

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING THE INTENTION TO SELECT PRIVATE NURSING HOME FOR ELDERLY
PERSONS IN BANGKOK

เกษรา วิจิตขะจี

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Kessara Vijitkhajee

Email : 6314155086@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management,
Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขต
กรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คนในเขตพื้นที่จังหวัด
กรุงเทพมหานคร จำนวน 409 คน โดยใช้หลักการคำนวณของทาร์โรว์ ยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ
หรือสะดวก (Convenience Sampling)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่ต่างกัน มีการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ
คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์
ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านจิตวิทยาด้านทัศนคติ ปัจจัย
ด้านจิตวิทยาด้านการเรียนรู้ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านจิตวิทยา
ด้านความเชื่อถือ

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือก, ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

Abstract

Research subject Factors Affecting the Intention to Select Private Nursing Home for Elderly Persons in Bangkok. The objective is (1) to study the Intention to Select Private Nursing Home for Elderly Persons in Bangkok (2) to study the Intention to Select Private Nursing Home for Elderly Persons in Bangkok by personal factor (3) to study factors affecting the intention to select Private Nursing Home for Elderly Persons in Bangkok. The sample group used in this research was 409 personnel from population in the Bangkok Area. Based on Taro Yamane calculation method, using a convenience sampling method.

The study found that the personal factors are age, education level, occupation, income difference make statistically significant differences of 0.05 in the intention to select Private Nursing Home for Elderly Persons in Bangkok. The service quality and psychological factors influencing the intention to select Private Nursing Home for Elderly Persons in Bangkok by descending sort are the psychological factors of attitude, psychological factors of learning, quality of service and physicality and psychological factors of reliability.

Keyword: Intention to select, Nursing Home.

บทนำ

ในปัจจุบันจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยได้เพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ สืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การแพทย์ และสาธารณสุข ส่งผลให้อายุโดยเฉลี่ยของประชากรไทยเพิ่มขึ้น และจำนวนผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปีพ.ศ. 2560 จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มเป็นร้อยละ 17.1 และในปีพ.ศ. 2563 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมด (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560)

ประเทศไทยกล่าวได้ว่า เตรียมก้าวเข้าสู่ยุคสังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ (Aging Society) ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจาก วิทยาการด้านการแพทย์ที่พัฒนาขึ้นมาก ขณะที่อัตราการเกิดใหม่ของประชากรอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งเป็นผลมาจากการถือครองสถานะ “โสด” เป็นจำนวนมาก รวมถึงแนวคิดชีวิตคู่ยุคใหม่ที่ไม่จำเป็นต้องมีลูกก็ได้ รวมถึงปัจจัยค่าครองชีพและค่าศึกษาเล่าเรียนที่มีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่เร่งให้สังคมผู้สูงอายุเติบโตอย่างรวดเร็ว

ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุมิชอบบพาทและหน้าที่ ที่สามารถดูแลผู้สูงอายุ สำหรับครอบครัวใดก็ตามที่ไม่มี ความสามารถหรือไม่มีเวลามากพอที่จะดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว ก็สามารถนำผู้สูงอายุเหล่านั้น มาเข้ารับ บริการกับศูนย์ดูแลผู้สูงอายุได้ตามความต้องการ ฉะนั้นปัจจัยในการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเป็นสิ่ง สำคัญที่ผู้เลือกใช้บริการมองหาหลักๆคือ คุณภาพของการให้บริการ(Service Quality) ซึ่งผู้ให้บริการก็ต้อง มีปัจจัยด้านจิตวิทยาในการดำเนินงานด้วยเช่นกันและมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ กรม

สุขภาพจิต กระทรงวงสาธารณสุข โดยการให้การดูแลทางสังคมจิตใจด้วยการใช้ทักษะการสื่อสาร เพื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านสังคม จิตใจ ที่มีผลต่อภาวะการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นและสามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม จะช่วยให้ผู้สูงอายุรับมือกับสภาวะอารมณ์สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ นอกจากนี้จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของสถานบริการในการรองรับปัญหาสุขภาพจิตผู้สูงอายุที่ประเทศไทยต้องเผชิญ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร และสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตประชากร คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 5,527,994 คน (กองยุทธศาสตร์ สถิติ กรุงเทพมหานคร 2564)
2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย เริ่มดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2566
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านจิตวิทยา ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านจิตวิทยา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

