเลือกผู้สูงอายุ โดยดูที่โรคภัยทั้ง 3 สถานบริบาล และมีกล่าวตรงกันคือมีการบันทึกข้อมูลและรายงานแก่ผู้สูงอายุ ส่วนของตารางเวลาจะมีทั้ง 3 สถานบริบาล แต่บริบาลสถานที่ 3 จะไม่เข้มงวดในเรื่องของตารางเวลามากนักโดยให้ขึ้นอยู่กับตามความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

### ปัจจัยด้านการตัดสินใจ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

11. สรุปได้ว่า เจ้าของกิจการทั้ง 3 มีผู้สูงอายุที่ตัดสินใจใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยสถานที่ 1 ผู้สูงอายุเข้ามาดูสถานที่แล้วมีความรู้สึกชอบในตัวสถานที่ ท่านที่ 2 คือสถานบริบาลมีความสะอาดไม่กลิ่นอับ แล้วเจ้าของกิจการเป็นพยาบาลสามารถช่วยเหลือเรื่องสุขภาพได้ค่ะ ส่วนที่ 3 คือการทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหมือนบ้าน

## สรุปสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ

### ปัจจัยด้านสังคม

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

12. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 1 และท่านที่ 2 คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง ส่วนที่ท่าน 3 ขึ้นอยู่กับการตกลงทั้งครอบครัวและผู้สูงอายุ

### ปัจจัยด้านบุคคล

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

13. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือ ควรมีกรรมตามประเพณีกิจกรรมสร้างความสนุกสนาน ในส่วนของท่านที่ 1 ท่านยังไม่ได้มีความคิดเห็นว่าอยากให้สถานบริบาลมีอะไรแต่ท่านอยากให้ไปพักผ่อนมากกว่า ส่วนท่านที่ 2 จะเน้นไปที่ต้องการการดูแลรักษา ท่านที่ 3 ต้องการเน้นไปกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลิน

### ปัจจัยด้านจิตวิทยา

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

14. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือ โรคภัยที่เข้ามา ส่วนท่านที่ 2 และท่านที่ 3 ได้กล่าวตรงกันว่า ไม่มีคนดูแลครอบครัวไม่มีเวลาไม่สามารถที่จะดูแลได้

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

15. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 1 และท่านที่ 3 คือ พี่เลี้ยงมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริบาลของตัวผู้สูงอายุ แต่ในส่วนท่านที่ 2 คือ พี่เลี้ยงเป็นส่วนสำคัญแต่การตัดสินใจเลือกใช้สถานบริบาลควรเลือกสถานที่ที่ให้ความมั่นคง

### ปัจจัยด้านราคา

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

16. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 1 และ ท่านที่ 3 คือ เป็นราคาที่สูงแต่ถือว่าเป็นราคาที่คุ้มค่า โดยราคาจะอยู่ที่ประมาณ 15,000 – 17,000 บาท ส่วนท่านที่ 2 ถือว่าเป็นราคาที่ไม่สูงเพราะเกรงว่าจะเป็นการที่ไม่คุ้มค่ากับการบริการ ในราคาของผู้สูงอายุไหวคือประมาณ 25,000 บาท

### ปัจจัยด้านทำเล

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า



17. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือท่านที่ 2 และท่านที่ 3 ของห้างไกลสงบกๆ เพื่อเป็นการพักผ่อน ส่วนท่านที่ 1 ขอใกล้โรงพยาบาลเพราะว่าผู้สูงอายุจะต้องเจอบ่อยคือเรื่องของโรคภัยที่ตามมา

**ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

18. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือจะจะเลือกสถานบริบาลโดยตนเองเป็นผู้ตัดสินใจมากกว่าการแนะนำจากเพื่อน โดยจะดูผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่

**ปัจจัยด้านบุคคล**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

19. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่าน คือ ท่านที่ 1 และท่านที่ 3 ที่ควรมีแพทย์เข้ามาตรวจ ในส่วนของท่านที่ 2 คืออยากให้เจ้าของสถานบริบาลเป็นแพทย์หากไม่ใช่แพทย์ต้องมีการบริการที่จริงจังๆ ในส่วนของพี่เลี้ยงได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่านคือควรผ่านการอบรม

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

20. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน ในเรื่องของพนักงานควรใส่ในชุดเครื่องแบบ ส่วนสถานบริบาลไม่จำเป็นต้องสวยงาม ในรูปแบบตัวสถานบริบาลท่านที่ 1 อยากได้ทาวน์เฮ้าส์ เพราะราคาที่ถูกท่านที่ 2 อยากได้เป็นสถานที่มีที่ดิน ท่านที่ 3 อยากให้อยู่ในรูปแบบบ้านเดี่ยว

**ปัจจัยด้านกระบวนการ**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

21. ผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันทั้ง 3 ท่าน คือให้มีการรายงาน แก่ครอบครัว แล้วควรมีตารางของผู้สูงอายุที่แน่นอนในการทำกิจกรรม

**ปัจจัยด้านการตัดสินใจ**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

22. ผู้สูงอายุท่านแรกจะตัดสินใจเลือกสถานบริบาลที่ใกล้โรงพยาบาล ส่วนท่านที่ 2 เน้นได้สถานที่ที่มีความมั่นคง ท่านที่ 3 อยากได้สถานที่มีแพทย์เข้ามาตรวจ

**สัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุ**

**ปัจจัยด้านสังคม**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

23. ท่านที่1เป็นผู้ตัดสินใจเอง ส่วนท่านที่2ผู้สัมภาษณ์และผู้สูงอายุร่วมกันตัดสินใจ

#### **ปัจจัยด้านบุคคล**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

24. ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง2ท่านเลือกสถานบริบาลเพราะได้รับการแนะนำจากคนรู้จัก

#### **ปัจจัยด้านจิตวิทยา**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

25. ผู้สูงอายุท่านแรกตัดสินใจเพราะตัวสถานบริบาลมีโรงเรียนสอนอบรมผู้สูงอายุ ส่วนท่านที่ 2 เลือกเพราะสถานที่กว้างขวางความร่มรื่นและปลอดภัย

#### **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

26. ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่านคือมีกิจกรรมตามวัฒนธรรม และการกายภาพบำบัด

#### **ปัจจัยด้านราคา**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

27. สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 2ท่านได้กล่าวตรงกันว่า ได้รับความคุ้มค่ากับการบริการในราคาที่เสียไปโดยท่านที่1 มีราคาอยู่ 25,000 บาท ท่านที่ 2 16,000 บาท

#### **ปัจจัยด้านทำเล**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

28. สรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านแรกจะตัดสินใจเลือกสถานบริบาลที่ใกล้บ้านและที่ทำงาน ส่วนท่านที่ 2 เน้นได้สถานที่ที่ให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้านและมีความปลอดภัย

#### **ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

29. ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง2ท่านตัดสินใจเลือกสถานบริบาลจากการแนะนำและหาข้อมูลสถานบริบาลที่อื่นจากทางอินเทอร์เน็ต

#### **ปัจจัยด้านบุคคล**

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

30. ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 2 ท่านได้กล่าวตรงกันว่าสถานบริบาลที่ใช้บริการ มีนักกายภาพบำบัดแล้วที่เลี้ยงมีการผ่านการอบรมดูแลผู้สูงอายุ โดยท่านที่ 1 จะมีแพทย์เข้ามาตรวจ

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

31. ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่านว่าพนักงานที่ให้บริการมีชุดในเครื่องแบบแต่ท่านที่ 1 สถานที่มีลักษณะเป็นตึกแถว ส่วนท่านที่ 2 เป็นรูปแบบบ้าน

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

32. ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวตรงกันทั้ง 2 ท่านว่ามีการรายงานให้แก่ครอบครัว ขั้นตอนการสมัครโดยท่านที่ 2 มีการตรวจโรคประจำตัวก่อนการเข้าใช้สถานบริการ

### ปัจจัยด้านการตัดสินใจ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

จากคำถามข้อที่ 33สรุปได้ว่า ผู้สัมภาษณ์ท่านแรกจะตัดสินใจเลือกสถานบริการที่เป็นโรงเรียนสอนอบรมดูแลผู้สูงอายุ ส่วนท่านที่ 2 ตัดสินใจเลือกสถานบริการที่เพราะเชื่อมั่นในเจ้าของกิจการและสถานที่ปลอดภัย

## สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการเก็บแบบสอบถามจากผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่ได้ใช้บริการสถานบริการและสามารถตอบแบบสอบถามได้จำนวน 400 คน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาการตัดสินใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 ชุดซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนคือและส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) คือและส่วนที่ 2 คือการวิจัยเชิงปริมาณ

(Quantitative research) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) มาตรฐานนามบัญญัติ (Nominal scale) และคำถามแบบมาตราส่วน (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้การวิเคราะห์สมมติฐานคือสถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์โดย One-way ANOVA F test, สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)

### ส่วนที่ 1 สรุปผลวิเคราะห์ด้านปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 อยู่ในช่วงอายุ 60 – 65 ปี จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 อาชีพข้าราชการเกษียณ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาทจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 มีสถานภาพสมรส จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69 อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตรจำนวน 216 คิดเป็นร้อยละ 54

### ส่วนที่ 2 สรุปผลวิเคราะห์ด้านลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านสังคมข้อที่ 1 ท่านคิดว่าใครเป็นผู้มีอิทธิพลทำให้ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) ในเขตกรุงเทพมหานครตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลเอกชน โดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อันดับแรกคือ ตัวท่านเองจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 ครอบครัว จำนวน 117 คน ญาติ 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 คิดเป็นร้อยละ คนแนะนำจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ด้านสังคมข้อที่ 2 ท่านคิดว่าถ้าท่านจะใช้บริการสถานบริบาลแห่งหนึ่งท่านจะเลือกตามประเภทใดโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อันดับแรกคือ เลือกใช้สถานที่ที่มีเพื่อนของท่านใช้ จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 เลือกใช้สถานที่ที่มีบุคคลที่ท่านนับถือใช้บริการจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 คน เลือกใช้สถานที่ที่มีเจ้าหน้าที่หรือเจ้าของสถานบริการที่ท่านรู้จัก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 เลือกใช้สถานที่ที่มีคาราหรือผู้มีชื่อเสียงใช้บริการหรือโฆษณา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ด้านสังคมข้อที่ 3 ท่านคิดว่าสถานบริบาลที่มีราคาสูง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่น่าจะเป็นผู้มีฐานะและการศึกษาโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อันดับแรกคือ เห็นด้วยเพราะผู้ให้บริการ

ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีการศึกษาดี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมา คือ ไม่เห็นด้วย เพราะราคาสูงบ่งบอกถึงคุณภาพของสถานบริการ ไม่ใช่ตัวบุคคลจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา คือ เห็นด้วยเพราะราคาสูงบ่งบอกถึงคุณภาพฐานะทางการเงินของผู้ใช้จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และไม่เห็นด้วยเพราะผู้ใช้บริการบางท่านอาจมีครอบครัวที่ดี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ด้านบุคคลข้อที่ 1 ถ้าท่านต้องการเลือกใช้บริการสถานบริการท่านจะเลือกเพราะอะไรโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อันดับแรกคือคือ ต้องการที่พักที่มีคนดูแล จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา คือ มีอาการเจ็บป่วยหรือโรคร้ายที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา คือ ต้องการเพื่อนหรืออยู่กับคนวัยเดียวกันจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และสถานที่อยู่อาศัยปัจจุบันไม่เหมาะสม จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ด้านบุคคลข้อที่ 2 ท่านคิดว่าถ้าท่านต้องการเลือกสถานบริการหนึ่งแห่งท่านจะตัดสินใจเลือกที่แห่งนั้นเพราะอะไรจากสิ่งเหล่านี้โดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อันดับแรกคือคือ สถานบริการมีกีฬาและดนตรีตามรสนิยมที่ท่านชื่นชอบ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา คือ สถานบริการมีการพาออกนอกสถานที่อื่นเพื่อให้ท่านได้พบเห็นสิ่งใหม่ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา คือ สถานบริการมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลประเพณีไทย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และสถานบริการมีห้องสมุดให้ท่านได้อ่านหนังสือ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ด้านบุคคลข้อที่ 3 ท่านคิดว่าถ้าท่านต้องการเลือกสถานบริการผู้สูงอายุท่านจะเลือกดูสิ่งใดเป็นอันดับแรกของสถานบริการโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อันดับแรก คือ ราคาของสถานบริการ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมา คือ กิจกรรมภายในสถานบริการว่ามีอะไรที่ท่านชื่นชอบ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ ตัวสถานบริการเป็นบ้านหรือทาวน์โฮมตามแบบที่ท่านต้องการจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และอายุของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่วัยใกล้เคียงกับท่านหรือมากกว่าจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ด้านจิตวิทยาข้อที่ 1 ท่านคิดว่าถ้าท่านจะเลือกใช้บริการสถานบาล 1 แห่งในกรุงเทพมหานครอะไรเป็นเหตุผลให้ท่านเลือกที่แห่งนั้นโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อันดับแรกท่านจะเดินทางไปดูสถานที่ต่างๆแล้วเลือกที่ท่านชอบ จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมา คือ มีคนแนะนำ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รองลงมา คือ ใกล้กับที่อยู่อาศัยเดิม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และท่านเลือกที่แห่งนั้นเพราะทางเว็บไซต์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ด้านจิตวิทยาข้อที่ 2 คือท่านคิดว่าผู้สูงอายุมีเหตุผลใดที่เลือกใช้บริการโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่าต้องการหาที่พักผ่อนและความสุขให้กับชีวิต จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ

42.8 รองลงมา คือ ต้องการการดูแลสุขภาพและร่างกายที่ดี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3  
รองลงมา คือ ความปลอดภัยของสถานบริการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และต้องการ  
สังคมของผู้วัยใกล้เคียงกัน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ด้านจิตวิทยาข้อที่ 3 คือ ท่านคิดว่าผู้สูงอายุมีเหตุผลใดที่เลือกใช้บริการ โดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีโรงเรียนฝึกอบรมการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62  
รองลงมา คือ สถานบริการที่มีชื่อเสียงและความมั่นคง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5  
รองลงมา คือ สถานบริการมีการหาอาชีพเสริมจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และเลือกสถาน  
บริการที่มีที่พักอาศัยสะดวกสบายมีห้องเดี่ยวให้เช่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

### ส่วนที่ 3 สรุปผลวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านผลิตภัณฑ์ โดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่า อันดับแรกคืออันดับแรกคือ ท่าน  
คิดว่าสถานบริการควรได้รับการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.81 อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด อันดับสองคือ ท่านคิดว่าสถานบริการควรมีกิจกรรมกายภาพบำบัด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$   
เท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ สถานบริการควรมีกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลิน  
มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือสถานบริการควรมีกิจกรรมท่องเที่ยว  
ภายนอก มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือสถานบริการควรมีการ  
บริการ สปา นวดกดจุด และโยคะ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก โดยภาพรวม มี  
ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.305 คืออยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณา  
ปัจจัยย่อยพบว่าด้านราคา โดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอันดับแรกคือ สถานบริการควรมี  
การแจ้งราคาค่าบริการอย่างละเอียด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่สองคือ  
ราคาควรมีความเหมาะสมกับคุณภาพได้รับความคุ้มค่ากับเงินที่เสีย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.53 อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ราคาสูงแต่สถานบริการต้องมีชื่อเสียงมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$   
เท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือ ราคาสูงแต่เจ้าของสถานที่ควรเป็นแพทย์หรือพยาบาล มี  
ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายคือ ราคาสถานบริการสูงกว่าอยู่บ้าน แต่มี  
ความปลอดภัยมากกว่ามีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมากโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ  
4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.38 คืออยู่ในระดับมาก

ด้านทำเล โดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอันดับแรกคืออันดับแรกคือ ท่านคิดว่าที่ตั้ง  
สถานบริการและบริเวณโดยรอบควรมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด  
อันดับที่สองคือ ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริการควรทำเลในที่ๆ ปลอดภัยห่างไกลมลพิษและเขตชุมชน  
มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริการควรใกล้

โรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือที่ตั้งสถานบริบาลควรเงียบสงบ ไกลจากแหล่งชุมชนไม่มีรถวิ่งผ่านบ่อยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควรใกล้เขตชุมชนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.9 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.39 คืออยู่ในระดับมาก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.9 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.39 คืออยู่ในระดับมาก

ด้านส่งเสริมการตลาดโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอันดับแรกคือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลจากป้ายหรือใบปลิวเพื่อแนะนำข้อมูลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สองท่านจะเลือกสถานบริบาลเพราะเป็นสถานที่มีแพทย์หรือพยาบาลแนะนำในโรงพยาบาลที่ท่านใช้บริการมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลผ่านเว็บไซต์เพื่อทำให้ท่านทราบข้อมูล และเลือกสถานบริบาลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับปานกลางอันดับสี่คือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีการโฆษณาตามนิตยสารหรือหนังสือต่างๆมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.05 อยู่ในระดับปานกลางและอันดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลจากโฆษณาโทรทัศน์และวิทยุ สื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 2.95 อยู่ในระดับปานกลางโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.48 คืออยู่ในระดับมาก

ด้านบุคคลโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอันดับแรกคือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมดูแลผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษา มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีนักกายภาพบำบัด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีพยาบาลและแพทย์เข้ามาตรวจสุขภาพหรือมีการนำไปตรวจที่โรงพยาบาลค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุดและอันดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าเจ้าของกิจการสถานบริบาลผู้สูงอายุควรเป็นแพทย์เท่านั้น มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.37 คืออยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะทางกายภาพโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอันดับแรกคือ ท่านคิดว่าภายในสถานบริบาลควรมีกีฬองวงจรถักรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบของบ้านพักอาศัยอาจเป็นบ้านชั้นเดียวหรือบ้าน 2 ชั้นมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือ ท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรใส่เสื้อกาวน์ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือ ท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรใส่ชุดธรรมดาเหมือนบุคคลทั่วไปมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.12 อยู่ใน

ระดับปานกลางและอันดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบทาว์นเฮ้าส์ หรือทาว์นโฮมมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 2.83 อยู่ในระดับปานกลางโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.37 คืออยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการโดยผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอันดับแรกคืออันดับแรกคือ สถานบริบาลควรมีการรายงานข้อมูลของผู้สูงอายุให้กับครอบครัวเสมอมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ สถานบริบาลควรมีการตรวจสอบประวัติผู้สูงอายุอย่างละเอียดและมีคัดกรองผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการว่าไม่มีโรคติดต่อมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ ท่านคิดว่าควรมีตารางประจำวันที่แน่นอนว่าผู้สูงอายุจะทำอะไรบ้างเช่น เวลาทานข้าว เวลาทำกิจกรรมเวลาพักผ่อน มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายคือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลไม่ควรมีตารางประจำวันที่แน่นอน ผู้สูงอายุสามารถเลือกรับประทานอาหารได้เมื่อต้องการ สามารถขอเจ้าหน้าที่ไปข้างนอกได้เมื่อตนอยากไปมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.03 อยู่ในระดับปานกลางโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.38 คืออยู่ในระดับมาก

### สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์สมมติฐานด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์โดย One-way ANOVA T-test และ F-test ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย 1.1 พบว่าเพศที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิจัย 1.2 พบว่าอายุที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่าง

ผลการวิจัยที่ 1.3 พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่ 1.4 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่ 1.5 พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน



ผลการวิจัยที่ 1.6 พบว่า ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์สมมติฐานด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยที่ 2.1 พบว่าปัจจัยด้านสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยที่ 2.2 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยที่ 2.3 พบว่าปัจจัยด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การวิเคราะห์สมมติฐานด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงอนุมานวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ในการวิเคราะห์

ผลการวิจัยที่ 3.1 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยที่ 3.2 พบว่าปัจจัยด้านราคา ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยที่ 3.3 พบว่าปัจจัยด้านทำเล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยที่ 3.4 พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยที่ 3.5 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยที่ 3.6 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยที่ 3.7 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ 1.1 การตัดสินใจ ผลการสัมภาษณ์พบว่า จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุทั้ง 3 ท่านได้มีความต้องการในเรื่องของสุขภาพและความมั่นใจในตัวสถานบริการว่าจะมีความมั่นคงต้องการสถานที่ที่ปลอดภัยและมีแพทย์และพยาบาลเข้ามาตรวจสม่ำเสมอ ขณะที่จากการสัมภาษณ์ด้านครอบครัวของผู้สูงอายุซึ่งครอบครัวทั้ง 2 ครอบครัวได้มีคิดเห็นตรงกันในเรื่องของด้านสุขภาพและความปลอดภัยโดยท่านแรกได้กล่าวว่าเลือกใช้บริการเพราะมีโรงเรียนเปิดสอนดูแลผู้สูงอายุเพราะมั่นใจในการดูแลผู้สูงอายุท่านที่ 2 ได้กล่าวว่าเชื่อในตัวเจ้าของกิจการเพราะเป็นพยาบาลมาก่อนและสถานที่มีความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ พันธุ์ทิพย์ วรภาพ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุในสถานบริการเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้กล่าวว่า ความต้องการของผู้สูงอายุจะได้รับการตอบสนองเนื่องจากว่าสถานบริการเอกชนมีความครอบคลุมในเรื่องการดูแล โดยมีทั้ง แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัดและมีพนักงานที่ให้การบริการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และยังได้กล่าวว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจใช้บริการสถานบริการเกิดจากครอบครัวที่ไม่สามารถที่ดูแลผู้สูงอายุได้

จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ โดยเจ้าของกิจการท่านที่ 2 ได้กล่าวว่าสถานที่มีความสะอาดเป็นหลักท่านที่ 3 ได้กล่าวว่าสถานที่มีความปลอดภัยซึ่งเป็นเหตุผลให้ผู้สูงอายุเลือกใช้บริการที่แห่งนี้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชัยของศิริพันธุ์ สาสัตย์ (2552) ซึ่งศึกษาเรื่อง รูปแบบการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในสถานบริการในประเทศไทย พบว่าการบริการที่เป็นจุดเด่น ได้แก่ การมีบุคลากรสาขา และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการที่สถานบริการมีระบบรักษาความปลอดภัย การปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ จัดสวนปลูกต้นไม้ให้ร่มรื่น และตกแต่งทาสีอาคารให้มีสภาพดีขึ้น

2. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ 2.1 เพศ ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการพบว่าผู้ให้บริการในสถานบริการดูแลผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีทั้งเพศชายและเพศหญิง ทั้ง 3 แห่ง โดยทั้ง 3 แห่งให้การว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทุกเพศเหตุที่มาใช้บริการเพราะพบปัญหาเรื่องสุขภาพ ซึ่งการตัดสินใจใช้บริการไม่แตกต่างกัน จากผลการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีเพศชาย 1 ท่านเพศหญิง 2 ท่าน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการไม่แตกต่างกันโดยเพศชายและเพศหญิงจะเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของสุขภาพ จากการให้สัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุพบว่าทั้งสองครอบครัวตัดสินใจ

