

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุใน กรุงเทพฯ ได้ผลการศึกษาศาสามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำมาสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

#### 1. เพื่อศึกษาความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการในกรุงเทพ

ผลการศึกษาศึกษาความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมากในด้านพนักงานเป็นอันดับแรก ส่วนด้านการบริการมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกตามรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

ด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การบริการทำความสะอาดร่างกาย การบริการกายภาพบำบัด ความหลากหลายรูปแบบของการบริการให้เลือก ส่วนการบริการทัศนศึกษามีความต้องการรับบริการในระดับปานกลางที่เป็นอันดับท้ายสุด

ด้านการกำหนดราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อ และความต้องการ 3 อันดับแรก คือ การกำหนดราคามีความสมเหตุสมผลกับคุณภาพการบริการ การกำหนดราคาเหมารวมตลอดระยะเวลาที่รับบริการ การกำหนดราคาแบบแยกตามชุดการบริการ

ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความปลอดภัยของสถานที่สถานพยาบาล นอกนั้นมีความต้องการระดับมาก

ด้านการสื่อสารการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ สื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจระบบการให้บริการ ส่วนการลดราคาค่าบริการในบางโอกาสเป็นความต้องการระดับปานกลางที่เป็นอันดับท้ายสุด

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อ และความต้องการ 3 อันดับแรก คือ ความมีประสิทธิภาพในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ความมีประสิทธิภาพในการจัดการแก้ปัญหากรณีฉุกเฉิน การจัดการกระบวนการบริการให้สะดวก รวดเร็ว

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และความต้องการ 3 อันดับแรก คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต พนักงานมีความขยัน อดทน พนักงานมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง

ด้านภูมิทัศน์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกข้อ และความต้องการ 3 อันดับแรกคือ การจัดพื้นที่สถานพยาบาลให้กว้าง โลง โปร่ง สบาย ความมั่นคงแข็งแรงของอาคารสถานพยาบาล การจัดพื้นที่สถานพยาบาลให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

## 2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการเมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการในกรุงเทพฯ ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามระดับการศึกษา อาชีพ และอายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ เมื่อแยกตามรายด้านพบว่า ด้านบริการมีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามระดับการศึกษา อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ ด้านการกำหนดราคา มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามสถานภาพการสมรส ด้านการสื่อสารการตลาด มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านการกระบวนกร มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุ อาชีพ อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ ด้านพนักงานมีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามเพศ อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ และด้านภูมิทัศน์มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุ อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ

## 3. เพื่อศึกษาความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ

ผลการศึกษาความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม พบว่า มีความสามารถอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการให้บริการด้านภูมิทัศน์เป็นอันดับแรก ส่วนด้านการบริการ มีความสามารถอยู่ในระดับปานกลางและเป็นอันดับท้ายสุด

ด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการให้บริการอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ การบริการทำความสะอาดร่างกาย ส่วนการบริการทัศนศึกษา มีความสามารถในการให้บริการอยู่ในระดับน้อยและเป็นอันดับท้ายสุด

ด้านการกำหนดราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ และมีความสามารถในข้อการกำหนดราคามีความสมเหตุสมผลกับคุณภาพการบริการเป็นอันดับแรก

ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ และมีความสามารถในข้อความปลอดภัยของสถานที่สถานพยาบาลเป็นอันดับแรก

ด้านการสื่อสารการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ สื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจระบบการให้บริการ ส่วนความสามารถในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึงการให้บริการเสริมฟรีในบางโอกาส การลดราคาค่าบริการในบางโอกาส

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ การจัดกระบวนการบริการชัดเจน ส่วนความสามารถในระดับปานกลาง คือ การกำหนดศูนย์กลางการบริการ(One stop service)

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ และมีความสามารถเป็นอันดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริต

ด้านภูมิทัศน์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ และมีความสามารถในข้อ ความมั่นคงแข็งแรงของอาคารสถานพยาบาล เป็นอันดับแรก

#### 4. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาล ผู้สูงอายุ เมื่อจำแนกตามข้อมูลผู้ประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามข้อมูลของผู้ประกอบการ เมื่อแยกตามรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ ด้านการกำหนดราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านพนักงาน และด้านภูมิทัศน์ มีความสามารถในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