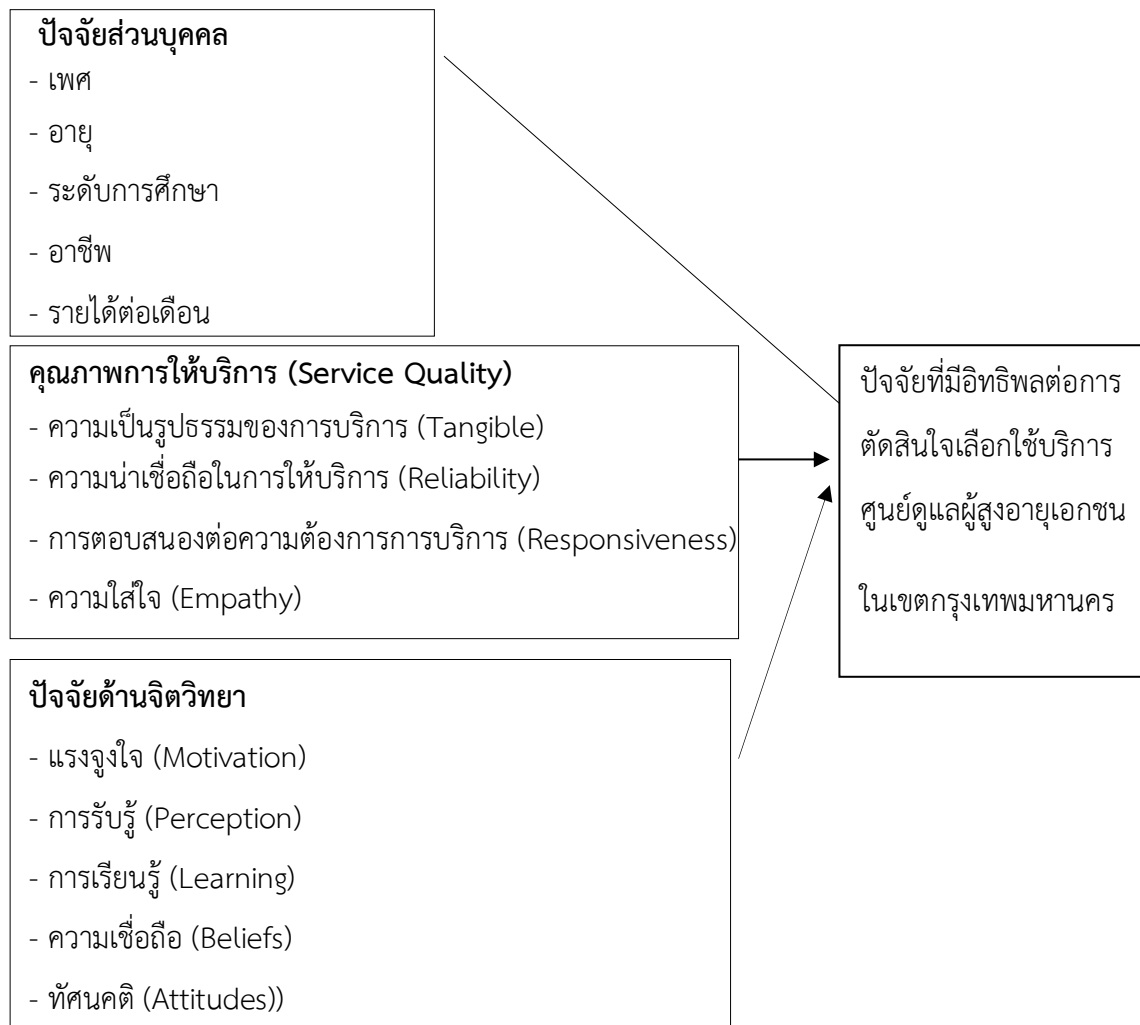
1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในองค์กร
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน
3. เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