เลือกใช้บริการผู้สูงอายุเพราะเนื่องจากผู้สูงอายุมีโรคภัยที่ต้องได้รับการดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์นิภา ตันภูมิประเทศ (2543) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการที่สถานอนามัยของประชาชนในตำบลวังหิน อำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่าผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานบริบาลเอกชนมีระดับการพึงพาที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งความต้องการในการช่วยเหลือจึงไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 2.1 โดยพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน แตกต่างกันไป พบว่าไม่มีความสอดคล้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งทำให้การวิจัยเชิงปริมาณไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ทิพย์ วรราช (2551) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุในสถานบริบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีระดับความต้องการในสถานบริบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมุติฐานที่ 2.2 อายุ ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ใช้บริการมีอายุที่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่มีตั้งแต่ 65 ปี – 86 ปี แต่มาเพราะเนื่องจากโรคภัย ผลการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุทั้ง 3 ท่าน โดยทั้ง 3 ท่าน มีอายุที่แตกต่างกันแต่มีความคิดในเรื่องของการตัดสินใจใช้สถานบริบาลไม่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากโรคภัยที่ต้องได้รับการดูแลจากการสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุพบว่าผู้สูงอายุมีอายุที่แตกต่างกันแต่ใช้บริการเพราะโรคภัยจึงทำให้การตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลไม่แตกต่าง

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 2.2 พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งทำให้งานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ทิพย์ วรราช (2551) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุในสถานบริบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีระดับความต้องการในสถานบริบาลเอกชนไม่แตกต่างกันและยังสอดคล้องกับวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของวิริยา สุขวงศ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกันต่างมีโรคภัยเข้ามาสม่าเสมอไม่ว่าจะอายุเท่าใดทำให้มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพไม่แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมุติฐานที่ 2.3 อาชีพ ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวสถานบริบาลทั้ง 3 แห่งผู้สูงอายุที่มาใช้บริการมีอาชีพที่แตกต่างกันแต่การเลือกใช้สถานบริบาลเป็นเรื่องของโรคภัยครอบครัวไม่เวลาซึ่งมีความแตกต่างกัน สัมภาษณ์ผู้สูงอายุทั้ง 3 ท่านมีอาชีพที่แตกต่างกันแต่ก็มีความคิดในการเลือกใช้สถานบริบาลไม่แตกต่างกัน โดยยังเน้นในส่วน of โรคภัยและครอบครัวไม่สามารถดูแลได้ จากการสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุพบว่าเหตุที่ตัดสินใจใช้บริการเพราะผู้สูงอายุมีโรคภัยที่ตนเองไม่สามารถดูแลได้ จึงทำให้การตัดสินใจใช้บริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ผลารธรรม (2556) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมซื้อสินค้า

และบริการของกลุ่มเบบี๋บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีการเลือกซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 2.3 พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุแตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยงานวิจัยเชิงปริมาณได้สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ผลาวรรณ (2556) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการของกลุ่มเบบี๋บูมเมอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีการเลือกซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 รายได้ จากการสัมภาษณ์เจ้ากิจการเนื่องจากราคาของสถานบริบาลที่ตั้งไว้มีราคาไม่สูงทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ใช้บริการจะมีรายได้ที่แตกต่างกันหากมีรายได้มากจะเลือกใช้บริการห้องพักเดี่ยวห้องพักที่มีราคาสูงขึ้นทำให้มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลที่แตกต่างกัน ผลการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุทั้ง 3 ท่าน โดยมีรายได้ที่แตกต่างกันซึ่งมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลที่แตกต่างกันโดยท่านที่ 1 ซึ่งจะเน้นไปที่สถานบริบาลที่มีราคาไม่แพง ท่านที่ 2 จะเน้นไปที่สถานบริบาลที่ดีที่สุดที่กำลังพอไหว ในขณะที่ท่านที่ 3 ซึ่งมีรายได้สูงจะเน้นไปที่สถานบริบาลที่มีราคาสูงมีความมั่นคงได้มาตรฐาน

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ 2.4 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งทำให้งานวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตติมา บุญสมทบ (2553) ซึ่งพบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความต้องการสถานบริบาลของผู้สูงอายุ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความต้องการและการตัดสินใจเลือกสถานบริบาลของผู้สูงอายุของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ที่มีความต้องการสถานที่พักอาศัยที่มีคุณภาพ มีความสะอาดปลอดภัย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 สถานะภาพ ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวผู้ใช้บริการพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการสถานบริบาลทั้ง 3 แห่งส่วนใหญ่มีทั้งโรค สมรสหม้าย ซึ่งมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทั้ง 3 แห่งไม่แตกต่างกันจากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการเหตุผลที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มาใช้บริการเนื่องจากโรคภัยต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนของผู้สูงอายุซึ่งมีสถานภาพสมรสทั้ง 3 ท่านแต่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลไม่แตกต่างกัน จากการสัมภาษณ์ครอบครัวที่ใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุพบว่า ครอบครัวที่ใช้บริการอันเนื่องมาจากผู้สูงอายุมีโรคภัยที่ต้องได้รับการดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ นาควิจิตร(2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองและความสุขของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุของโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร

ได้พบว่าผู้สูงอายุที่มีสถานะภาพต่างกันมีพฤติกรรมที่ต้องการการดูแลไม่แตกต่างกัน และยังไม่สอดคล้อง

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ 2.5 พบว่าสถานะภาพ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุแตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพันธ์ทิพย์ วรราช (2551) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุในสถานพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าสถานะภาพที่แตกต่างกันมีความต้องการใช้สถานพยาบาลไม่แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 2.6 ลักษณะครอบครัว ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวเจ้าของกิจการให้สัมภาษณ์ว่าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเพราะผู้สูงอายุมีโรคภัยที่ครอบครัวไม่สามารถที่จะดูแล กับอีกส่วนคือประเภทที่ใช้ชีวิตอยู่ตัวคนเดียวแล้วมีโรคภัยโดยสถานพยาบาลทั้ง 3 แห่งพบเจอมาคือในเรื่องของโรคภัยเป็นส่วนสำคัญ ทำให้มีการตัดสินใจไม่แตกต่างกันจากสัมภาษณ์ผู้สูงอายุโดยทั้ง 3 ท่านมีการสมรสโดยท่านท่านแรกอยู่กับภรรยาไม่มีบุตร ท่านที่ 2 และท่านที่ 3 มีสามีและบุตร โดยทั้ง 3 ท่านได้กล่าวตรงกัน 3 ท่านคือ โรคภัยที่ครอบครัวไม่มีความสามารถในการดูแลได้โดยที่ท่านที่ 1 เป็นโรคหัวใจต้องการการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง ท่านที่ 2 และท่านที่ 3 มีความคิดเห็นตรงกันว่าบุตรต้องไปทำงานในที่ห่างไกลไม่มีเวลาดูแลและเกิดสามีเสียชีวิตจะเป็นเรื่องลำบากในการหาคนมาดูแลเพราะโรคภัยที่เข้ามาเรื่อยแต่ท่านที่ 2 และ ท่านที่ 3 ได้เสนอความคิดเห็นว่าหากตอนนั้นเมื่อสามีเสียชีวิตและบุตรไปทำงานไกลถึงตอนนั้นไม่ได้มีโรคภัยแต่จะเลือกใช้สถานพยาบาลเนื่องจากความรู้สึกเหงา จากการสัมภาษณ์ครอบครัวที่ใช้บริการโดยพบว่าครอบครัวที่ 1 ใช้บริการเพราะคุณแม่มีโรคภัยที่ทำให้ต้องใช้สถานพยาบาลทำให้ตนเองเป็นผู้ตัดสินใจเลือกโดยเลือกสถานพยาบาลที่มีโรงเรียนสอนการดูแลผู้สูงอายุเนื่องจากมั่นใจในการดูแลและสถานที่ไม่ห่างไกลจากที่ทำงานทำให้สามารถมาพบได้สะดวก ส่วนท่านที่ให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ตัดสินใจเนื่องจากมีปัญหาภายในครอบครัวและโรคทางสายตาดึงทำให้เน้นไปสถานที่กว้าง ซึ่งการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุ จากการให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 กลุ่ม ทำให้ลักษณะครอบครัวมีการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวัลย์ ขาวลำอาง (2535) ได้ศึกษาแบบแผนชีวิตของผู้สูงอายุที่มารับบริการตรวจรักษาในแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าผู้สูงอายุที่อยู่กับคู่ครองบุตร และอยู่กับญาติจะมีแบบแผนชีวิตในทุกด้าน เช่นแบบแผนด้านร่างกาย แบบแผนด้านสุขภาพมากผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 2.6 พบว่าลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุ แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเชิง

คุณภาพและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพันธ์ทิพย์ วรวาท (2551) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุในสถานบริบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกันมีความต้องการใช้สถานบริบาลไม่แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมุติฐานที่ 3 เพื่อศึกษาลักษณะผู้ซื้อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลทดสอบสมมุติฐานที่ 3.1 ปัจจัยด้านสังคม ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ และครอบครัวเจ้ากิจการให้สัมภาษณ์ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ใช้บริการน่าจะเป็นผู้ตัดสินใจเอง เนื่องจากเพราะผู้สูงอายุที่ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ตัวคนเดียว เจ้ากิจการท่านที่ 3 ได้กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ตัดสินใจเองเพราะที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีครอบครัวแต่ละให้ผู้สูงอายุมาดูแลสถานี่เองแล้วถามผู้สูงอายุว่าชอบที่นี้ไหมจึงทำให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ตัดสินใจเลือกด้วยตนเองมากกว่า ส่วนผู้สูงอายุทั้ง 3 ท่านได้กล่าวตรงกันว่าตนเองเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยท่านที่ 3 ได้เเนอว่าครอบครัวอาจมีผลในการตัดสินใจแต่ถ้าผู้สูงอายุไม่เห็นด้วยจะถือว่าไม่ได้ จึงทำให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ตัดสินใจในส่วนของครอบครัวท่านที่ 1 ไม่สามารถตอบได้เพราะเนื่องจากผู้สูงอายุไม่สามารถพูดหรือขยับร่างกายได้จึงไม่ทราบข้อมูลที่ชัดเจน แต่ท่านที่ 2 ผู้สูงอายุเป็นฝ่ายที่ตกลงในการตัดสินใจเลือกใช้บริการพร้อมทั้งยังได้เลือกสถานี่เองสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 3.1 พบว่า ด้านสังคม มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุโดยผู้สูงอายุเป็นผู้ตัดสินใจเองมากที่สุดลดลงมาคือการเลือกสถานบริบาลเพราะมีเพื่อนอาศัยอยู่มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนาฏริชา จ้อยปาน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง โครงการจัดตั้งธุรกิจคอน โดมิเนียมสำหรับผู้สูงวัย พบว่าในด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการคอน โดมิเนียมสำหรับผู้สูงในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเลือกรับข้อมูลในการที่ตัดสินใจเลือกคอน โดมิเนียมสำหรับผู้สูงอายุการบอกเล่าปากต่อปาก ทั้งนี้ พฤติกรรมการตัดสินใจในการเลือกที่พักจะเป็นของตัวเองและผู้สูงอายุเอง และงานวิจัยเชิงปริมาณยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ พัชรทิศา กะการดี (2554) ในปัจจัยลักษณะผู้ซื้อในกลุ่มปทุมภูมิ ได้กล่าวว่าผู้ที่อยู่ในสังคมด้วยกันจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้ามากโดยกลุ่มเหล่านี้ได้ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท เพื่อนบ้าน