#### 5. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพ

การสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ จากผู้ประกอบการสถานพยาบาลและนายกสมาคมส่งเสริมธุรกิจบริการผู้สูงอายุไทย สรุปผลได้ดังนี้

##### 5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ มีดังนี้

##### 5.1.1 ปัญหาด้านการบริการ

1) ลูกค้าให้ความเชื่อถือในสถานพยาบาลผู้สูงอายุขนาดใหญ่มากกว่าขนาดเล็ก เนื่องจากสถานพยาบาลผู้สูงอายุที่มีขนาดเล็ก จะไม่มีแพทย์หรือพยาบาลมาดูแลผู้สูงอายุในสถานพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่สถานพยาบาลขนาดเล็กมีความน่าเชื่อถือน้อยกว่าสถานพยาบาลขนาดใหญ่

2) ผู้รับบริการมีความรู้ ู้ความต้องการของตัวเอง รู้กฎหมายมากขึ้น รู้ว่าสถานพยาบาลจะต้องให้อะไรกับเขามากขึ้น ดังนั้นสถานพยาบาลจึงต้องปรับตัว สร้างมาตรฐานและปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

3) มีหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุจากสถาบันต่างๆหลายแห่ง แต่ยังไม่มียหน่วยงานมารองรับเพื่อให้มีความชัดเจนว่าหลักสูตรใดมีมาตรฐาน

##### 5.1.2 ปัญหาด้านราคา

1) ผู้ประกอบการตัดราคาตัวเอง  
2) อำนาจการจ่ายของลูกค้ามีน้อย  
3) รายได้จะมาจาก การดูแลผู้สูงอายุอย่างเดียว แต่ยังไม่มียหนทางการเพิ่มรายได้ในลักษณะอื่น

4) ชาวต่างชาติให้ความสนใจเข้ามาลงทุนธุรกิจสถานพยาบาลผู้สูงอายุมากขึ้น ซึ่งมีเงินลงทุนสูง ทำให้การกำหนดราคาการให้บริการจะถูกกำหนดโดยชาวต่างชาติ

5) ผู้ประกอบการขาดแคลนเงินทุน สถาบันการเงินให้กู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ มีไม่ทั่วถึง

#### 5.1.3 ปัญหาด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย

1) หาสถานที่ในการดำเนินการสถานพยาบาลที่ใกล้โรงพยาบาลยาก  
2) สถานพยาบาลหลายแห่งมีแพทย์/พยาบาลเป็นผู้ประกอบกิจการ มีความใกล้ชิดกับผู้สูงอายุที่มารักษาในโรงพยาบาล เมื่อผู้สูงอายุต้องออกไปพักผ่อน จะส่งต่อไปยังสถานพยาบาลในเครือข่ายที่มีแพทย์หรือพยาบาลนั้นเป็นเจ้าของ

3) ผู้ประกอบการรายย่อยแย่งลูกค้ากัน เช่น ติดต่อกันลูกค้าตัดหน้ากัน

4) ปัจจุบันยังขาดแคลนสถานพยาบาลผู้สูงอายุที่เป็นของหน่วยงานรัฐบาล

#### 5.1.4 ปัญหาด้านการสื่อสารการตลาด

1) ลูกค้าไม่เข้าใจและขาดความเห็นอกเห็นใจในปัญหาของผู้ประกอบการ  
2) ลูกค้ารู้จักสถานพยาบาลผู้สูงอายุยังไม่แพร่หลาย  
3) วัฒนธรรมไทยยังไม่ยอมรับการนำผู้สูงอายุมาไว้ที่สถานพยาบาล มีความเข้าใจว่าเป็นความอกตัญญู

#### 5.1.5 ปัญหาด้านกระบวนการ

1) ผู้ประกอบการสถานพยาบาลสมัครเข้าเป็นสมาชิกสมาคมยังมีน้อย และสมาชิกส่วนมากเป็นSME ซึ่งมีการบริหารงานแบบครอบครัว  
2) รัฐบาลยังไม่กำหนดหน่วยงานที่มีบทบาทในการดูแลสถานพยาบาลให้ชัดเจน

