

## บทที่ 1 บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากข้อมูลของซึ่งเผยแพร่ในรายงานการประชุม World Economic Forum ปี 2555 ที่ผ่านมา พบว่าแนวโน้มประชากรโลกอายุ 60 ปีขึ้นไป ในปี พ.ศ. 2593 จะมีสัดส่วนถึงร้อยละ 22 ของประชากรทั้งหมด เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ที่มีเพียงร้อยละ 11 นอกจากนี้องค์การสหประชาชาติ ได้มีการประเมินสถานการณ์ผู้สูงอายุโลกไว้ว่า การขยายตัวของประชากรช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ในปี 2593 ญี่ปุ่นยังคงเป็นประเทศที่มีประชากรสูงอายุในสัดส่วนสูงที่สุดของโลกคือร้อยละ 42 ของประชากรทั้งหมด รองลงมาคือ โปรตุเกส บอสเนีย และเฮอเซโกวีนา จะมีสัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 40 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2554 อย่างมาก ในขณะที่ประเทศในตะวันออกกลาง จะมีอัตราเพิ่มของประชากรกลุ่มนี้รวดเร็วกว่าภูมิภาคอื่นๆ เนื่องจากส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอิสลามและมีข้อห้ามในการคุมกำเนิด ทำให้ช่วงเวลาที่ผ่านมา มีอัตราการเกิดสูง และเมื่อพิจารณาอัตราการตายของประเทศแต่ละกลุ่มตามระดับการพัฒนาพบว่าตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นไป ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศพัฒนาน้อย จะมีอัตราการตายต่ำลงมาก ประชากรสูงอายุจึงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ประเทศกำลังพัฒนาในเอเชีย คือ จีน ในปี 2553 สัดส่วนประชากรสูงอายุอยู่ที่ร้อยละ 21 จะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 34 ในปี 2593 ส่วนในประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุเกินร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด ได้แก่ สิงคโปร์ ไทย เวียดนาม ในประเทศไทยช่วงเวลา 40 ปี ที่ผ่านมา พบว่า จำนวนผู้สูงอายุ (Elderly 60+) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกๆ 10 ปี อัตราการขยายตัวเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 40.29 หากประเมินจากนิยามขององค์การสหประชาชาติ อาจกล่าวได้ว่า ประเทศไทยเป็นประเทศแห่งสังคมผู้สูงอายุ(Aging Society)แล้ว นอกจากนี้ยังมีการคาดการณ์ว่า จำนวนผู้สูงอายุไทยจะเพิ่มขึ้นเกือบร้อยละ 50.00 ทุกๆ 10 ปี ขณะที่จำนวนประชากรทั้งประเทศจะเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 2.45 เท่านั้น ซึ่งส่งผลให้ในอนาคตสัดส่วนจำนวนผู้สูงอายุเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งประเทศเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งโครงสร้างอายุประชากรของประเทศ ที่ขยับสู่การมีจำนวนประชากรสูงอายุมากขึ้น ขณะที่จำนวนประชากรวัยทำงานลดลง อาจส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการบริหารประเทศได้ในอนาคต (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2556)

ผู้สูงอายุจะมีความเสื่อมถอยของร่างกาย ทั้งหูดตาที่ฝ้าฟาง ข้อ กระดูกที่เปราะบาง ความกระฉับกระเฉงลดลง ไม่อาจเคลื่อนไหวได้ตามใจ ทำให้เป็นโรคได้ง่าย ระดับผู้สูงอายุไทยอาจแบ่งได้เป็นสามระดับ คือ กลุ่มสูงอายุวัยต้น 60-79 ปี วัยปลาย 80-99 ปี และกลุ่มอายุเกิน 100 ปีขึ้นไป ซึ่งในช่วงวัยต้นร่างกายยังไม่เสื่อมถอยมาก ประกอบกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ ทำให้ยังสามารถทำงานได้ เป็นประโยชน์ทั้งกับครอบครัวและชุมชน แต่เมื่อเวลาผ่านไปก็ต้องเข้าสู่ระยะพักผ่อน งานการต่างๆที่เคยทำได้ก็อาจไม่สามารถทำได้อีกและต้องการผู้ช่วยเหลือดูแลในบางกิจกรรม เช่น การเดินทาง การใช้ขนส่งสาธารณะ การใช้โทรศัพท์ การเข้าใช้ห้องสุขา การอาบน้ำ การ

ประกอบอาหาร เป็นต้น และเมื่อเข้าสู่ภาวะพึ่งพิงมากที่สุด คือ ไม่สามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้ ต้องนอนติดเตียง ซึ่งสังคมไทยในสมัยก่อนจะฝากไว้กับลูกหลานหรือญาติพี่น้อง แต่ปัจจุบันพวกเขาเหล่านั้นมีภาระที่ต้องเลี้ยงดูลูกของตน ตลอดจนภาระในการทำงานหาเลี้ยงครอบครัว อาจทำให้มีความยากลำบากในการดูแลผู้สูงอายุ(ฉลาดซื้อ.2558)

ธุรกิจสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ หมายถึง สถานบริการที่ไม่ใช่โรงพยาบาล แต่มีการให้บริการที่พำนักบริการยาแก่ผู้สูงอายุ ที่ไม่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์อย่างเป็นทางการ โดยทั่วไปจะครอบคลุมการให้บริการที่พักค้างคืน บริการอาหารการดูแลความสะอาดเสื้อผ้าและที่พับ ตลอดจนความสะอาดของร่างกาย พร้อมทั้งติดตามดูแลสุขภาพเบื้องต้นอย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้ให้การรักษาพยาบาล หากมีความเจ็บป่วยจะบริการนำส่งต่อแผนกคนไข้ของโรงพยาบาลใกล้เคียง เพื่อรับการรักษาพยาบาลต่อไป โดยอาจมีบริการเสริมอื่นๆ ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมพิเศษ ที่ช่วยส่งเสริมให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพทั้งร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าการให้บริการเน้นการดูแลเพื่อการฟื้นฟูสภาพสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพาและทุพพลภาพ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้และต้องการบริการพยาบาลและยาเป็นประจำ จะจัดเป็น“สถานพยาบาล”ตาม พ.ร.บ. สถานพยาบาล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 และเป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยการประกอบกิจการสถานพยาบาล พ.ศ. 2545 (ฉลาดซื้อ.2558) ธุรกิจบริการผู้สูงอายุจำเป็นที่จะต้องได้รับการส่งเสริมเพื่อเร่งยกระดับคุณภาพบริการ เพื่อรองรับผู้สูงอายุ รวมถึงการแข่งขันได้ในระดับสากล ซึ่งปัจจุบันธุรกิจบริการผู้สูงอายุเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มขยายตัวมาก ทั้งยังก่อให้เกิดธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ให้บริการใหม่ ๆ หลายรูปแบบ เช่น ธุรกิจส่งคนเข้าไปดูแลและบริการผู้สูงอายุที่บ้านพัก บริการรับพาไปเที่ยว บริการพาไปพบแพทย์ ซึ่งเป็นการทำหน้าที่แทนคนในครอบครัวที่มีภาระงานประจำ แต่เรื่องของมาตรฐานการดูแลผู้สูงอายุเป็นสิ่งสำคัญ ที่ต้องตระหนักเพื่อการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต

จากสถานการณ์ของผู้สูงอายุทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ รวมถึงความสำคัญและความจำเป็นในการดูแลผู้สูงอายุโดยภาคเอกชน โอกาสของผู้ประกอบการของไทยเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมทั้งข้อจำกัดในการจัดการการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษา แนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ โดยพิจารณาถึงส่วนประสมการตลาดบริการ (7Ps) เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น และมีความยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ ของผู้รับบริการในกรุงเทพ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการ เมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพ

4. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ เมื่อจำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการ

5. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2. ความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ ในกรุงเทพมหานครจำนวน 51 แห่ง เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 แห่ง ตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan เพื่อศึกษาความสามารถในการให้บริการ

1.2 ผู้รับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างสถานพยาบาลละ 5 ราย ของจำนวนผู้ที่มีรับบริการสถานพยาบาลใน 45 แห่งที่เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ เพื่อศึกษาความต้องการรับบริการ

1.3 นายกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย และผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุที่ประกอบธุรกิจสถานพยาบาลมากกว่า 5 ปี รวมจำนวน 2 ราย เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ศึกษาวิจัย จะเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความต้องการรับบริการของผู้มารับบริการ และความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการ ซึ่งนำมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

##### 2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ความเกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการ ลักษณะการรับบริการ สาเหตุในการรับบริการ ระยะเวลาที่มีรับบริการในแต่ละครั้ง จำนวนครั้งที่เคยรับบริการ จำนวนผู้สูงอายุที่ให้อาหารในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย ผู้ที่ออกค่าใช้จ่ายในการรับบริการสถานพยาบาล ระดับความสามารถในการดูแลตัวเองของผู้สูงอายุที่รับบริการ อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ

2) ข้อมูลผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ลักษณะความเป็นเจ้าของสถานพยาบาล ขนาดของสถานประกอบการ ประเภทการให้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1) ความต้องการรับบริการ ได้แก่ การบริการ การกำหนดราคา สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารการตลาด กระบวนการ พนักงาน และภูมิทัศน์

2) ความสามารถในการให้บริการ ได้แก่ การบริการ การกำหนดราคา สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารการตลาด กระบวนการ พนักงาน และภูมิทัศน์