ผลทดสอบสมมุติฐานที่ 3.2 ปัจจัยด้านบุคคล ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ เจ้ากิจการ ให้สัมภาษณ์ว่าเจ้ากิจการส่วนใหญ่ ก็จะมีจุดเด่นที่เป็นของตนเองแต่ที่กล่าวมานั้นคือในเรื่องของราคาที่ไม่ปรับให้สูงมากเกินไปโดยผู้สูงอายุหรือครอบครัวส่วนใหญ่ที่มาดูแลสถานี่ก็คือผ่านทางเว็บไซต์แล้วสนใจในราคาผู้สูงอายุทั้ง 3 ท่านก็ให้ความสนใจในเรื่องของราคาตามที่กำลังไหว

โดยท่านที่สองจะดูราคาเป็นหลักหากมีราคาที่สูงบงบอกถึงการมาตรฐานที่ดีทำให้ราคาเป็นสิ่งแรก  
ที่ผู้สูงอายุสนใจ

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 3.2 พบว่า ด้านบุคคล มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะดูในส่วนของราคาเป็นอันดับแรก ซึ่ง  
สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ  
นาฏริชา จ้อยปาน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง โครงการจัดตั้งธุรกิจคอนโดมิเนียมสำหรับผู้สูงวัย พบว่า  
สำหรับ ผู้บริโภคกลุ่มนี้มากขึ้น ทำให้อุตสาหกรรมต่างๆ เริ่มมีการที่จะตอบสนองความต้องการของ  
ผู้สูงอายุทั้ง ในด้านการผลิตสินค้าและการบริการให้เข้ากับพฤติกรรมการบริโภคของประชากรผู้สูง  
วัย ทั้งนี้ความ ต้องการที่แตกต่างของกลุ่มผู้บริโภคสูงอายุจะประกอบกับการขยายตัวของจำนวน  
เงินที่มีการใช้จ่ายที่ มากขึ้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเลือกใช้บริการ  
ห้องพักโดยเน้นที่ราคามากที่สุด

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ  
และครอบครัว โดยทั้ง 2 กลุ่มได้กล่าวตรงกันเหตุผลที่ผู้สูงอายุตัดสินใจใช้บริการเพราะเกิดจาก  
โรคภัยที่ต้องได้รับการดูแลซึ่งครอบครัวไม่สามารถให้การดูแล ได้จึงต้องพึ่งพาสถานบริบาลดูแล  
ผู้สูงอายุ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุทั้งสามท่านให้ในเรื่องของการดูแลสุขภาพเป็นอันดับแรกกับ  
การได้ใช้สถานบริบาลถือว่าเป็นการพักผ่อน

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 3.3 พบว่า ด้านจิตวิทยามี อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้  
บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุโดยอันดับแรกคือความต้องการที่พักผ่อน อันดับสองคือต้องการการ  
ดูแลสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณยังสอดคล้อง  
กับงานวิจัยของ อัจฉราวรรณ งามญาณ (2555) ได้ศึกษาเรื่องผู้สูงอายุไทยการเตรียมการทางด้าน  
การเงินและลักษณะบ้านพักหลังเกษียณที่ต้องการ กล่าวว่า สถานบริการดูแลผู้สูงอายุ เป็นทางออก  
สำหรับประชากรกลุ่มเบบี้ บูมเมอร์ ที่มีปัจจัยบางอย่างทำให้ต้องการที่พักหลังเกษียณที่ให้การพัก  
ผ่อนรวมถึงความต้องการดูแลสุขภาพ ซึ่งรวมถึงบ้านพักคนชรา

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการ  
ตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 4.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ  
และครอบครัว เจ้าของกิจการก็จะมีกิจกรรมเพื่อความสนุกสนานไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมตามประเพณี  
กิจกรรมเพื่อสุขภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุทั้ง 3 ท่านต้องการสถานบริบาลที่จัดระเบียบถูกต้อง  
ตามกฎหมายและต่างต้องการกิจกรรมเพื่อสร้างความสนุกสนานไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายจาก  
สัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุซึ่งทั้ง 2 ครอบครัวไม่ได้เป็นผู้ใช้บริการจึงไม่ทราบแน่ชัดในเรื่อง

กิจกรรม แต่พอทราบว่ามียกิจเพื่อสร้างความเพลิดเพลินให้แก่ผู้สูงอายุและสิ่งที่ได้คือการดูแลผู้สูงอายุที่ดี

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 4.1 พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ จะเห็นได้สถานบริบาลที่ได้รับการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายมีคะแนนมากที่สุด รองลงมาคือการมีกิจกรรมเพื่อสร้างความเพลิดเพลิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเชิงคุณภาพและงานวิจัยเชิงปริมาณยังสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่กล่าวว่าผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่สามารถสนองความต้องการของมนุษย์ได้ได้โดยสิ่งที่ผู้ขายได้ให้แก่ลูกค้าและลูกค้าได้รับผลประโยชน์ของของตัวสินค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 4.2 ปัจจัยด้านราคา ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ และครอบครัว จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการซึ่งตั้งราคาที่ไม่สูงมากเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถจ่ายในราคาที่สามรถจ่ายได้โดยส่วนใหญ่จะเปิดกิจการเพื่อให้การช่วยเหลือเป็นส่วนใหญ่ทำให้มีการบริการผู้สูงอายุอย่างดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาทีนิ บุญชะลิกย์ (2552) ศึกษาเรื่อง ภาคเอกชนกับการให้บริการสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าการจัดบริการดูแลผู้สูงอายุในสถานดูแลผู้สูงอายุที่มุ่งผลกำไร จะมองว่าธุรกิจมีแนวโน้มที่จะดำเนินไปได้ขณะเดียวกันก็เน้นการช่วยเหลือสังคม ได้ดูแลผู้สูงอายุแทนลูกหลานซึ่งต้องออกทำงานนอกบ้านและเป็นการแบ่งเบาภาระของภาครัฐในระยะยาว จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุและครอบครัวผู้สูงอายุได้กล่าวตรงกันว่าราคาที่เสียไปคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 4.2 พบว่า ด้านราคา ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน โดยมากที่สุดคือราคาที่คุ้มค่ากับการบริการซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่อาจมองว่าเงินที่เสียไปต้องคุ้มค่ากับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพ และงานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณยังสอดคล้องกับงานวิจัยของยุพิน วรสิริอมร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ภาคเอกชนกับการให้บริการสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยพบว่าราคาที่ผู้สูงอายุต้องจ่ายให้แก่สถานพยาบาลเอกชนราคาจะแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับอาการ ประเภทของโรคและโรงพยาบาลที่ไปรับการรักษาและเมื่อถามผู้สูงอายุถึงความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เสียไปกับการบริการที่ได้รับพบว่าส่วนใหญ่ตอบว่าคุ้มค่าทั้งนี้เพราะผู้สูงอายุเห็นว่าตนเองสุขภาพดีขึ้นได้รับการบริการและการดูแลเอาใจใส่ดี

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 4.3 ปัจจัยด้านทำเล ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ และครอบครัว จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการโดยทำเลทั้ง 3 จะเน้นไปยังสถานที่ให้ความร่มรื่นและให้



ความสงบเพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าการถ่ายเทได้ดี จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุทั้งสามท่านได้กล่าวตรงกันว่าสถานที่ต้องสงบต้องร่มรื่นและสะอาดให้ความรู้สึกเหมือนการได้ไปพักผ่อนซึ่งไม่จำเป็นต้องใกล้โรงพยาบาลในส่วนของครอบครัวโดยท่านแรกได้กล่าวว่าตัวสถานที่อาจดูไม่ร่มรื่นแต่มีการจัดสถานที่ให้ผู้สูงอายุที่สำคัญคือสะอาดท่านที่สองได้กล่าวว่าสถานที่มีความกว้างขวางและมีความร่มรื่น โดยสถานบริบาลที่ใช้ไม่ใกล้กับโรงพยาบาลซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตาธิ์ยะ นະวาระ (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่าทำเลมีผลต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุทั้งนี้เนื่องจากผู้สูงอายุต้องการให้สถานบริการดูแลผู้สูงอายุมีการดูแลรักษาความสะอาด และมีการบำรุงรักษาสถานที่อย่างดี มีบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ เงียบสงบ มีความเป็นส่วนตัว

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 4.3 ด้านทำเล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุจะเห็นได้ว่า มากที่สุดคือ ความสะอาดของตัวสถานบริบาล ต่อมาคือในเรื่องของความปลอดภัย ใกล้โรงพยาบาล ห่างไกลมลพิษ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพันธุ์ สาสัตย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในสถานบริการในประเทศไทยและผลการวิจัยพบว่าสถานบริการควรจัดให้ร่มรื่นเพื่อทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีความสุขทางกายด้วยบรรยากาศที่อบอุ่นและปลอดภัยเหมือนบ้านและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสกลชัย สุมนานุสรณ์ (2557) ได้ศึกษาความต้องการรูปแบบที่พักอาศัยและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพบริเวณรอบที่พักอาศัย สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ มาตรฐานของบ้านพักผู้สูงอายุควรมีเส้นทางคมนาคมที่สามารถเดินทางเข้าถึงแหล่งชุมชนและสถานพยาบาลได้โดยสะดวก ซึ่งทำให้งานวิจัยเชิงคุณภาพและงานวิจัยเชิงปริมาณมีความสอดคล้องกันในเรื่องสถานที่ต้องร่มรื่นมีความสะอาด แต่ไม่สอดคล้องกันในเรื่องสถานที่ต้องใกล้โรงพยาบาล

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 4.4 ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการผู้สูงอายุ และครอบครัว จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ โดยสถานบริบาลแห่งที่หนึ่งและแห่งที่สองมีการโฆษณาผ่านทางเว็บไซต์อย่างเดียวสถานที่ที่สามมีการโฆษณาทางไปรษณีย์และเว็บไซต์ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุทั้งสามท่าน มีความคิดเห็นตรงกันว่าสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์จากการสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุถึงครอบครัวทั้งสองท่านจะเลือกสถานที่จากการแนะนำของคนรู้จักแต่ก็มีซึ่งทำให้ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดในการโฆษณาผ่านทางเว็บไซต์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุโดยการสืบหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีย์ มัยพงษ์ (2542) พบว่าผู้บริโภคที่ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นประเด็นเรื่องของการประหยัดเวลาในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ และสามารถค้นหาความหลากหลายของสินค้าเพื่อเปรียบเทียบราคาและสินค้าได้

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 4.4 ด้านส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ คือการดูจากใบปลิวและทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยงานวิจัยเชิงคุณภาพอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุสนใจ อาจเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาจไม่ใช่อินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ พิมพิค้อ (2552) ได้ศึกษาเรื่องการใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่นพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ใช่อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 85.6 ส่วนที่ใช้มีจำนวนร้อยละ 14.4 ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เวลาเลือกสินค้าจะดูผ่านช่องทางอื่นมากกว่าอินเทอร์เน็ต

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 4.5 ปัจจัยด้านบุคคล ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ และครอบครัว โดยเจ้าของสถานบริการทั้งสามท่านมีบุคคลที่ผ่านการเชี่ยวชาญการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งหมดรวมทั้งพี่เลี้ยงที่ผ่านการอบรมและได้ใบรับรองในการดูแลผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุทั้งสามท่านได้กล่าวตรงกันว่าต้องการพี่เลี้ยงที่ผ่านการอบรมดูแลผู้สูงอายุและต้องการผู้เชี่ยวชาญการดูแลจริงๆ ครอบครัวทั้งสองครอบครัวโดยครอบครัวที่หนึ่งตัดสินใจใช้บริการเพราะมีโรงเรียนฝึกสอนอบรมดูแลผู้สูงอายุเนื่องจากพนักงานที่ดูแลผู้สูงอายุต้องผ่านการเรียนการสอนจากสถานบริการ