3) การดำเนินงานของสถานพยาบาลส่วนใหญ่เป็นSME ซึ่งพยาบาลวิชาชีพมาเปิดสถานพยาบาล จึงขาดความรู้ในการบริหารธุรกิจ เช่น การคิดต้นทุนไม่ได้รวมค่าแรงของตัวเอง ต้นทุนการดำเนินงานสูงเพราะขนาดการสั่งซื้อสินค้าเข้ามาใช้ในการดำเนินงานมีจำนวนน้อย

4) หน่วยงานราชการยังไม่มีการทำงานที่เชื่อมโยงต่อกัน ทำให้ระบบการบริการการดูแลผู้สูงอายุยังขาดประสิทธิภาพ

5) สถานพยาบาลผู้สูงอายุ เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผ่อนภาระให้กับโรงพยาบาล แต่รัฐบาลยังไม่มีการทำงานสนับสนุนสถานพยาบาลที่ชัดเจน

6) ภาครัฐมองภาพใหญ่มากเกินไป แต่ในภาพลึกลับยังมีปัญหาในการปฏิบัติเพราะความไม่ชัดเจน

#### 5.1.6 ปัญหาด้านพนักงาน

1) พนักงานที่เรียนจบหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุแล้วส่วนใหญ่ให้ความสนใจทำงานในโรงพยาบาลมากกว่าสถานพยาบาล เพราะมีความมั่นคง ได้ชุดฟอร์มแต่งตัวสวย อาชีพไม่มีแนวทางการเติบโต ไม่มีความก้าวหน้าทางสายอาชีพที่ชัดเจน นอกจากนี้ผู้สนใจเข้าเรียนขาดเงินทุนสนับสนุนในการเรียน

2) พนักงานขาดความรับผิดชอบ ขาดความอดทนในการทำงาน

3) ผู้ประกอบการบางคนขาดจรรยาบรรณในการดูแลผู้สูงอายุ

#### 5.1.7 ปัญหาด้านภูมิทัศน์ ไม่มี

## 5.2 แนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ มีดังนี้

- 1) ผู้ประกอบการสถานพยาบาลต้องเข้ามาเป็นสมาชิกของสมาคม เพื่อสร้างเครือข่ายและความเข้มแข็งของสมาคม และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยเหลือระหว่างธุรกิจ
- 2) การให้บริการต้องสร้างมาตรฐาน และแบ่งระดับการให้บริการให้แตกต่างกัน เพื่อให้การบริการตรงตามความต้องการและอำนาจการซื้อของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน และมีส่วนราชการรองรับมาตรฐานและระดับการบริการ
- 3) รัฐบาลกำหนดหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานของสถานพยาบาลผู้สูงอายุอย่างชัดเจน เพื่อเป็นตัวกลางในการกำหนดนโยบาย ดูแลและให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงานของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ และให้มีการดำเนินงานเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ธนาคาร สำนักงานเขต/เทศบาล กรมการแพทย์ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการทำงานระหว่างกัน
- 4) รัฐบาลควรสนับสนุนเงินลงทุนดังนี้
  - 4.1) กำหนดให้มีธนาคารที่ให้การดูแลการลงทุนแก่ผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุโดยตรง และดำเนินการให้ครอบคลุม
  - 4.2) มอบเงินสนับสนุนในการดำเนินงานแก่สถานพยาบาลผู้สูงอายุ เพราะเปรียบเสมือนเป็นโรงพยาบาลระดับที่ช่วยดูแลผู้ป่วยในระยะพักฟื้น
- 5) ควรจัดทำมาตรฐานหลักสูตรที่รองรับการเติบโตในสายอาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุ และสนับสนุนทุนการศึกษา
- 6) โรงพยาบาลควรมีหน่วยให้บริการส่งต่อผู้ป่วยผู้สูงอายุแก่สถานพยาบาล

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการในกรุงเทพฯ พบว่ามีความต้องการ ด้านการกำหนดราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านพนักงาน และด้านภูมิทัศน์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการ มีความต้องการในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการที่กล่าวว่าการตลาดบริการจะต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวม 7 ด้านคือ ด้านการบริการ ด้านการกำหนดราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านพนักงาน และด้านภูมิทัศน์ (Zeithaml and Bitner, 2000, p. 18) และความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็น 3 อันดับแรก คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย และภูมิทัศน์ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่อาศัยในสถานพยาบาล การมีพนักงานดูแลที่ดี และมีบรรยากาศของสถานที่พักที่ดี จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐาจารย์ นวาระ และนิตยา ฐานิถนกร(มปท.,บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ (ภูมิทัศน์) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนความต้องการด้านบริการมีความต้องการในภาพรวมระดับปานกลาง แต่เมื่อแยกตามรายข้อพบว่า

