

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ปณณรัตน์ ธนโชคชัยวงศ์, ส.ม.*¹

ทัศนพร ชูศักดิ์, พร.ด.*

ธนศิลป์ สลิอ่อน, พร.ด.*

Received: 28 พ.ย.66

Revised: 8 มี.ค.67

Accepted: 11 มี.ค.67

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประชากรกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนวัยทำงาน จำนวน 275 คน ที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้วิจัย 1) แบบสอบถามปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 2) แบบสอบถามปัจจัยด้านจิตวิทยา และ 3) แบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85, .82 และ .87 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย 1) การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ พบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 76.4 และระดับปานกลาง ร้อยละ 23.60 2) ปัจจัยด้านลักษณะประชากร มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเท่ากับ .83 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเท่ากับ .86 ด้านการเรียนรู้ มีค่าเท่ากับ .87 ด้านความเชื่อ มีค่าเท่ากับ .88 และด้านการจงใจ มีค่าเท่ากับ .87

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกใช้บริการ, ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ, ส่วนประสมทางการตลาด

¹ผู้ติดต่อหลัก E-Mail: pannarat.ta@vru.ac.th

*คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

Factors Influencing Working Age People's Decisions to Use the Services of the Elderly Care Center, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province

Pannarat Tanachockchaivong, M.P.H.^{*1}

Thassaporn Chusak, Ph.D.^{*}

Thanusin Saleeon, Ph.D.^{*}

Abstract

This cross-sectional analytical study aimed to: 1) study the decision to choose the services of the Elderly Care Center, 2) investigate the relationship between personal factors and the decision, and 3) discover factors influencing the. The subjects in this study were 275 working-age people obtained through multi-stage sampling. The research tool was a questionnaire on: 1) marketing mix, 2) psychological factors, and 3) decision-making in using the services, with reliability index of .85, .82, and .87, respectively. Data were analyzed using frequency, percentages, mean, standard deviation, chi-squared test, and multiple regression analysis.

The results of this research indicated that: 1) the decision to use the services was high (76.40%) and moderate (23.60%); 2) personal factors including age, marital status, educational background, the number of children, occupation, and type of accommodations, were significantly associated with the decision ($p < .05$); and 3) factors including marketing mix, service process, perception, belief, and motivation were significantly associated to the decision (45.60% , $p < .05$).

Keywords: Decisions Regarding, Nursing Homes, Marketing Mix

¹Corresponding E-mail: pannarat.ta@vru.ac.th

^{*}Faculty of Public Health, Valaya Alongkorn Rajabhat University under royal patronage Pathum Thani Province

บทนำ

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) คาดการณ์ไว้ว่าจำนวนผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ต่อปี จำนวนประชากรผู้สูงอายุมากถึง 1.4 พันล้านคน และจะเพิ่มขึ้นถึง 2 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2593 ในทวีปเอเชียจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่นถือว่าเป็นประเทศที่มีประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดในโลกและถือว่าเป็นประเทศแรก ๆ ของโลกที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวและในหลายศตวรรษที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน¹ ในปีพ.ศ. 2564 องค์การสหประชาชาติได้รายงานสถานการณ์จำนวนประชากรสูงอายุพบว่าจำนวนประชากรทั่วโลกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจาก 7.6 พันล้านคนในปี 2020 เป็น 8.6 พันล้านคนในปี 2021 เท่ากับเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 14 โดยจากรายงานระบุว่าจำนวนประชากรทั่วโลกร้อยละ 26 มีอายุน้อยกว่า 15 ปี ร้อยละ 61 มีอายุ 15-59 ปี และร้อยละ 14 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป² ในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ประเทศที่ได้รับการพัฒนาแล้วและกำลังพัฒนาเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้วบางส่วนโดยประชากรโลกในปี 2021 ที่ถือได้ว่าเป็นสังคมผู้สูงอายุ คือ ประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งหมดและประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด นับว่าเป็นประเทศที่ขยับเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในแถบทวีปเอเชียตั้งแต่ในปี พ.ศ. 2548 ได้เข้าสู่สถานการณ์ “สังคมสูงอายุ” 1 ใน 10 ของประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จากการเพิ่มจำนวนประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยที่สูงขึ้นมาก ในปีพ.ศ. 2564 อัตราการเพิ่มจำนวนถึง 12 ล้านคนของประชากรทั้งหมด และจากข้อมูลกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ในประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุมากขึ้น 12.50 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18.45 ของประชากรทั้งประเทศ³ จากข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่าในปีพ.ศ. 2564 จังหวัดสมุทรสาคร มีประชากรผู้สูงอายุจำนวน 95,648 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ของประชากรทั้งหมดและในปีพ.ศ. 2565 มีจำนวนผู้สูงอายุ 100,064 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98 ของประชากรทั้งหมด ประชากรตามทะเบียนราษฎรจังหวัดสมุทรสาคร ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2566 มีจำนวนประชากรรวม 589,564 คน มีผู้สูงอายุจำนวน 100,616 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 ของประชากรทั้งหมด อำเภอที่มีประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดคือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร มีผู้สูงอายุจำนวน 48,698 คนรองลงมา คือ อำเภอกะทู้ม้าน มีผู้สูงอายุจำนวน 30,502 คน และอำเภอบ้านแพ้ว จำนวนผู้สูงอายุทั้งหมดรวม 21,416 คน ตามลำดับ⁴ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ (Nursing Home) มีบทบาทสำคัญในการให้บริการดูแลพักฟื้น และให้การช่วยเหลือในกิจวัตรประจำวันแก่ผู้สูงอายุ ผู้ทุพพลภาพ ผู้ป่วยหลังผ่าตัด ผู้ป่วยพักฟื้นระยะสั้นและระยะยาว บริการดูแล

ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยสูงอายุติดเตียง เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง เพื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้และเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านสังคม ด้านจิตใจ ที่มีผลต่อภาวะการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นสามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้ผู้สูงอายุรับมือกับสภาวะอารมณ์สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป⁵

ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ (Nursing Home) มีบทบาทสำคัญในการให้บริการดูแลพักฟื้นและให้การช่วยเหลือในกิจวัตรประจำวันแก่ผู้สูงอายุ ผู้ทุพพลภาพ ผู้ป่วยหลังผ่าตัด ผู้ป่วยพักฟื้นระยะสั้นและระยะยาว บริการดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วยสูงอายุติดเตียง เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง เพื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้และเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านสังคม ด้านจิตใจ ที่มีผลต่อภาวะการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นสามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้ผู้สูงอายุรับมือกับสภาวะอารมณ์สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป⁵ นอกจากนี้ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุได้มีบทบาทรองรับในการดูแลผู้สูงอายุที่บุตรหลานไม่มีเวลาดูแลเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งที่ต้องได้รับการดูแลด้านสุขภาพเป็นพิเศษโดยบุคลากรทางการแพทย์ การพยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมและมีความชำนาญเฉพาะด้านโดยตรง เช่น ภาวะติดเตียง การให้อาหารทางสายยาง และการดูดเสมหะ เป็นต้น จากการสำรวจข้อมูลในปี พ.ศ. 2566 สถานประกอบการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ (Nursing Home) ที่ขึ้นทะเบียนจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสมุทรสาคร ทั้งหมดรวม 7 แห่ง จำนวน 106 เตียง⁶ จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ผู้ประกอบการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร และทั่วไปสามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้สูงสุดและพบว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับด้านบุคลากร และด้านสภาพสิ่งแวดล้อมการบริการ และให้ความสำคัญระดับมากกับด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านกระบวนการบริการ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด⁷ และปัจจัยด้านจิตวิทยา โดยรวมอยู่ในระดับมากและให้ความสำคัญในความรู้สึกรักนึกคิดที่ทำให้เกิดแรงกระตุ้นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่ผู้ใช้บริการพิจารณาในการตัดสินใจคือ การเรียนรู้ ความเชื่อถือ และทัศนคติ⁸ จากการค้นหาข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบว่า

มีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุพื้นที่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบกับปัจจุบันจังหวัดสมุทรสาครมีแนวโน้มของการประกอบธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่มีเพิ่มมากขึ้นการคำนึงถึงการตัดสินใจ ที่จะเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและบุคคลในครอบครัว ของผู้สูงอายุก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจนี้ด้วยเสมอ⁷

ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อทราบถึงข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและการให้บริการของศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อรองรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุรวมถึงการพัฒนาการให้บริการทางด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่จะสามารถสร้างรายได้ในการขยายธุรกิจให้มีความยั่งยืนของธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุให้มากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประชากรกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนบุตร อาชีพและลักษณะที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
3. ปัจจัยด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และปัจจัยด้านจิตวิทยา แสดงในภาพดังนี้


$$n = 219.16 \approx 220$$

การวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 220 คน และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 80 โดยกำหนดให้ค่าอัตราการสูญเสียขาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 20 เมื่อ $(R = 1.0 - 0.80 = 0.20)$

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{n}{1 - R}$$

$$n = \frac{220}{1 - 0.20}$$

$$n = 275 \text{ คน}$$

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายและมีลักษณะเป็นตัวแทนประชากรจึงดำเนินการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) ตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีการจับฉลากรายชื่อตำบล ร้อยละ 30 จากทั้งหมด 19 ตำบล ของอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ได้จำนวน 6 ตำบล ได้แก่ ตำบลชัยมงคล ตำบลกาหลง ตำบลบ้านบ่อ ตำบลบางกระเจ้า ตำบลนาโคก และตำบลบ้านเกาะ

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มอย่างง่ายโดยวิธีการจับฉลากรายชื่อหมู่บ้าน ร้อยละ 30 จากตำบลที่ถูกสุ่มทั้ง 6 ตำบล ได้จำนวนหมู่บ้านรวม 16 หมู่บ้าน

ขั้นตอนที่ 3 คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้านได้จำนวนตัวอย่างแยกหมู่บ้านเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน

ขั้นตอนที่ 4 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ในแต่ละหมู่บ้านโดยเรียงลำดับบ้านเลขที่ของแต่ละหมู่บ้านการคำนวณหาช่วงหรือระยะห่างในการสุ่มของแต่ละบ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากร มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) และเติมข้อความจำนวนรวม 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) จำนวน 30 ข้อ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวโดยข้อคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับความคิดเห็น ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน และเกณฑ์การประเมินจะใช้

หลักการแบ่งช่วงแบบอันตรายภาคขั้นของเบสท์¹⁰ ได้ช่วงความกว้างของแต่ละระดับคะแนนจะมีค่าเท่ากับ 1.33 โดยสามารถแปลผลค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ระดับสูง ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 ระดับปานกลาง ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 และระดับต่ำ ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยา ให้เลือกตอบ จำนวน 10 ข้อ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวโดยข้อคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับความคิดเห็น ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน และเกณฑ์การประเมินจะใช้หลักการแบ่งช่วงแบบอันตรายภาคขั้นของเบสท์¹⁰ ได้ช่วงความกว้างของแต่ละระดับคะแนนจะมีค่าเท่ากับ 1.33 โดยสามารถแปลผลค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ระดับสูง ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 ระดับปานกลาง ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 และระดับต่ำ ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 10 ข้อ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวโดยข้อคำถาม จะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับความคิดเห็นดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน เกณฑ์การประเมินจะใช้หลักการแบ่งช่วงแบบอันตรายภาคขั้นของเบสท์¹⁰ ได้ช่วงความกว้างของแต่ละระดับคะแนนจะมีค่าเท่ากับ 1.33 โดยสามารถแปลผลค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ระดับสูง ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 ระดับปานกลาง ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.34-3.66 และระดับต่ำ ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมและความเหมาะสมของเนื้อหาของแบบสอบถามรวมทั้งปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำมาหาความตรงตามเนื้อหา (IOC) ได้เท่ากับ 0.67-1.00¹¹ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในเขตพื้นที่อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและคุณสมบัติในการตอบแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลจากการทดลองมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้เท่ากับ 0.87

จริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หมายเลขการรับรอง (รหัสจริยธรรมการวิจัย COA No. 0088/2566 REC No. 0088/2566) ผู้วิจัยจะรักษาความลับของข้อมูลจากการวิจัยโดยยึดหลักการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัด ข้อมูลที่ได้จะวิเคราะห์ในภาพรวมโดยไม่มีการระบุอ้างอิงถึงผู้ตอบแบบสอบถาม และทำลายแบบสอบถามทั้งหมดทันทีหลังการวิจัยเสร็จสิ้น¹²

การเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยตรวจความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลทุกฉบับและนำข้อมูลจากแบบสอบถามบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษา