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 4.5 ด้านบุคคล มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ โดยมากที่สุดคือต้องการพี่เลี้ยงที่ผ่านการอบรม และผู้เชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ แลงงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพยังสอดคล้องกับสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ด้านบุคลากรหรือพนักงาน กล่าวว่า บุคลากรหรือพนักงาน เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อแสวงหาลูกค้า การเสนอขาย เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการบริการลูกค้า ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 4.6 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้สูงอายุ และครอบครัว โดยสถานบริการทั้งสามแห่งมีการจัดสถานที่ให้สะอาดมีการแต่งกายของพนักงานแตกต่างกันเป็นในรูปแบบของบ้านเดี่ยวและทาวน์โฮมมีการตกแต่งให้ดูร่มรื่น โดยการปลูกต้นไม้เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รู้สึกเหมือนอาศัยอยู่บ้าน ซึ่งจากการให้สัมภาษณ์ของเจ้าของกิจการผู้สูงอายุที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะชอบในตัวสถานที่ที่ได้เลือกใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุซึ่งผู้สูงอายุทั้งสามท่านได้กล่าวตรงกันว่าอยากให้พนักงานใส่ชุดขาวเพราะดูเรียบร้อยและต้องสถานที่สะอาดมีความร่มรื่น มีความปลอดภัย และอยากให้สถานบริการในรูปแบบบ้านเดี่ยว เพราะมีความร่มรื่นมากกว่าจากการสัมภาษณ์ครอบครัวโดยท่านแรกมองว่ามีโรงเรียนดูแลผู้สูงอายุ

ซึ่งทำให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการและสถานที่สะอาดท่านที่สองเลือกเพราะสถานที่กว้างซึ่งเหมาะกับตัวผู้สูงอายุ ทำให้ลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริพันธุ์ สาสัตย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในสถานบริการในประเทศไทย และผลการวิจัยพบว่า สถานบริการมีระบบรักษาความปลอดภัย การปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ จัดสวนปลูกต้นไม้ให้ร่มรื่น และตกแต่งทาสีอาคารให้มีสภาพดีขึ้น เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีความสุขทางกาย และสุขภาพทางใจที่ดีขึ้นเหมาะสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ ด้วยบรรยากาศที่อบอุ่นและปลอดภัยเหมือนบ้าน

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 4.6 ด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่าผู้สูงส่วนใหญ่ต้องการให้สถานบริบาลมีกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัย และอยากได้สถานบริบาลที่เป็นบ้านเดี่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริพันธุ์ สาสัตย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในสถานบริการในประเทศไทย และผลการวิจัยพบว่า สถานบริการมีระบบรักษาความปลอดภัย การปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ จัดสวนปลูกต้นไม้ให้ร่มรื่นและตกแต่งทาสีอาคารให้มีสภาพดีขึ้น เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีความสุขทางกาย และสุขภาพทางใจที่ดีขึ้นเหมาะสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ ด้วยบรรยากาศที่อบอุ่นและปลอดภัยเหมือนบ้าน

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 4.7 ปัจจัยด้านกระบวนการ ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการผู้สูงอายุ และครอบครัว โดยสถานบริบาลทั้งสามแห่งมีการบันทึกข้อมูลและรายงานให้แก่ผู้สูงอายุ ตลอดจนจากสัมภาษณ์ผู้สูงอายุพบว่าผู้สูงอายุทั้งสามท่านอยากให้มีการรายงานแก่ครอบครัวของตนเอง จากการสัมภาษณ์ครอบครัวทั้งสองครอบครัวตัวสถานบริบาลได้มีการรายงานผู้สูงแก่ครอบครัวทั้งสองครอบครัว

ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณ 4.7 ด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเลือกมีการบันทึกข้อมูลมากที่สุดรองลงมาคือมีการรายงานแก่ครอบครัวซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพันธุ์ สาสัตย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในสถานบริการในประเทศไทยและผลการวิจัยพบว่าสถานบริบาลจะควรมีเจ้าหน้าที่ที่ทำการบันทึกรายงานผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการและมีการติดต่อกับครอบครัวผู้สูงอายุหรือผู้เกี่ยวข้อง

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. เพื่อทราบลักษณะประชากรศาสตร์ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและสถานบริบาลในปัจจุบัน

ผลการวิจัยเชิงพรรณนาพบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 60 -65 ปีและเป็นข้าราชการเกษียณ มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีสถานภาพสมรส อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร ซึ่งเหมาะสมสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการประกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ เพราะอายุ 60 -65 ปีอาจเป็นช่วงที่ยังไม่มีโรคร้ายที่ต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด กับส่วนใหญ่เป็นข้าราชการเกษียณในกรณีผู้ที่ใช้บ้านอายุจะมีความสามารถใช้จ่ายได้ในทุกเดือน

2. เพื่อทราบถึงปัจจัยสังคมของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและสถานบริบาลในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยปัจจัยด้านสังคมพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเป็นตนเองที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ และเลือกสถานบริบาลที่มีเพื่อนของตนเองอาศัยมากที่สุด และเห็นด้วยที่ราคาของสถานบริบาลที่สูงบอกถึงระดับของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่า สถานบริบาลควรทำตลาดในตัวผู้สูงอายุเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้ตัดสินใจเองในการใช้สถานบริบาลและเป็นผู้เลือกสถานบริบาล และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเลือกสถานที่มีเพื่อนอาศัยอยู่ซึ่งการแนะนำจากปากต่อปากน่าจะเป็นสิ่งที่ดี ราคาของสถานบริบาลจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกคุณสมบัติของผู้ให้บริการในมุมมองของผู้สูงอายุ

3. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและสถานบริบาลในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยปัจจัยด้านส่วนบุคคลพบว่า ต้องการที่พักที่มีคนดูแลมากที่สุด มีกิจกรรมกีฬา และดนตรีตามรสนิยมของผู้สูงอายุ มีการพาออกไปนอกสถานที่ และผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะดูราคาเป็นครั้งแรกในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าสถานบริบาลควรกิจกรรมกีฬาและดนตรี มีการพาออกไปนอกสถานที่ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความชอบอาจทำให้มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริบาล แต่ถึงโดยอย่างนั้นควรมีการตั้งราคา และบอกรายละเอียดให้แน่ชัดว่าค่าใช้จ่ายที่มอบให้แก่สถานบริบาลผู้สูงอายุได้ประโยชน์เช่นไรและได้รับกิจกรรมอะไรบ้าง

4. เพื่อทราบถึงปัจจัยจิตวิทยาของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและสถานบริบาลในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยปัจจัยด้านวิทยาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเลือกไปดูแลสุขภาพที่ด้วยตนเองก่อน จึงตัดสินใจเลือกใช้บริการซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะไม่เลือกสถานบริการที่ใกล้บ้านตนเอง และต้องการใช้สถานบริการเพื่อเป็นการพักผ่อนและความสุขให้กับชีวิต มีความต้องการการดูแลสุขภาพร่างกายที่ดี และเลือกสถานบริการที่มีโรงเรียนฝึกรอบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและมีแพทย์พยาบาล ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าสถานบริการควรจัดสถานที่ให้เหมาะกับการให้ผู้สูงอายุได้รู้สึกพักผ่อนโดยที่สถานบริการไม่จำเป็นต้องเลือกที่ตั้งให้ใกล้แหล่งชุมชนเพราะผู้สูงอายุไม่ได้ให้ความสำคัญว่าสถานบริการจะต้องใกล้กับที่อยู่อาศัยเดิม และสถานบริการหากมีการเปิดโรงเรียนการสอนดูแลสุขภาพผู้สูงอายุซึ่งจะเป็นการดึงดูดให้ผู้สูงอายุมีความสนใจในเรื่องของการดูแลสุขภาพ หากไม่สามารถเปิดโรงเรียนสอนดูแลสุขภาพผู้สูงอายุได้ควรจะมีการนำแพทย์และพยาบาลมาช่วงดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ

5. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้สูงอายุในปัจจุบันส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและสถานบริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ด้านผลิตภัณฑ์ผลการวิจัยพบว่า อันดับแรกคือท่านคิดว่าสถานบริการควรได้รับการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.81 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสองคือท่านคิดว่าสถานบริการควรมีกิจกรรมกายภาพบำบัดมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือสถานบริการควรมีกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลิน มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือสถานบริการควรมีกิจกรรมท่องเที่ยวภายนอกมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือสถานบริการควรมีการบริการ สปา นวดกดจุด และโยคะมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าสถานบริการควรต้องได้รับการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุมองว่ามีคุณภาพในการให้บริการที่ถูกต้องและถูกหลัก

6. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้สูงอายุในปัจจุบันส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและสถานบริการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ด้านราคาผลการวิจัยพบว่าอันดับแรกคือสถานบริการควรมีการแจ้งราคาค่าบริการอย่างละเอียดมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ ราคาควรมีความเหมาะสมกับคุณภาพได้รับความคุ้มค่ากับเงินที่เสียมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับสามคือราคาสูงแต่สถานบริการต้องมีชื่อเสียงมีความมั่นคงมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือราคาสูงแต่เจ้าของสถานที่ควรเป็นแพทย์หรือพยาบาลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือราคาสถานบริการสูงกว่าอยู่บ้าน แต่มีความปลอดภัยมากกว่ามีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าสถานบริการควรมีแจ้งราคาค่าบริการอย่างละเอียดว่าผู้สูงอายุได้รับการบริการอะไรบ้างและมีค่าใช้จ่ายต่อเดือนเท่ากันในทุกๆ เดือน และราคาที่เสียไปต้องได้รับความคุ้มค่าเพื่อให้ผู้สูงอายุเห็นว่าตนเองสุขภาพที่ดีขึ้น

7. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้สูงอายุในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านทำเลเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ด้านทำเลผลการวิจัยพบว่าอันดับแรกคือท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลและบริเวณโดยรอบควรมีความสะอาดมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควรทำเลในที่ๆปลอดภัยห่างไกลมลพิษและเขตชุมชนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับสามคือท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควรใกล้โรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่คือที่ตั้งสถานบริบาลควรเงียบสงบไกลจากแหล่งชุมชนไม่มีรถวิ่งผ่านบ่อยมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายคือท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริบาลควรใกล้เขตชุมชนมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงแนะนำว่าควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาดของสถานที่และเลือกทำเลที่มีความสะอาดและปลอดภัยจากมลพิษ

8. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้สูงอายุในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยพบว่าด้านส่งเสริมการตลาดอันดับแรกคือคือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลจากป้ายหรือโบปลิวเพื่อแนะนำข้อมูลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก อันดับที่สองท่านจะเลือกสถานบริบาลเพราะเป็นสถานที่มีแพทย์หรือพยาบาลแนะนำในโรงพยาบาลที่ท่านใช้บริการมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับมาก อันดับสามคือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลผ่านเว็บไซต์เพื่อทำให้ท่านทราบข้อมูล และเลือกสถานบริบาลมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.25 อยู่ในระดับปานกลางอันดับสี่คือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีการโฆษณาตามนิตยสารหรือหนังสือต่างๆ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.05 อยู่ในระดับปานกลางและอันดับสุดท้ายคือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลจากโฆษณาโทรทัศน์และวิทยุ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่า สถานบริบาลควรมีจัดทำโบปลิวเพื่อแนะนำข้อมูล และมีการทำตลาดไว้กับโรงพยาบาลโดยใช้โบปลิว หรือมีแนะนำสถานบริบาลของตนเองให้กับแพทย์หรือพยาบาลที่ท่านรู้จักในโรงพยาบาลซึ่งน่าจะได้ผลมากกว่าการแนะนำผ่านทางเว็บไซต์ เพราะอาจมีผู้สูงอายุบางส่วนที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต

9. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้สูงอายุในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยพบว่าด้านบุคคลอันดับแรกคือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมดูแลผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ ท่านคิดว่า

สถานบริบาลควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษามีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีนักกายภาพบำบัด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือ ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีพยาบาลและแพทย์ เข้ามาตรวจสุขภาพหรือมีการนำไปตรวจที่โรงพยาบาลค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุดและอันดับสุดท้ายคือท่านคิดว่าเจ้าของกิจการสถานบริบาลผู้สูงอายุควรเป็นแพทย์เท่านั้นมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่า สถานบริบาลควรมีบุคคลที่ผ่านการอบรมดูแลผู้สูงอายุที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษาผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุจะมีปัญหาในเรื่องของโรคภัยไข้เจ็บมาเกี่ยวข้องจึงให้ความสำคัญในเรื่องของการดูแล

10. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้สูงอายุในปัจจุบันที่สนใจส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ และสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพอันดับแรกคือท่านคิดว่าภายในสถานบริบาลควรมีกีฬองวงจรถักรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบของบ้านพักอาศัยอาจเป็นบ้านชั้นเดียวหรือบ้าน 2 ชั้นมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรใส่เสื้อกาวน์มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรใส่ชุดธรรมดาเหมือนบุคคลทั่วไปมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับปานกลางและอันดับสุดท้ายคือท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบทาวน์เฮ้าส์หรือทาวน์โฮมมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าสถานบริบาลควรมีกีฬองวงจรถักรักษาความปลอดภัย ส่วนในกรณีผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลควรเปิดกิจการในรูปแบบบ้านชั้นเดียวหรือสองชั้นอาจเพราะว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มองว่ามีขนาดกว้างขวางและให้ความรู้สึกเหมือนตนเองได้อยู่บ้าน ส่วนในเรื่องการแต่งกายของพนักงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางซึ่งผู้สูงอายุอาจไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการแต่งกายพนักงาน

11. เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้สูงอายุในปัจจุบันที่สนใจส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะกระบวนการเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจในการเปิดกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุ และสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันเพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัยพบว่าด้านลักษณะกระบวนการอันดับแรกคือสถานบริบาลควรมีการรายงานข้อมูลของผู้สูงอายุให้กับครอบครัวเสมอมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับที่สองคือ สถานบริบาลควรมีการตรวจสอบประวัติผู้สูงอายุอย่างละเอียดและมีคัดกรองผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการว่าไม่มีโรคติดต่อมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสามคือท่านคิดว่า

สถานบริบาลควรมีการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุตลอดเวลาที่มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสี่คือท่านคิดว่าควรมีตารางประจำวันที่แน่นอนว่าผู้สูงอายุจะทำอะไรบ้างเช่น เวลาทานข้าว เวลาทำกิจกรรมเวลาพักผ่อน มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายคือท่านคิดว่าสถานบริบาลไม่ควรมีตารางประจำวันที่แน่นอน ผู้สูงอายุสามารถเลือกรับประทานอาหารได้เมื่อต้องการ สามารถขอเจ้าหน้าที่ไปข้างนอกได้เมื่อตอนออกไปมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่า สถานบริบาลควรมีการรายงานผู้สูงอายุแก่ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้องเสมอเพื่อให้ครอบครัวทราบถึงข้อมูลของผู้สูงเพื่อสร้างความไว้วางใจในตัวสถานบริบาล และควรมีคัดเลือกผู้สูงอายุอย่างเข้มงวดเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้บริการท่านอื่น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำกลุ่มตัวอย่างนอกเหนือจากเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดอื่นและสถานบาลในจังหวัดอื่น
2. ทำสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุโดยเพิ่มเติมในส่วนของภาครัฐเพื่อหาว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการตัดสินใจใช้สถานบริบาลของเอกชนหรือรัฐมากกว่ากันเพื่อให้เกิดการพัฒนาสถานบริบาลในส่วนของภาครัฐ



## บรรณานุกรม

- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของผู้สูงอายุ. (2550). *การสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย*. เข้าถึงได้จาก [http://www.m-society.go.th/ewt\\_news.php?nid=13101](http://www.m-society.go.th/ewt_news.php?nid=13101)
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของผู้สูงอายุ. (2556). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทยในอนาคต*. เข้าถึงได้จาก [http://www.msociety.go.th/ewt\\_news.php?nid=13522](http://www.msociety.go.th/ewt_news.php?nid=13522)
- กัลยรัตน์ โตสุขศรี (2552). *พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแชมพูสระผม “แพนทีนโปร-วี” ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาเฉพาะบุคคล วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กุลวดีคูหาโรจนานนท์ (2545). *หลักการตลาด*. ปทุมธานี: สถาบันราภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณ.
- จันทร์นิภา ตันภูมิประเทศ. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมารับบริการที่สถานอนามัยของประชาชนในตำบลวังหิน อำเภอเมือง จังหวัดตาก*. วิทยานิพนธ์สาธาณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธาณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จารุวรรณ พิมพิค้อ. (2552). *การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ. (2548). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนาธิป ผลาวรรณ. (2556). *พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ที่ร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(1), 121-134.
- ชมพูนุท พรหมภักดี. (2556). *การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย (Aging society in Thailand)*. เข้าถึงได้จาก [https://www.facebook.com/permalink.php?id=625602934236723&story\\_fbid=689924144471268](https://www.facebook.com/permalink.php?id=625602934236723&story_fbid=689924144471268)
- ��ชวาล เวศย์วรุฒม์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคนในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัยศิลปากร.
- ชุติมา บุญสมทบ. (2554). *ความต้องการสถานบริบาลของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

- ชูชัย สมิตธิไกร. (2556). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตาธิ์ยะ นะวาระ และ นิตนา ฐานิตชนกร. (2554). *รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทิพวัลย์ ขาวสำอาด. (2538). *แบบแผนชีวิตของผู้สูงอายุที่มารับตรวจรักษาในแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรามาริบัติ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2558). *นับถอยหลัง ผู้สูงอายุไทยพุ่ง! ใครดูแล ทางรอดอยู่ที่...? เข้าถึงได้จาก <https://www.thairath.co.th/content/492653>*
- ธงชัย ชูลุ่น. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียม*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2547). *การจัดการการตลาด*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- นัทธพรราชญ์ นันทวัฒน์กุล, นิกร ลีชาคำ และ สุภิญญา อนุกานนท์. (2552). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง รูปแบบการประยุกต์ใช้และแนวทางการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมให้มีรากฐานที่มั่นคง : กรณีจังหวัดปทุมธานี*. ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นาฏริษา จ้อยปาน. (2558). *โครงการจัดตั้งธุรกิจคอนโดมิเนียมสำหรับผู้สูงวัย*. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต, บัณฑิตวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บรรยงก์ โตจินดา. (2548). *องค์การและการจัดการ(พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- เบญจมาศ นาควิจิตร. (2551). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของตนเองและความสุขของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุของโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์ และ ปราโมทย์ ประสาทกุล. (2557). *โครงสร้างประชากรและการเปลี่ยนแปลง*. เข้าถึงได้จาก [http://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/ThaiHealth2012/thai2012\\_2.pdf](http://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/ThaiHealth2012/thai2012_2.pdf)

- พัชรทิศา กะการดี. (2554). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พันธ์ทิพย์ วรวาท. (2551). *การศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุในสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในสถานบริบาล เอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลผู้สูงอายุ, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาวิณี กาญจนภา. (2554). *หลักการตลาด*. เพชรบุรี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.
- วาทีนิ บุญชะลิกษี และยุพิน วรสิริอมร (2552). *ภาคเอกชนกับการให้บริการสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วารุณี ต้นดวงสว่างนิช และคณะ. (2554). *หลักการตลาดฉบับมาตรฐาน (Principles of marketing)*. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอด์คูเคชั่นอินโดไชน่า.
- วิชิต อุ๋อัน. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิริยา สุขวงศ์. (2544). *รายงานการวิจัยเรื่องความเชื่อด้านสุขภาพกับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในชมรม ผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วิไล จิระวัชร. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารกรุงไทยในเขตอำเภอศรีราชา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพันธุ์ สาสัตย์ และเดือนใจ ภักดีพรหม. (2550). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการทบทวนองค์ความรู้เรื่องระบบระบบสถานบริบาลผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ ภายใต้นำงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ศิริพันธุ์ สาสัตย์ และคณะ. (2552). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องสถานดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไคมอน อิน บิสสิเนต เวิร์ล.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *ธุรกิจทั่วไป : ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ*.

กรุงเทพฯ: ไคมอน อิน บิสซิเนส เวิร์ด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 5 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สมคิด บางโม. (2548). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมวงศ์ พงศ์สภาพร. (2551). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บুকส์.

ส่วนส่งเสริมพัฒนาธุรกิจบริการ สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. (2552). *ธุรกิจผู้สูงอายุ*. เข้าถึงได้จาก [http://dbd.go.th/download/data\\_srevice/1sep.doc](http://dbd.go.th/download/data_srevice/1sep.doc)

สกลชัย สุมนานุสรณ์. (2557). ศึกษาความต้องการรูปแบบที่พักอาศัยและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพบริเวณรอบที่พักอาศัยสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 6(2), 75-90.

สุพจน์ วัฒนะจิตพงศ์. (2555). *ปัจจัยและพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อคอมพิวเตอร์ tablet ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. (2552). *เนอร์สซิ่งโฮมดูแลคนชรา ธุรกิจโตเร็วรับกระแสอายุ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thainhf.org/?module=article&page=detail&id=522>

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2541). *ประชากรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรศักดิ์ บุญเรือง. (2546). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ*. กรุงเทพฯ: Diamand in Business World.

อรุณ วิสุททิพัฒน์สกุล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรรมกรรมประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อัจฉราวรรณ งามญาณ และณัฐวิษฐ์ เผ่าภู. (2555). *ผู้สูงอายุไทย : การเตรียมการทางการเงินและลักษณะบ้านพักหลังเกษียณที่ต้องการ*. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 35(136), 62-87.

อารีย์ มัยพงษ์. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. การค้นคว้าแบบอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

Cochran. (1977). *Sampling techniques* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Wiley.

Cronbach. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.

- Field, A. (2000). *Discovering statistics using SPSS for window: Advanced techniques for the beginner*. London: Sage.
- Lind, D. A.; Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2010). *Statistical techniques in business and economics* (14<sup>th</sup> ed.). Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Kotler, P. (2012). *Good works! : Marketing and corporate initiatives that build a better world and the bottom line*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.

ภาคผนวก



## แบบสัมภาษณ์สถานบริการดูแลผู้สูงอายุ

### ข้อมูลทั่วไปสถานบริการ

1. ชื่อ – นามสกุลเจ้าของสถานบริการ .....
2. ชื่อสถานบริการ.....