Parasuraman (1991) การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้ (1)ความเชื่อถือได้ คือความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง (2)ความสามารถตอบสนอง คือความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว (3)ความแน่นอน คือการให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (4)ความเข้าใจลูกค้า คือการดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย (5)ลักษณะที่สัมผัสได้ คือแสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ชัยภัทร ทศนเอกจิต (2564) จิตวิทยาเป็นความต้องการซึ่งเกิดจากสภาพจิตใจและมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการของผู้บริโภคซึ่งประกอบไปด้วยแรงจูงใจ(motivation) การเรียนรู้ (learning) การรับรู้(perception) และทัศนคติ (attitude) หากนักการตลาดสามารถรับรู้และเข้าใจถึงสาเหตุสิ่งที่สามารถกระตุ้นให้ผู้บริโภคแสดงพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการ และนำวิธีการมาประยุกต์ใช้กับกลยุทธ์ด้านการตลาดให้แก่องค์การจะส่งผลให้องค์การได้เปรียบคู่แข่งขันและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดีซึ่งจะช่วยจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการขององค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,527,994 คน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน แต่เพื่อให้ครอบคลุมผลจากตัวอย่างทั้งหมดที่เก็บได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 406 คน และทำการเลือกสุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ค่า IOC ของแบบสอบถามชุดนี้มีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถนำไปทดลองใช้ กับคนเจนเอเรชันวาย กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คนและค่าหาสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.979 แสดงว่าข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

วิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านจิตวิทยาและคนที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เอกชนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยเทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ 1) ด้านทัศนคติ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 2) ด้านด้านการเรียนรู้ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ 4) ด้านความเชื่อถือ จัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรได้ 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยจำนวน 293 คน ร้อยละ 71.64 อายุ 25-40ปี จำนวน 219 คน ร้อยละ 53.55 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 182 คน ร้อยละ 44.50 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 174 คน ร้อยละ 42.54 รายได้ 15,001-25,000 บาทมากที่สุด จำนวน 147 คน ร้อยละ 35.94

1.1 ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน โดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.560 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความใส่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ การบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่า 4.51 ต่อมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.560 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความใส่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ การบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่า 4.51 ต่อมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46
4. ปัจจัยด้านจิตวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.514 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่า 4.74 ต่อมาคือ ด้านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และ ด้านความเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 น้อยที่สุดคือ ด้านแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 30 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

| การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน | b | Std. Error | Beta | t | Sig. | F | Sig. |
|---|--------|------------|--------|--------|--------|------|--------|
| Constant | -0.145 | 0.167 | | -0.867 | 0.386 | 93.6 | 0.000* |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 0.148 | 0.071 | 0.138 | 2.084 | 0.038* | 9 | |
| ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ | 0.040 | 0.075 | 0.036 | 0.526 | 0.599 | | |
| ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ | 0.022 | 0.074 | 0.019 | 0.291 | 0.772 | | |
| ด้านความใส่ใจ | -0.141 | 0.080 | -0.126 | -1.750 | 0.081 | | |
| ด้านแรงจูงใจ | 0.062 | 0.046 | 0.063 | 1.349 | 0.178 | | |
| ด้านการรับรู้ | 0.060 | 0.073 | 0.050 | 0.818 | 0.414 | | |
| ด้านการศึกษาเรียนรู้ | 0.215 | 0.070 | 0.188 | 3.050 | 0.002* | | |
| ด้านความเชื่อถือ | 0.127 | 0.058 | 0.109 | 2.199 | 0.028* | | |
| ด้านทัศนคติ | 0.488 | 0.066 | 0.431 | 7.379 | 0.000* | | |

$R = 0.824$, $R^2 = 0.679$, Adjusted R Square = 0.672, SEE = 0.372

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ชี้ให้เห็น

ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เรียงจากมากไปน้อย สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยจิตวิทยาด้านทัศนคติ ปัจจัยจิตวิทยาด้านการเรียนรู้ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยจิตวิทยาด้านความเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 67.9 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 67.9 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.167 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 0.488(\text{ด้านทัศนคติ}) + 0.215 (\text{ด้านการเรียนรู้}) + 0.148 (\text{ความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) + 0.127(\text{ด้านความเชื่อถือ})$$

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.1 คนที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ระดับคะแนนเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยคนที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนส่วนมากให้คะแนนระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีปัจจัยต่อไปนี้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านจิตวิทยาด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านจิตวิทยาด้านการเรียนรู้ คุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านจิตวิทยาด้านความเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฐชาพร เรณางกูร และบัดินทร์ รัตมีเทศ (2562) ผลการวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน

2. ผลศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 คนที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน โดยภาพรวมต่างกัน ยกเว้นคนที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศ ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนต่างกัน อาจเนื่องด้วยแต่ละอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันมีความรอบรู้ด้านต่างๆ ที่ได้ศึกษามา รวมถึงเทคโนโลยีข่าวสารต่างๆ ทำให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปของยุคของสมัย ค่านิยมจากสังคมที่มีช่วงอายุที่ต่างกัน อาชีพในหน้าที่การงานมีผลอย่างมากในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ รายได้เป็นสิ่งสำคัญที่เลือกใช้

บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วชิราพร ลักษณะวิลาศ (2564) กล่าวไว้ว่า จากงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยต่อการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านจิตวิทยา เรียงลำดับที่มีผลจากมากไปน้อย สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านจิตวิทยาด้านทัศนคติ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยาด้านทัศนคติเป็นสิ่งที่ผู้มาใช้บริการเลือกใช้อาจจะเพราะเชื่อว่ามีความสะดวกสบาย เชื่อว่ามีความปลอดภัยหรือเพราะเชื่อว่าเป็นทางเลือกที่ดีเวลาที่ท่านติดธุระก็จะสามารถนำผู้สูงอายุมาให้ศูนย์รับบริการดูแลผู้สูงอายุ ดูแลให้

3.2 ปัจจัยด้านจิตวิทยาด้านการเรียนรู้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากผู้เข้ามาใช้บริการจะมีการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการจากการเรียนรู้ว่าศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ช่วยดูแลผู้สูงวัยได้เป็นอย่างดี ช่วยให้ผู้สูงวัยสนุกสนาน เพลิดเพลินและช่วยให้ผู้สูงวัยมีสังคมอีกครั้ง

3.3 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่าง ที่ผู้เข้ามาใช้บริการมองเห็นเป็นอันดับแรกจะเป็นปัจจัยอีกอย่างที่ใช้ในการตัดสินใจ เช่นเจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึก พึงพอใจ พยายามทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจ และมีการให้บริการที่ทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจ

3.4 ปัจจัยด้านจิตวิทยาด้านความเชื่อถือ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีความเชื่อว่าการใช้บริการ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงวัยได้ครบถ้วน มีความเชื่อว่าการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนที่ได้มาตรฐานมีความพร้อมให้กับผู้สูงวัยที่เป็นบุพการีเป็นการแสดงออกถึงความกตัญญูได้เช่นกันและมีความเชื่อเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมขวัญกำลังใจ ที่ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนจัดขึ้น เช่นกิจกรรมทำบุญตักบาตร กิจกรรมให้บุตรหลานไหว้ขอพรในวันแม่-วันพ่อจะทำให้ผู้สูงวัยมีกำลังใจดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านจิตวิทยา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะในการวิจัยสำหรับองค์กร เพื่อพัฒนาปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านจิตวิทยาให้สอดคล้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไปในอนาคต ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คนที่มีอายุต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอายุเพราะผู้มาซื้อบริการอาจเป็นได้ทั้งผู้สูงอายุที่มารับบริการเองหรือลูกหลานคนในครอบครัวเป็นผู้มาเลือกซื้อบริการให้ซึ่งลูกหลานจะมีช่วงอายุที่แตกต่างกันไปจึงมีความต้องการบริการที่ต่างกันทำให้ส่งผลถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุต่างกันไป องค์กรจึงต้องวางแผนธุรกิจให้ครอบคลุมความต้องการให้ได้ทุกช่วงอายุ

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญปัจจัยระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้การรับรู้ เข้าใจหรือการตีความต่างกัน ความต้องการบริการต่างกัน องค์กรจึงจำเป็นต้องสื่อสาร โฆษณาออกไปยังผู้รับบริการให้เข้าใจได้ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน ครอบคลุมทุกระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพในการทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คนที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอาชีพต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้นผู้ทำธุรกิจควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับอาชีพของผู้มารับบริการ เพราะอาชีพเกี่ยวเนื่องกับการรับรู้ เข้าใจกับศูนย์ดูแลผู้สูงอายุกับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุต่างกันไป

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คนที่มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรายได้รวมต่อเดือนล้วน เนื่องจากผู้เข้ารับบริการที่เป็นทั้งผู้สูงอายุเองหรือเป็นลูกหลานที่มาซื้อบริการให้ จะต้องแบ่งรายได้หรือเงินสำรอง เพื่อมาซื้อบริการส่วนนี้ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนเพิ่มขึ้น องค์กรควรมีทางเลือกในการใช้บริการที่มีความหลากหลายเพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีทางเลือกที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการจัดแพคเกจการดูแล

เรหาคาที่สามารถจับต้องได้ไม่สูงจนเกินไป ควรคำนึงถึงบริการที่คุ้มค่ากับค่าบริการเพื่อสอดคล้องกับรายได้ของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการ(Service Quality) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ดังนั้น องค์กรจึงควรพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ พยาบาลและรูปแบบการให้บริการที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกพึงพอใจมากขึ้น

ปัจจัยด้านจิตวิทยา

จากการศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน พบว่า ด้านทัศนคติ ด้านการเรียนรู้ ด้านความเชื่อถือ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ดังนั้น

ด้านทัศนคติ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้มาใช้บริการมองและเลือกใช้อาจจะเพราะมองว่ามีความสะดวกสบาย เชื่อว่ามีความปลอดภัยหรือเพราะเชื่อว่าเป็นทางเลือกที่ดีเวลาที่ท่านติดธุระก็จะสามารถนำผู้สูงอายุมาให้ศูนย์รับบริการดูแลผู้สูงอายุ ดูแลให้ เนื่องจากได้รับการดูแลจากผู้มีประสบการณ์และมีความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ

ด้านการศึกษา เป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับองค์กรที่องค์กรจะต้องพัฒนา เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการจะมีการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการจากการเรียนรู้ว่าศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ช่วยดูแลผู้สูงวัยได้เป็นอย่างดี ช่วยให้ผู้สูงวัยสนุกสนานเพลิดเพลิน ช่วยให้ผู้สูงวัยมีสังคมอีกครั้ง

ด้านความเชื่อถือ องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในด้านนี้เช่นกันเนื่องจากความเชื่อของแต่ละบุคคล แต่ละสังคมมีความแตกต่างกันไป เช่น ผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีความเชื่อว่าการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงวัยได้ครบถ้วน มีความเชื่อว่าการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนที่ได้มาตรฐานมีความพร้อมให้กับผู้สูงอายุที่เป็นบุพการีเป็นการแสดงออกถึงความกตัญญูได้เช่นกัน มีความเชื่อเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมขวัญกำลังใจ ที่ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนจัดขึ้นเช่นกิจกรรมทำบุญตักบาตร กิจกรรมให้บุตรหลานไหว้ขอพรในวันแม่-วันพ่อจะทำให้ผู้สูงอายุมีกำลังใจดีขึ้น ดังนั้นองค์กรควรมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ออกไปผ่านช่องทางต่างๆเพื่อที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน มีความสะดวกสบาย นำเข้าใช้บริการมี ความปลอดภัยทั้งด้านอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ เป็นทางเลือกที่ดีเมื่อติดธุระ มีกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุสนุกสนานเพลิดเพลิน กิจกรรมส่งเสริมกำลังใจต่างๆเพื่อต่อย้ำด้านทัศนคติ ความเชื่อ การเรียนรู้เข้าใจว่าคุณศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนในปัจจุบันเป็นศูนย์ที่มีกิจกรรมหลากหลายสถานที่ที่สะดวกปลอดภัยเหมาะแก่การพักอาศัยของผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มขึ้นด้วย ที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ปัจจัยด้านสังคม ความต้องการพึ่งพา รวมทั้งตัวแปรปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ต่อไปในอนาคต

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคนที่เลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้าง และครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น จังหวัดอื่นๆ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A.,(1991). **Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale.** Journal of Retailing, 67(4), 420-450.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). **สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย.** ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เว็บไซต์: <https://www.dop.go.th/th/know/15/926>

กองยุทธศาสตร์บริหารจัดการ สำนัยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร. **ข้อมูลสถิติกรุงเทพมหานคร 2564.** ค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2566, เว็บไซต์: <https://webportal.bangkok.go.th/pipd>

ชัยภัทร ทักสินเอกจิต. (2564). **โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการลินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าบริษัท เอเชียเสริมกิจสิทธิ์ จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

ฐชาพร เรณางกูร และบดินทร์ รัศมีเทศ. (2562). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจ Home Health Care.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วริราพร ลักษณะวิลาศ. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560). **"ความเป็นธรรม" และ "ความเป็นไท" ด้านศพและการเจริญพันธุ์: ความท้าทายที่ไม่สิ้นสุด,** นครปฐม