ผู้รับบริการมีความต้องการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในระดับ ส่วนกิจกรรมเสริมเช่น บริการนันทนาการ การติดกล้องบันทึกภาพขณะบริการส่งให้ครอบครัว การให้คำปรึกษา หรือ ทัศนศึกษาต่างๆ มีความต้องการในระดับปานกลาง เนื่องจากประชากรที่ผู้วิจัยศึกษา เป็นผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย ดังนั้นการให้บริการเสริมในด้านต่างๆ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นี้ยังไม่ให้ความสำคัญต่อการรับบริการ

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความต้องการรับบริการสถานพยาบาลผู้สูงอายุของผู้รับบริการในกรุงเทพฯ ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามระดับการศึกษา อาชีพ และอายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ ทั้งนี้ระดับการศึกษาและอาชีพของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน อาจทำให้มีการกิจหน้าที่ความรับผิดชอบและเวลาว่างที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการรับบริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ช่วงอายุของผู้สูงอายุที่รับบริการแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองแตกต่างกัน ทำให้มีความต้องการรับบริการแตกต่างกัน

และเมื่อแยกตามรายด้าน พบว่า ด้านบริการมีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามระดับการศึกษา อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ความแตกต่างในภาพรวม ด้านการกำหนดราคา มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ เนื่องจากผู้สูงอายุที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีระดับความต้องการดูแลและเอาใจใส่ และจัดกิจกรรมต่างๆแตกต่างกัน ดังนั้นการกำหนดราคาควรแตกต่างกัน ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามสถานภาพการสมรส ด้านการสื่อสารการตลาด มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ ด้านกระบวนการ มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุ อาชีพ อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ ด้านพนักงานมีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามเพศ อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ และด้านภูมิทัศน์มีความต้องการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแยกตามอายุ อายุของผู้สูงอายุที่รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการที่มีความแตกต่างด้านข้อมูลส่วนบุคคล จะมีภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และระดับความต้องการพึ่งพาแตกต่างกัน จึงมีความต้องการรับบริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีที่กล่าวเกี่ยวกับลูกค้ายุคใหม่ที่ 2 ว่าสามารถวิเคราะห์ลูกค้ายุคใหม่เป็นกลุ่มย่อยตามลักษณะเฉพาะได้ 3 กลุ่มคือ 1) ลูกค้ายุคใหม่ในเมือง เป็นผู้ที่อยู่ในเขตเมืองมีวิถีชีวิตที่บุตรหลานจำเป็นต้องออกไปทำงานนอกบ้านและประสบกับปัญหาจราจร ทำให้มีระยะเวลาในการอยู่บ้านเพื่อดูแลผู้สูงอายุน้อยลง ประกอบกับความไม่แน่นอนของเวลาทำงานและระยะเวลาในการเดินทาง 2) ลูกค้ายุคใหม่เฉพาะตัว เพราะนอกเหนือจากลูกค้ายุคใหม่ที่ต้องการดูแลตามสภาวะร่างกายแล้ว ยังมีกลุ่มผู้สูงอายุที่สามารถพึ่งพาตนเองได้และมีรายได้สูงหรือมีรายได้เป็นของตนเอง จะมีความสนใจกิจกรรมเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน 3) ลูกค้ายุคใหม่รายได้ ส่งผลให้มีการออกแบบบริการที่แตกต่างกัน โดยอาจเน้นการบริการพื้นฐานด้านการสาธารณสุขสำหรับลูกค้ายุคใหม่ที่มีรายได้ไม่สูงมาก และมีการออกแบบบริการเสริมอื่นๆ นอกเหนือจากพื้นฐานด้านสาธารณสุข เพื่อเป็นทางเลือกและจูงใจลูกค้ายุคใหม่ที่มีรายได้สูงขึ้น และสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ของลูกค้า ประกอบด้วย 1) ปัจจัยทางวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมไทย 2) ปัจจัยทางสังคมและความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ 3) ปัจจัยทางด้านวิถีชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้ ผู้รับบริการจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการ ทำให้ความต้องการรับบริการมีความแตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ ในภาพรวม พบว่า ผู้ประกอบการมีความสามารถในระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการให้บริการด้านภูมิทัศน์เป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจากการจัดการด้านภูมิทัศน์ เป็นการดำเนินงานที่ไม่มีความซับซ้อนมากเหมือนด้านอื่นๆ ขณะเดียวกันความสามารถของผู้ประกอบการด้านภูมิทัศน์นี้ก็สอดคล้องกับความต้องการรับบริการของผู้รับบริการที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นอันสองรองจากความต้องการด้านพนักงาน ส่วนด้านการบริการ ผู้ประกอบการมีความสามารถอยู่ในระดับปานกลางและเป็นอันดับท้ายสุด และความต้องการรับบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน อาจเนื่องจากผู้สูงอายุที่ให้บริการส่วนใหญ่ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย จึงไม่จำเป็นต้องให้บริการเสริมในด้านการบริการอื่นๆ ดังนั้นผลการศึกษาความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาความต้องการรับบริการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับทฤษฎีการให้บริการของสถานดูแลผู้สูงอายุในบทที่ 2 ที่กล่าวเกี่ยวกับการให้บริการในสถานพยาบาลผู้สูงอายุ องค์ประกอบหลักในการก่อสร้างสถานดูแลผู้สูงอายุ การจัดการเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือ บุคคล กระบวนการ และสภาพแวดล้อม

4. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการให้บริการของผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุในภาพรวม ไม่แตกต่างกันเมื่อแยกตามข้อมูลของผู้ประกอบการ และเมื่อแยกตามรายด้านพบว่า ด้านการบริการ ด้านการกำหนดราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสารการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านพนักงาน และด้านภูมิทัศน์ ผู้ประกอบการมีความสามารถในการให้บริการไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากประชากรที่ผู้วิจัยศึกษาเป็นผู้ประกอบการที่มีขนาดธุรกิจใกล้เคียงกัน จึงมีความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีแนวทางการจัดทำมาตรฐานสถานพยาบาลในบทที่ 2 ซึ่งสถานพยาบาลผู้สูงอายุโดยทั่วไป จะต้องดำเนินงานภายใต้กรอบมาตรฐานนี้

5. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานสถานพยาบาลผู้สูงอายุ คือ ความเชื่อถือในสถานพยาบาลที่แตกต่างกันของลูกค้า ขาดเกณฑ์มาตรฐานในการควบคุมการดำเนินงาน ขาดมาตรฐานหลักสูตรที่ผลิตพนักงานดูแลผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการแย่งลูกค้าและตัดราคากัน ระดับการบริการไม่หลากหลายครอบคลุมความต้องการแต่ละกลุ่มของผู้รับบริการได้ ชาวต่างชาติให้ความสนใจเข้ามาลงทุนธุรกิจสถานพยาบาลผู้สูงอายุมากขึ้น ผู้ประกอบการขาดแคลนเงินทุน ลูกคารู้จักสถานพยาบาลผู้สูงอายุยังไม่แพร่หลาย วัฒนธรรมไทยยังไม่ยอมรับการนำผู้สูงอายุมาไว้ที่สถานพยาบาล สมาชิกยังไม่บรรลุดตามเป้าหมาย รัฐบาลยังไม่กำหนดหน่วยงานที่มีบทบาทในการดูแลสถานพยาบาลให้ชัดเจน หน่วยงานราชการยังไม่มี การดำเนินงานที่เชื่อมโยงต่อกัน ทำให้ระบบการบริการการดูแลผู้สูงอายุยังขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความก้าวหน้าทางสายอาชีพที่ชัดเจน นอกจากนี้ผู้สนใจเข้าเรียนขาดเงินทุนสนับสนุนในการเรียน