### ข้อคำถามปัจจัยด้านสังคม

1. ท่านคิดว่าใครเป็นเหตุทำให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้บริการสถานบริการเช่น ผู้สูงอายุตัดสินใจเอง ครอบครัวเป็นผู้ตัดสินใจเพื่อนของท่าน บุคคลอื่น

### ข้อคำถามปัจจัยด้านบุคคล

1. ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทำไมถึงเลือกใช้บริการที่แห่งนี้ ที่มีจุดเด่นอะไรที่ทำให้ผู้สูงอายุตัดสินใจใช้บริการ

### ข้อคำถามปัจจัยด้านจิตวิทยา

1. อะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้สูงอายุตัดสินใจใช้บริการสถานบริการหรือใช้บริการเพราะอะไร

### ข้อคำถามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1. ที่แห่งนี้มีกิจกรรมอะไรให้กับผู้สูงอายุหรือมีกิจกรรมเพื่อสุขภาพแบบไหน แล้วมีห้องพักให้เลือกใช้บริการหรือไม่

### ข้อคำถามปัจจัยด้านราคา

1. ราคาของที่นี้ได้รับการบริการอะไรบ้างหรือครับ

### ข้อคำถามปัจจัยด้านทำเล

1. ทำไมท่านถึงได้เลือกทำเลที่ตั้งในที่แห่งนี้

### ข้อคำถามปัจจัยส่งเสริมการตลาด

1. สถานะบริหารของท่านมีการโฆษณาหรือแนะนำข้อมูลผ่านสื่อทางใดบ้าง
2. ผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่แห่งนี้รู้จักที่แห่งนี้ได้อย่างไร

### ข้อคำถามปัจจัยบุคคล

1. สถานะบริหารแห่งนี้มีเจ้าหน้าที่อะไรบ้างหรือครบ แล้วมีแพทย์หรือพยาบาลเข้ามาตรวจบ้างหรือไม่

### ข้อคำถามปัจจัยลักษณะกายภาพ

1. ตัวสถานที่มีอะไรเป็นจุดเด่นเพื่อดึงดูดให้ผู้สูงอายุสนใจบ้างแล้วพนักงานแต่งกายแบบไหน

### ข้อคำถามปัจจัยกระบวนการ

1. ที่นี้มีการคัดเลือกผู้สูงอายุที่จะมาใช้บริการบ้างหรือเปล่าครับแล้วถ้ามีคัดเลือก
2. ที่นี้มีการบันทึกข้อมูลของผู้สูงอายุเพื่อรายงานแกครอบครัวบ้างหรือเปล่าครับ
3. ที่นี้มีการจัดตารางเวลาให้แก่ผู้สูงอายุหรือไม่

### ข้อคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจ

1. ทำไมผู้สูงอายุที่ใช้บริการที่นี้ทำไมถึงได้เลือกที่แห่งนี้ครับทั้งที่สถานะบริหารมีมากมายให้เลือก





## แบบสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ

ชื่อ – นามสกุล.....

อายุ .....

อาชีพ.....

รายได้.....

สถานภาพ.....

### ข้อคำถามปัจจัยด้านสังคม

1. ท่านคิดว่าใครเป็นเหตุทำให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้บริการสถานบริการเช่น ผู้สูงอายุ ตัดสินใจเอง ครอบครัวเป็นผู้ตัดสินใจเพื่อนของท่าน บุคคลอื่น

### ข้อคำถามปัจจัยด้านบุคคล

1. ถ้าท่านต้องใช้บริการท่านอยากให้สถานบริการที่ท่านเลือกมีกิจกรรมอะไรบ้างที่ท่านชอบและอยากให้สถานบริการมีอะไรบ้างที่ท่านอยากให้ มี แล้วราคามีผลต่อการเลือกไหมครับ

### ข้อคำถามปัจจัยด้านจิตวิทยา

1. อะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ท่านหรือตัวผู้สูงอายุตัดสินใจใช้บริการสถานบริการหรือใช้บริการเพราะอะไร

### ข้อคำถามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1. สถานบริการถ้ามีการบริการดูแลท่าน ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นสิ่งท่านสนใจเลือกจะใช้บริการหรือไม่
2. การมีห้องพักให้เลือกหลากหลายเป็นสิ่งที่ให้ความสนใจหรือไม่

### ข้อคำถามปัจจัยด้านราคา

1. ราคา 15,000 -20,000 ท่านคิดว่าเป็นราคาที่แพงหรือไม่ แลกกับการมีคนดูแลท่าน ตลอด 24 ชั่วโมง มีการจัดกิจกรรม มีความปลอดภัย ท่านมองว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่
2. ท่านคิดว่าราคาสถานบริการที่ท่านใช้บริการมีราคาที่คุ้มค้ำกับการบริการมากน้อยแค่ไหน

### ข้อคำถามปัจจัยด้านทำเล

1. ทำเลที่ตั้งของสถานบริการท่านคิดว่าควรทำเลแบบไหนแบบใกล้แหล่งชุมชนใกล้โรงพยาบาล หรือห่างไกลแต่มีความสงบแล้วทำไมท่านถึงชอบแบบนั้น

### ข้อคำถามปัจจัยส่งเสริมการตลาด

1. เวลาที่ท่านเลือกสถานบริการแห่งหนึ่งท่านจะค้นหาด้วยตัวท่านเองหรือท่านจะตัดสินใจ เลือก จากการมีคนแนะนำ
2. ถ้าท่านต้องเลือกใช้สถานบริการสักแห่งท่านจะเลือกที่มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุเจ้าหน้าที่แนะนำหรือค้นหาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

### ข้อคำถามปัจจัยบุคคล

1. สถานบริการจำเป็นต้องมีแพทย์หรือพยาบาลคอยเข้ามาตรวจเช็คสุขภาพหรือไม่ หรือสำหรับพี่เลี้ยงที่ผ่านการอบรมและมีความรู้ด้านการรักษาก็เพียงพอ
2. เจ้าของสถานบริการควรต้องเป็นแพทย์หรือพยาบาลหรือไม่

### ข้อคำถามปัจจัยลักษณะกายภาพ

1. สถานบริการมีความจำเป็นต้องสวยงามหรือไม่หรือต้องมีอะไรที่เป็นจุดเด่นของตัวสถานบริการ แล้วคุณท่านชอบในรูปแบบบ้านเดี่ยวหรือทาวน์เฮ้าส์
2. ท่านคิดว่าสถานบริการผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายยังไง เช่น แต่งกายในเครื่องแบบ ผู้ดูแล (เครื่องแบบพยาบาล) หรือแต่งกายแบบบุคคลธรรมดาทั่วไป

ข้อคำถามปัจจัยกระบวนการ

1. สถานะบริหารจำเป็นต้องบันทึกข้อมูลของผู้สูงอายุและรายงานให้กับครอบครัว ท่าน  
เสมอ
2. สถานะบริหารควรมีตารางการทํากิจวัตรประจำวันและตารางกิจกรรมที่แน่นอน  
หรือไม่

ข้อคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจ

1. ถ้าท่านจะตัดสินใจเลือกสถานะบริหารหนึ่งแห่งท่านจะตัดสินใจเลือกสถานะบริหารที่  
แห่งนั้นเพราะอะไร



### แบบสัมภาษณ์ครอบครัวผู้สูงอายุ

ชื่อ-นาม-สกุล.....

อาชีพ.....

รายได้.....

ผู้ใช้บริการสถานบริการ.....

อายุของผู้สูงอายุ.....

#### ข้อมูลทั่วไปสถานบริการ

1. ชื่อ – นามสกุลเจ้าของสถานบริการ .....
2. ชื่อสถานบริการ.....

#### ข้อคำถามปัจจัยด้านสังคม

1. ใครเป็นผู้ตัดสินใจให้ผู้สูงอายุใช้บริการ ผู้สูงอายุหรือตัวท่านเอง

#### ข้อคำถามปัจจัยด้านบุคคล

1. แล้วท่านรู้จักที่แห่งนั้นได้เพราะอะไรแล้วทำไมถึงเลือกที่แห่งนี้

#### ข้อคำถามปัจจัยด้านจิตวิทยา

1. ท่านได้ดูสถานบริการที่อื่นมาหรือไม่แล้วเหตุผลอะไรที่ท่านถึงได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการในที่แห่งนี้

#### ข้อคำถามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

1. ที่แห่งนั้นมีกิจกรรมอะไรบ้างให้กับผู้สูงอายุของท่าน แล้วพอทราบไหมครับว่าที่นั่นมีกิจกรรมอะไรอีกบ้าง

#### ข้อคำถามปัจจัยด้านราคา

1. ค่าใช้จ่ายปัจจุบันอยู่ที่เท่าไรแล้วคุ้มค่าหรือไม่กับการบริการ

#### ข้อคำถามปัจจัยด้านทำเล

1. ตอนเลือกสถานบริบาลทำเลเป็นเหตุผลหนึ่งที่ท่านเลือกสถานที่แห่งนั้นด้วยหรือไม่

#### ข้อคำถามปัจจัยส่งเสริมการตลาด

1. เวลาเลือกดูสถานบริบาลจะค้นหาข้อมูลจากที่ไหนบ้าง เช่น สถานที่ให้บริการทราบข้อมูลจากไหน แล้วที่อื่นที่ไปดูมาทราบข้อมูลจากแห่งไหน

#### ข้อคำถามปัจจัยบุคคล

1. ที่แห่งนั้นมีเจ้าหน้าที่อะไรบ้างแล้วในส่วนของผู้เลี้ยงมีการผ่านอบรมหรือไม่

#### ข้อคำถามปัจจัยลักษณะกายภาพ

1. สถานที่แห่งนั้นเป็นในรูปแบบลักษณะใดบ้างครับเช่น บ้านทาวน์เฮ้าส์ สถานที่สงบและสะอาดหรือไม่

2. แล้วในส่วนของผู้เลี้ยงมีการแต่งกายรูปแบบไหน

#### ข้อคำถามปัจจัยกระบวนการ

1. ที่แห่งนั้นมีการรายงานผู้สูงอายุให้กับท่านทราบหรือไม่

2. ตอนสมัครใช้บริการมีความยุ่งยากหรือไม่

#### ข้อคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจ

1. ทำไมท่านถึงได้ตัดสินใจใช้บริการที่แห่งนั้น



**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร**

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต  
กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชิ้นนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการประกอบวิทยานิพนธ์ใน  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

โดยแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับถามความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ว่าหากท่านใช้บริการ  
แห่งหนึ่งท่านอยากให้มีสิ่งเหล่านี้หรือไม่ หรือหากไม่มีความคิดในการใช้บริการสามารถตอบแบบ  
สอบถามได้โดยใช้ความคิดเห็นของท่านว่าหากมีความต้องการใช้บริการท่านจะต้องการสถานบริบาล  
รูปแบบไหน

ผู้ทำการวิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดี คำตอบ  
ของท่านจะนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

สมมุติว่าหากท่านอยากใช้บริการหรือมีความจำเป็นต้องใช้สถานบริการดูแลผู้สูงอายุเอกชนท่านมีความคิดเห็นเช่นใดบ้างจากข้อความเหล่านี้

(ในสังคมปัจจุบันอาจสามารถเรียกได้ว่าเป็นบ้านพักผู้สูงอายุ เอกชน)

### คำถาม

ทำทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ

ชาย       หญิง

2. อายุ

1) 60 - 65ปี                       2) 66 - 70ปี

3) 71 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ (อาชีพปัจจุบัน หรือ ก่อนเกษียณอายุ)

1) เกษตรกร

2) ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

3) ข้าราชการเกษียณ

4) พนักงานเอกชน/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เกษียณอายุราชการ

5) อื่น.....

4. รายได้ปัจจุบันของท่าน

1) ต่ำกว่า10,000 บาท

2) 10,001-20,000 บาท

3) 20,001-30,000 บาท

4) 30,001-40,000 บาท

5) 40,001-50,000บาท

6) 50,001 บาทขึ้นไป

5. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย

4) หย่าร้าง

## 6. ลักษณะครอบครัว

- 1) อาศัยอยู่คนเดียว
- 2) อาศัยอยู่กับคู่สมรสเท่านั้น
- 3) อาศัยอยู่กับบุตรหลานเท่านั้น
- 4) อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร
- 5) อาศัยอยู่กับผู้อื่น
- 6) อื่น.....