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 275 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.00 และเพศชาย ร้อยละ 36.00 กลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 42–58 ปี ร้อยละ 28.00 มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 65.80 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า ร้อยละ 41.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 7,300–22,800 บาท ร้อยละ 89.50 จำนวนบุตรมีบุตรจำนวน 2 คน ร้อยละ 33.50 และลักษณะที่อยู่อาศัยกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่บ้านตนเอง ร้อยละ 78.20
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ประกอบด้วย ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมการบริการ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านสถานที่ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านราคา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายด้าน (n = 275)

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)	M	SD	ระดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.96	0.660	สูง
2. ด้านราคา	3.84	0.731	สูง
3. ด้านสถานที่	3.96	0.507	สูง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.95	0.631	สูง
5. ด้านกระบวนการบริการ	4.05	0.636	สูง
6. ด้านบุคลากร	3.95	0.550	สูง
7. ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมการบริการ	4.10	0.639	สูง
รวม	3.97	0.308	สูง

3. ปัจจัยด้านจิตวิทยา พบว่าด้านการภูมิใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.98 รองลงมาคือด้านทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านความเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และด้านการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านจิตวิทยาของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายด้าน (n = 275)

ปัจจัยด้านจิตวิทยา	M	SD	ระดับ
1. ด้านการเรียนรู้	3.86	0.866	สูง
2. ด้านการรับรู้	3.81	0.724	สูง
3. ด้านการภูมิใจ	3.98	0.666	สูง
4. ด้านความเชื่อ	3.89	0.707	สูง
5. ด้านทัศนคติ	3.97	0.831	สูง
รวม	4.10	0.639	สูง

4. การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของ
 ประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

อยู่ในระดับสูง จำนวน 210 คน ร้อยละ 76.40 และระดับปานกลาง
 จำนวน 65 คน ร้อยละ 23.60 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ (n = 275)

การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปานกลาง (2.34–3.66)	65	23.60
ระดับสูง (3.67–5.00)	210	76.40
รวม	275	100.00

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะ
 ประชากรกับระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ
 ของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส
 ระดับการศึกษา จำนวนบุตร อาชีพ และลักษณะที่อยู่อาศัย
 ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
 ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ ($p < .05$)

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าสัมประสิทธิ์
 ของการกำหนดของตัวแปรต้นที่ถูกคัดสรรร่วมกันในการกำหนด
 ความแปรปรวนของอิทธิพลการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ของประชาชนวัยทำงาน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรต้น
 ประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านความเชื่อ
 ด้านการจูงใจ ด้านกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อระดับ
 การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชน
 วัยทำงาน (Y) ในระดับสูงที่สุดที่ค่า $R = 0.675$ หมายความว่า
 ถ้าหากค่าตัวแปรต้นแต่ละตัวเพิ่มขึ้นอิทธิพลต่อระดับ
 การตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชน
 วัยทำงาน (Y) จะเพิ่มขึ้นเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของการกำหนด
 (Coefficient of determination) หรือ R^2 พบว่ามีค่ามากที่สุด
 ที่ $R^2 = 0.456$ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (n = 275)

Model	B	SE _B	β	t	p-value
(Constant)	.573	.262		2.189	.029
1. ด้านการเรียนรู้	.223	.027	.390	8.335	.000
2. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.286	.043	.365	6.602	.000
3. ด้านความเชื่อ	.127	.036	.182	3.493	.001
4. ด้านการจูงใจ	.157	.038	.211	4.135	.000
5. ด้านกระบวนการบริการ	.091	.035	.134	2.634	.009

Constan = .573 ; SE_B = .262 ; R = .675 ; $R^2 = .456$; F = .273 ; p-value = .029

จากสมการถดถอยพหุคูณและเขียนสมการคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{ZY} = 0.390 (ZX_8)^* + 2.189 (ZX_4)^* + 0.365 (ZX_{11})^* \\ + 0.182 (ZX_{10})^* + 0.211 (ZX_5)^* \\ \hat{ZY} = 0.390 (\text{ด้านการศึกษา}) + 2.189 (\text{ด้านการส่งเสริมการตลาด}) \\ + 0.365 (\text{ด้านความเชื่อ}) + 0.182 (\text{ด้านการจูงใจ}) + 0.211 \\ (\text{ด้านกระบวนการบริการ})$$

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านลักษณะประชากร
 ประกอบด้วย อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรส และลักษณะที่อยู่
 อาศัยในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์
 ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร
 จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ($p < .05$)
 มีความต้องการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน
 โดยสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
 เลือกใช้บริการบ้านพักคนชราในยุค New Normal 13 และระดับ
 การศึกษา จำนวนบุตร ที่แตกต่างกันแต่มีความต้องการใช้บริการ

ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน โดยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ($p < .05$) สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร¹⁴ สามารถกล่าวได้ว่าผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะ มีบุตรหรือไม่แต่มีความต้องการใช้บริการ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร¹⁵ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ($p < .05$)

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนวัยทำงานในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับสูงและให้ความสำคัญมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร¹⁵ โดยผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ($p < .05$) และปัจจัยด้านจิตวิทยา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจิตวิทยา ได้แก่ ด้านความเชื่อ ด้านการเรียนรู้ และด้านการรับรู้ในระดับสูงและให้ความสำคัญมากที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ($p < .05$) สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านจิตวิทยา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ($p < .05$)⁸

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้ประกอบการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการบริการเพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เช่น การเพิ่มโปรแกรมกานันทนทานการสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ในด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการบริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร และปัจจัยด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้ ด้านความเชื่อ และด้านการรับรู้ ผู้ประกอบจึงควรเน้นย้ำในประเด็นของการประชาสัมพันธ์

สร้างความไว้วางใจขึ้น ในส่วนของปัจจัยด้านจิตวิทยา โดยเฉพาะด้านการเรียนรู้ ด้านความเชื่อ และด้านการรับรู้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ใช้วิธีการเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจึงได้ข้อมูลไม่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อได้ข้อมูลเชิงลึกและตรงประเด็นยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้แนวคิด ทฤษฎีอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ ในกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อได้ปัจจัยหรือตัวแปรต้นอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยกึ่งทดลอง หรือการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อได้รูปแบบหรือการพัฒนาคุณภาพศูนย์ดูแลผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. Dowd JE. Definition of an older person. Proposed working definition of an older person in Africa for the MDS project. World Health Organization. Geneva: WHO; 2021.
2. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2021). World Population Prospects: The 2021 Revision, DVD Edition.
3. กรมการปกครอง. สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย 77 จังหวัด [เข้าถึงเมื่อ 31 ธ.ค.2565] 2565. เข้าถึงได้จาก: http://www.dop.go.th/download/knowledge/th1610815306335_0.pdf.
4. กรมการปกครอง. สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย 77 จังหวัด ณ เดือนมกราคม 2566; 2566. [เข้าถึงเมื่อ 17 พฤษภาคม 2566]. เข้าถึงได้จาก: <https://stat.bora.dopa.go.th/StatMIS/#/ReportStat/3>.
5. กรมกิจการผู้สูงอายุ. นโยบายของกรมกิจการผู้สูงอายุ. [เข้าถึงเมื่อ 31 ธ.ค.2565]. 2565. เข้าถึงได้จาก: http://www.dop.go.th/main/law_list.php?id=33.
6. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. กิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง; 2566 [เข้าถึงเมื่อ 10 เมษายน 2566]. เข้าถึงได้จาก: <https://esta.hss.moph.go.th/>.
7. สุประวิทย์ อนุมานศิริกุล. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุในจังหวัดนนทบุรี. [สารนิพนธ์ปริญญาโท]. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2561.
8. เกษรา วิจิตะจี. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2562.
9. ละเอียด ศิลาณ้อย. วิธีวิทยาการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ (เชิงสำรวจและเชิงทดลอง). กรุงเทพฯ: บางกอกบลูพริ้นต์; 2558.
10. Best JW. Research is Evaluation. 3rded. Englewood cliffs: N.J. Prentice Hall; 1977.

11. วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ. การศึกษาเปรียบเทียบการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัยด้วยเทคนิค IOC, CVR และ CVI. วารสารรังสิตสารสนเทศ. 2565;28(1):169-92.
12. ทศพร ชูศักดิ์ ขวณ พุ่มพงษ์ และอังศุมาลิน อินทร์ฉ่ำ. ผลของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพด้วยการแพทย์วิถีพุทธ ในกลุ่มเสี่ยงโรคเบาหวาน อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์. Singburi Hospital Journal 2566;32(1):140-52.
13. พศิน ชื่นชูจิตต์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักคนชรา ในยุค New normal [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2564.
14. ระพีพัฒน์ ช่อนสวัสดิ์. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพบริการ พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสถานบริการผู้สูงอายุและการจัดการธุรกิจสถานบริการผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2563.
15. วิสิฐ ประกอบพันธ์. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร [ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด; 2562.