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะต้องผนึกกำลังโดยรวมตัวกันเป็นสมาชิกในสมาคม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สมาคม มีอำนาจในการผลักดันให้รัฐบาลที่เป็นตัวจักรสำคัญในการกำหนดนโยบายและกำหนดหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุให้ชัดเจน เพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในทางปฏิบัติได้ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลจาก คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันศุกร์ที่ 12 กันยายน 2557 ซึ่งมีนโยบายที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ ในข้อ 3. การลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ และ 3.4 เตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการมีงานหรือกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างสรรคและไม่ก่อภาระต่อสังคมในอนาคต โดยจัดเตรียมระบบการดูแลในบ้าน สถานพักฟื้น และโรงพยาบาล ที่เป็นความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน และครอบครัว รวมทั้งพัฒนาระบบการเงิน การคลังสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### 1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ

##### 1.1 ผู้ประกอบการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ

1) ควรให้ความสำคัญต่อจัดหาและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดูแลผู้สูงอายุ ของพนักงาน ควรสร้างเส้นทางสายอาชีพให้แก่พนักงานดูแลผู้สูงอายุ เพื่อสร้างความมั่นคงในการประกอบอาชีพ และลดการขาดแคลนพนักงาน

2) จัดภูมิทัศน์ของสถานพยาบาลให้มีความสะอาด ปลอดภัย มีสุขภาวะ และมีทรัพยากรที่จำเป็นต่อการให้บริการอย่างพอเพียง

3) ควรกำหนดราคาให้มีความสมเหตุสมผลกับคุณภาพ รูปแบบ และระดับการให้บริการจากการประเมินศักยภาพของการให้บริการ

4) ควรมีการสื่อสารการตลาดด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่นการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆที่หลากหลายและเหมาะสม มีการส่งเสริมการตลาดเช่น การจัดให้บริการเป็นชุด การบริการเสริม ในลักษณะต่างๆ

5) ควรมีการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ และอาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการให้บริการ

6) ควรมีการสำรวจความพึงพอใจ สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ประเมินผลการให้บริการด้วยวิธีการที่หลากหลายเพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการออกแบบการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ

7) ควรเตรียมการในการให้บริการผู้รับบริการชาวต่างชาติอันเป็นผลมาจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

8) ควรมีการจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของผู้ประกอบการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์และพันธกิจของเครือข่ายให้ชัดเจน โดยทำหน้าที่ร่วมกับภาครัฐ



## หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ในการกำหนดและควบคุมมาตรฐานการให้บริการ การจัดกลุ่มหรือระดับของสถานบริการ การรวบรวมความคิดเห็นหรือความต้องการเสนอต่อภาครัฐ การร่วมกันพัฒนาจัดหาและแบ่งปันทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารจัดการ เช่น โปรแกรมสำหรับจัดการสถานพยาบาลเพื่อลดต้นทุนในการจัดหา เครือข่ายการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

### 1.2 หน่วยงานของรัฐ

- 1) กำหนดหน่วยงานที่มีหน้าดูแลรับผิดชอบสถานพยาบาลผู้สูงอายุอย่างชัดเจน
- 2) กำหนดมาตรฐานหลักสูตรการพยาบาลผู้สูงอายุและมาตรฐานการพยาบาลผู้สูงอายุในสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และเพื่อรักษาสิทธิของผู้รับบริการที่ควรได้รับการดูแลอย่างดี
- 3) สนับสนุนการดำเนินการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในรูปแบบต่างๆ ทั้งการให้ความรู้ด้านการให้บริการ การบริหารจัดการ การจัดหาทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการเช่นการหาแหล่งทุน การประชาสัมพันธ์โดยภาพรวม

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ ทำให้ทราบถึงความต้องการในการรับบริการและความสามารถในการให้บริการ และยังทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการรวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาตลาดบริการผู้สูงอายุ ซึ่งพบว่าปัญหาที่กล่าวถึงคือมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งการวิจัยต่อไป ควรศึกษาถึงมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุ การสร้างต้นแบบสถานบริการที่มีมาตรฐานการพัฒนา ระบบสารสนเทศในการจัดการสถานพยาบาลผู้สูงอายุ รูปแบบการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมกับสถานพยาบาลผู้สูงอายุ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จแบบยั่งยืนของตลาดบริการสถานบริการผู้สูงอายุ ศึกษาแนวทางการพัฒนาการตลาดบริการของสถานพยาบาลผู้สูงอายุในเขตอื่น