## ตอนที่ 2

## ปัจจัยสังคม

1. ท่านคิดว่าใครเป็นผู้มีอิทธิพลทำให้ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) ในเขตกรุงเทพมหานครตัดสินใจใช้

บริการสถานบริการเอกชน

- 1) ตัวท่านเอง
- 2) ครอบครัว
- 3) คนแนะนำ
- 4) ญาติ

2. ท่านคิดว่าถ้าท่านจะใช้บริการสถานบริการแห่งหนึ่งท่านจะเลือกตามประเภทใด

- 1) เลือกใช้สถานที่ที่มีเพื่อนของท่านใช้บริการอยู่
- 2) เลือกใช้สถานที่ที่มีเจ้าหน้าที่หรือเจ้าของสถานบริการที่ท่านรู้จัก
- 3) เลือกใช้สถานที่ที่มีบุคคลที่ท่านนับถือใช้บริการ
- 4) เลือกใช้สถานที่ที่มีดารหรือผู้มีชื่อเสียงใช้บริการหรือโฆษณา

3. ท่านคิดว่าสถานบริการที่มีราคาสูง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่น่าจะเป็นผู้มีฐานะและการศึกษา

- 1) เห็นด้วยเพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่น่าจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาดีเพราะจะวิเคราะห์ในการเลือกใช้บริการถึงราคาสูงแต่ดีก็ใช้บริการ
- 2) เห็นด้วยเพราะราคาสูงบ่งบอกถึงคุณภาพฐานะทางการเงินของผู้ใช้
- 3) ไม่เห็นด้วยเพราะผู้ให้บริการบางท่านอาจมีครอบครัวที่ดี
- 4) ไม่เห็นด้วยเพราะราคาสูงบ่งบอกถึงคุณภาพของสถานบริการไม่ใช่ตัวบุคคล



### ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ถ้าท่านต้องการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลท่านจะเลือกเพราะอะไร
  - 1) ต้องการเพื่อนหรืออยู่กับคนวัยเดียวกัน
  - 2) สถานที่อยู่อาศัยปัจจุบันไม่เหมาะสม
  - 3) ต้องการที่พักที่มีคนดูแล
  - 4) มีอาการเจ็บป่วยหรือโรคภัยที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด
2. ท่านคิดว่าถ้าท่านต้องการเลือกสถานพยาบาลหนึ่งแห่งท่านจะตัดสินใจเลือกที่แห่งนั้นเพราะอะไรจากสิ่งเหล่านี้
  - 1) สถานพยาบาลมีกีฬาและดนตรีตามรสนิยมที่ท่านชื่นชอบ
  - 2) สถานพยาบาลมีการพาออกนอกสถานที่ต่างๆเพื่อให้ท่านได้พบเห็นสิ่งต่างๆ
  - 3) สถานพยาบาลมีห้องสมุดให้ท่านได้อ่านหนังสือ
  - 4) สถานพยาบาลมีการจัดกิจกรรมตามเทศกาลประเพณีไทย
3. ท่านคิดว่าถ้าท่านต้องการเลือกสถานพยาบาลผู้สูงอายุท่านจะเลือกดูสิ่งใดเป็นอันดับแรกของสถานพยาบาล
  - 1) อายุของผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่วัยใกล้เคียงกับท่านหรือมากกว่า
  - 2) กิจกรรมภายในสถานพยาบาลว่ามีอะไรที่ท่านชื่นชอบ
  - 3) ราคาของสถานพยาบาล
  - 4) ตัวสถานพยาบาลเป็นบ้านหรือทาวน์โฮมตามแบบที่ท่านต้องการ

### ปัจจัยจิตวิทยา

1. ท่านคิดว่าถ้าท่านจะเลือกใช้บริการสถานบาล
  1. ในกรุงเทพมหานครอะไรเป็นเหตุผลให้ท่านเลือกที่แห่งนั้น
    - 1) ใกล้กับที่อยู่อาศัยเดิม
    - 2) ท่านเลือกที่แห่งนั้นเพราะทางเว็บไซต์
    - 3) มีคนแนะนำ
    - 4) ท่านจะเดินทางไปดูสถานที่ต่างๆแล้วเลือกที่ท่านชอบ
2. ท่านคิดว่าผู้สูงอายุมีเหตุผลใดที่เลือกใช้บริการ
  - 1) ต้องการการดูแลสุขภาพและร่างกายที่ดี
  - 2) ความปลอดภัยของสถานพยาบาล
  - 3) ต้องการสังคมของผู้วัยใกล้เคียงกัน
  - 4) ต้องการหาที่พักผ่อนและความสุขให้กับชีวิต

3. ท่านคิดว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้สูงอายุหรือท่านเลือกใช้บริการสถานพยาบาล

- 1) สถานพยาบาลมีการหาอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ท่านโดยใช้สิ่งที่ท่านถนัด
- 2) สถานพยาบาลที่มีชื่อเสียงและความมั่นคงว่าจะไม่ปิดกิจการระหว่างที่ท่านอาศัย
- 3) สถานพยาบาลที่มีที่พักอาศัยสะดวกสบายมีห้องเดี่ยวให้เช่า
- 4) มีโรงเรียนฝึกอบรบการดูแลผู้สูงอายุภายในสถานพยาบาลมีแพทย์และพยาบาล ที่แสดงถึงการดูแลอย่างมืออาชีพ

### ตอนที่ 3

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบสอบถาม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ผลิตภัณฑ์						
1	ท่านคิดว่าสถานพยาบาลควรมีกิจกรรมสร้างความเพลิดเพลินเช่น การทำกิจกรรมกลุ่ม มีพื้นที่สำหรับฝึกปลูกต้นไม้ การสร้างอาชีพเสริมและกิจกรรมตามเทศกาล					
2	ท่านคิดว่าสถานพยาบาลควรได้รับการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย					
3	ท่านคิดว่าสถานพยาบาลควรมีกิจกรรมท่องเที่ยวภายนอกสถานที่					
4	ท่านคิดว่าสถานพยาบาลควรมีการบริการสปา นวดกดจุด และ โยคะ					
5	ท่านคิดว่าสถานพยาบาลควรมีกิจกรรมกายภาพบำบัด					
ราคา						
1	ท่านคิดว่าราคาควรมีความเหมาะสมกับคุณภาพได้รับความคุ้มค่ากับเงินที่เสีย					
2	ท่านคิดว่าราคาสถานพยาบาลสูงกว่าอยู่บ้าน แต่มีความปลอดภัยมากกว่า					
3	ท่านคิดว่าราคาสูงแต่เจ้าของสถานที่ควรเป็นแพทย์หรือพยาบาล					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบสอบถาม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
4	ท่านคิดว่าราคาสูงแต่สถานบริการต้องมี ชื่อเสียงมีความมั่นคง					
5	ท่านคิดว่าสถานบริการควรมีการแจ้งราคา ค่าบริการอย่างละเอียด					
<b>ทำเล</b>						
1	ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริการควรใกล้เขต ชุมชน					
2	ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริการควรใกล้ โรงพยาบาล					
3	ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริการควรทำเลใน ที่ๆปลอดภัยห่างไกลมลพิษและเขตชุมชน					
4	ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริการและบริเวณ โดยรอบควรมีความสะอาด					
5	ท่านคิดว่าที่ตั้งสถานบริการควรเงียบสงบ ไกลจากแหล่งชุมชน ไม่มีรถวิ่งผ่านบ่อย					
<b>ส่งเสริมการตลาด/สนับสนุนการขาย</b>						
1	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริการเพราะ เป็นสถานที่มีแพทย์หรือพยาบาลแนะนำใน โรงพยาบาลที่ท่านใช้บริการ					
2	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริการจาก โฆษณาโทรทัศน์และวิทยุ สื่อต่างๆ					
3	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริการที่มีการ โฆษณาตามนิตยสารหรือหนังสือต่างๆ					
4	ท่านคิดว่าสถานบริการควรมีป้ายหรือ ใบปลิวเพื่อแนะนำข้อมูล					
5	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริการผ่าน เว็บไซต์เพื่อทำให้ท่านทราบข้อมูล และ เลือกสถานบริการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบสอบถาม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
<b>บุคคล</b>						
1	ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีนักกายภาพบำบัด					
2	ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีพยาบาลและแพทย์ เข้ามาตรวจสุขภาพหรือมีการนำไปตรวจที่โรงพยาบาล					
3	ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมดูแลผู้สูงอายุ					
4	ท่านคิดว่าเจ้าของกิจการสถานบริบาลผู้สูงอายุควรเป็นแพทย์เท่านั้น					
5	ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษาผู้สูงอายุ					
<b>ลักษณะทางกายภาพ</b>						
1	ท่านคิดว่าภายในสถานบริบาลควรมีกลิ้งวงจรปีดรักษาความปลอดภัย					
2	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบทาว์นเฮ้าส์หรือทาว์นโฮม					
3	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลในรูปแบบของบ้านพักอาศัยอาจเป็นบ้านชั้นเดียวหรือบ้าน2ชั้น					
4	ท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรรใส่เสื้อกาวน์					
5	ท่านคิดว่าพนักงานสถานบริบาลควรรใส่ชุดธรรมดาเหมือนบุคคลทั่วไป					
<b>กระบวนการ</b>						
1	ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีการบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุตลอดเวลา					
2	ท่านคิดว่าควรมีตารางประจำวันที่แน่นอนว่าผู้สูงอายุจะทำอะไรบ้างเช่น เวลาทานข้าว เวลาทำกิจกรรมเวลาพักผ่อน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบสอบถาม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
3	ท่านคิดว่าสถานบริบาลไม่ควรมีตาราง ประจำวันที่แน่นอน ผู้สูงอายุสามารถเลือก รับประทานอาหารได้เมื่อต้องการ สามารถ ขอเจ้าหน้าที่ไปข้างนอกได้เมื่อตนอยากไป					
4	ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีการ ตรวจสอบประวัติผู้สูงอายุอย่างละเอียด และมีคัดกรองผู้สูงอายุที่เลือกใช้บริการว่า ไม่มีโรคติดต่อ					
5	ท่านคิดว่าสถานบริบาลควรมีการรายงาน ข้อมูลของผู้สูงอายุให้กับครอบครัวเสมอ					
<b>ถ้าท่านจะตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุหนึ่งแห่งอะไรสถานบริบาลนั้นควรมีอะไรบ้างที่จะเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุเอกชนแห่งนั้น</b>						
1	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มี ห้องพักให้เลือกหลากหลายและบ้านเดี่ยว ให้เช่า					
2	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มีพี เลียง แพทย์และพยาบาลคอยดูแลท่าน					
3	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลมี อุปกรณ์ที่ทันสมัยและคอมพิวเตอร์					
4	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มี เพื่อนและสังคมวัยใกล้เคียงกับตัวท่านมาก ที่สุด					
5	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มี ความปลอดภัยและอุปกรณ์ช่วยเหลือความ ปลอดภัย					
6	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานบริบาลที่มี ความสวยงามทัศนียภาพที่สวยงามและ ปลอดภัย					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบสอบถาม				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
7	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลโรคประจำตัวของท่านและมีโรงเรียนสอนดูแลผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการดูแล					
8	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานพยาบาลที่มีกิจกรรมต่างๆพาไปนอกสถานที่หรือพาท่านไปช้อปปิ้งเพื่อเลือกของใช้ต่างๆ					
9	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานพยาบาลที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่นั่งพัก ห้องรับรอง อินเทอร์เน็ต และร้านกาแฟ					
10	ท่านคิดว่าท่านจะเลือกสถานพยาบาลที่มีชื่อเสียงและความมั่นใจว่าจะไม่ปิดกิจการระหว่างที่ท่านพักอาศัย					