

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและทฤษฎีของการบริการ	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	21
การประกอบธุรกิจบริการผู้สูงอายุ	26
คู่มือสถานดูแลผู้สูงอายุ	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	69
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
การรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การจัดการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร	78
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญ ของการจัดการธุรกิจบริการสถานดูแลผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	135
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	173
วิธีดำเนินการวิจัย	173
สรุปผลการวิจัย	174
อภิปรายผล	179
ข้อเสนอแนะ	182
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	183
บรรณานุกรม	185
ภาคผนวก	189
แบบสอบถาม	191
ประวัติผู้วิจัย	197

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ	78
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ	83
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา	89
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	96
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบความเป็นเจ้าของธุรกิจ	103
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการดูแล ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามจำนวนเงินทุน	110
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	117
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการ ตามระยะเวลา	124
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ ดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการตามอาคาร	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ สถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ	135
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ สถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ	138
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ สถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา	143
4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ สถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	147
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ สถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบความเป็นเจ้าของธุรกิจ	151
4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ สถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามจำนวนเงินทุน	156
4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ สถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	161
4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ สถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการตามระยะเวลา	166
4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความสำคัญของการจัดการธุรกิจบริการ สถานดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบการให้บริการตามอาคาร	169

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	ส่วนประสมทางการตลาด	14
2.2	โครงสร้างของระบบบริการ	20
2.3	แสดงประเภทการให้บริการในสถานดูแลผู้สูงอายุและสถานพยาบาล	30
2.4	แสดงการบริการหลัก	31
2.5	แสดงการบริการเสริม	31
2.6	แสดงขนาดของสถานดูแลผู้สูงอายุ	32
2.7	แสดงภาพรวมโซ่อุปทานธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ	33
2.8	แสดงรายชื่อโรงเรียนฝึกอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค	35
2.9	แสดงรายชื่อโรงเรียนฝึกอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพฯ	35
2.10	แสดงรายชื่อหลักสูตรและหน่วยงานที่ดูแล	36
2.11	แสดงรายชื่อบริษัทจำหน่าย เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์	37
2.12	แสดงที่มาประมาณการประชากรของประเทศไทยปี 2527 – 2562	39
2.13	แสดงลักษณะเฉพาะและพฤติกรรมผู้สูงอายุในประเทศเป็นกลุ่มเป้าหมาย	43
2.14	แสดงถึงองค์ประกอบหลักในการก่อสร้างสถานดูแลผู้สูงอายุ	48
2.15	แสดงถึงอุปกรณ์และเครื่องมือที่สำคัญในสถานดูแลผู้สูงอายุ	50
2.16	แสดงถึงบุคลากรหลักภายในสถานดูแลผู้สูงอายุ	52
2.17	แสดงภาพรวมกระบวนการดำเนินงานในสถานดูแลผู้สูงอายุ	53
2.18	แสดงถึงองค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น (initial investment)	54
2.19	แสดงถึงโครงสร้างในการลงทุนเริ่มต้น	55
2.20	แสดงถึงค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน	55
2.21	แสดงถึงค่าใช้จ่ายจากการบริการ	56

สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
2.22	แสดงถึงค่าใช้จ่ายจากการบริหาร	56
2.23	แสดงสัดส่วนค่าใช้จ่ายรายเดือน	56
2.24	แสดงอัตราค่าบริการในสถานดูแลผู้สูงอายุ	57
2.25	แสดงแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ	58