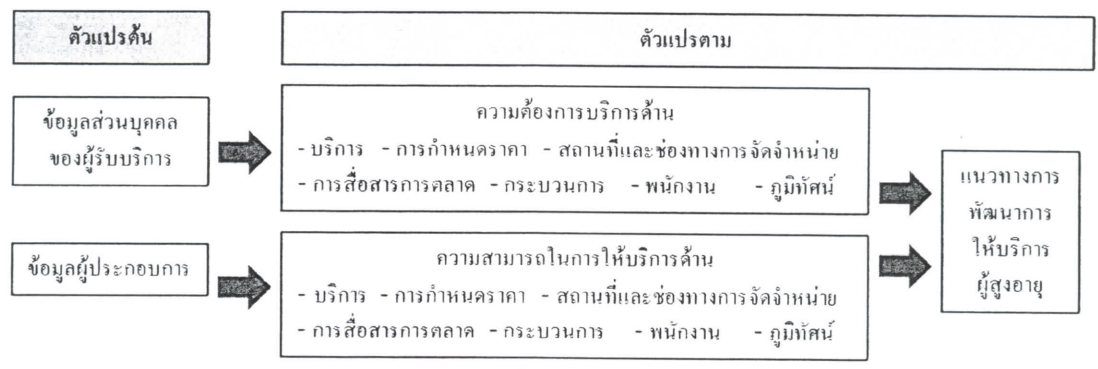
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ถึงเดือนมีนาคม 2559

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะสถานพยาบาลผู้สูงอายุที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ

กรอบแนวคิดการวิจัย



การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาตลาดบริการครั้งนี้ได้ศึกษาทฤษฎีการตลาดบริการมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ซึ่งการตลาดบริการเป็นกิจกรรมที่ผู้ให้บริการสร้างสรรค์และนำเสนอการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ การบริการ การกำหนดราคา การกำหนดสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารการตลาด กระบวนการ พนักงาน และภูมิทัศน์ ดังนั้นการพัฒนาการตลาดบริการจะต้องศึกษาความต้องการของผู้รับบริการและความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการ เพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความต้องการในแต่ละด้านของการตลาดบริการเป็นอย่างไร และผู้ประกอบการมีความสามารถในการให้บริการในแต่ละด้านนั้นเป็นอย่างไร หากด้านใดที่ผู้รับบริการมีระดับความต้องการมาก แต่ผู้ประกอบการสามารถดำเนินงานได้ในระดับน้อย หรือมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ผลการวิจัยนี้จะนำเสนอข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุต่อไป

## นิยามคำศัพท์

**สถานพยาบาลผู้สูงอายุ** หมายถึง สถานบริการที่ไม่ใช่โรงพยาบาล มีบริการที่พำนัก บริการพยาบาล บริการอาหาร ตลอดจนความสะอาดร่างกายแก่ผู้สูงอายุที่ไม่ต้องอยู่ภายใต้การดูแลของแพทย์อย่างเป็นทางการเป็นประจำ แต่ไม่ได้ทำการรักษาพยาบาล หากเจ็บป่วยจะบริการนำส่งต่อโรงพยาบาล เพื่อทำการรักษา และเป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย ที่อยู่ในกรุงเทพมหานครฯ

**ตลาดบริการ** หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจเพื่อการแลกเปลี่ยนที่มีคุณค่าสำหรับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจ ประกอบด้วยบริการ การกำหนดราคา สถานที่ และช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารการตลาด กระบวนการ พนักงาน ภูมิทัศน์

**การบริการ** หมายถึง ข้อเสนอทั้งหมดของผู้ขายที่เสนอให้แก่ผู้ซื้อ

**การกำหนดราคา** หมายถึง มูลค่าที่ผู้ขายกำหนดให้ผู้ซื้อเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยน

**สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย** หมายถึง ความทั่วถึงของงานบริการและการเข้าถึงงานบริการนั้น

**การสื่อสารการตลาด** หมายถึง ความพยายามในการให้ข้อมูลข่าวสาร โน้มน้าวใจ และเตือนความทรงจำลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และตราสินค้าที่ผู้ขายเสนอขาย

**กระบวนการ** หมายถึง วิธีการและขั้นตอนต่างๆที่ใช้ เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ

**พนักงาน** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลทั้งหมด ที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอการบริการให้กับผู้ซื้อ

**ภูมิทัศน์** หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่างๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้ ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ซื้อและพนักงานที่มีต่อการให้บริการของกิจการ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ

**ผู้ประกอบการสถานพยาบาล** หมายถึง เจ้าของ หรือ ผู้จัดการ หรือ ผู้ดำเนินงานหลักของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ

**แนวทางการพัฒนาตลาดบริการ** หมายถึง ทิศทางหรือวิธีการที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป
2. ผลจากการวิจัยเป็นข้อมูลให้ผู้ประสงค์จะทำธุรกิจสถานพยาบาล ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงานด้านการให้บริการในอนาคต

3. ผลจากการวิจัยเป็นข้อมูลให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการดำเนินงานต่อไป
4. ผลการวิจัยใช้ประกอบการเรียนการสอนในรายวิชาการตลาดบริการ และพัฒนาหลักสูตรธุรกิจบริการผู้สูงอายุ
5. ผลจากการวิจัยช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค ให้ได้รับการบริการที่ดี